

La Rioja

Barcelona

Madrid

Cantabria

Castilla y León

Aragón

Asturias

Navarra

Euskadi

Índice

- Algunos datos de Caja Laboral - Euskadiko Kutxa
- 1. La forma jurídica de Caja Laboral implica ya su asunción de conceptos de RSE.
- 2. Hitos de gestión en Caja Laboral.
- 3. Resultados de la evaluación RSE.
- 4. Grupos de Interés: Socios, Clientes, Sociedad, Proveedores.
- 5. Nueva pirámide de valores de Caja Laboral.
- 6. Otros cambios organizativos.

Algunos datos de Caja Laboral-Euskadiko Kutxa

a 31/12/2007

<i>Socios de trabajo</i>	1.923		Miles de Euros
Oficinas	389	Resultados a/Impuestos	208.930
Cajeros automáticos	561	Impuesto s/Beneficios	24.216
Clientes	1.154.598	Resultados d/Impuestos	184.714

		Aportaciones de Fondos	Miles de Euros
	Miles de Euros	FSI	23.015
Activos totales	19.427.260	FEP	12.581
Depósitos de Clientes	15.896.452	<u>FEP Adicional</u>	<u>1.108</u>
Créditos a Clientes	14.982.312	Total Aportaciones	36.704



La Responsabilidad Social Empresarial amplía el horizonte de gestión en Caja Laboral.

1. La forma jurídica de Caja Laboral implica ya su asunción de conceptos de RSE

Cooperativa de Crédito, tiene por 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 permitidas a las demás entidades de crédito.

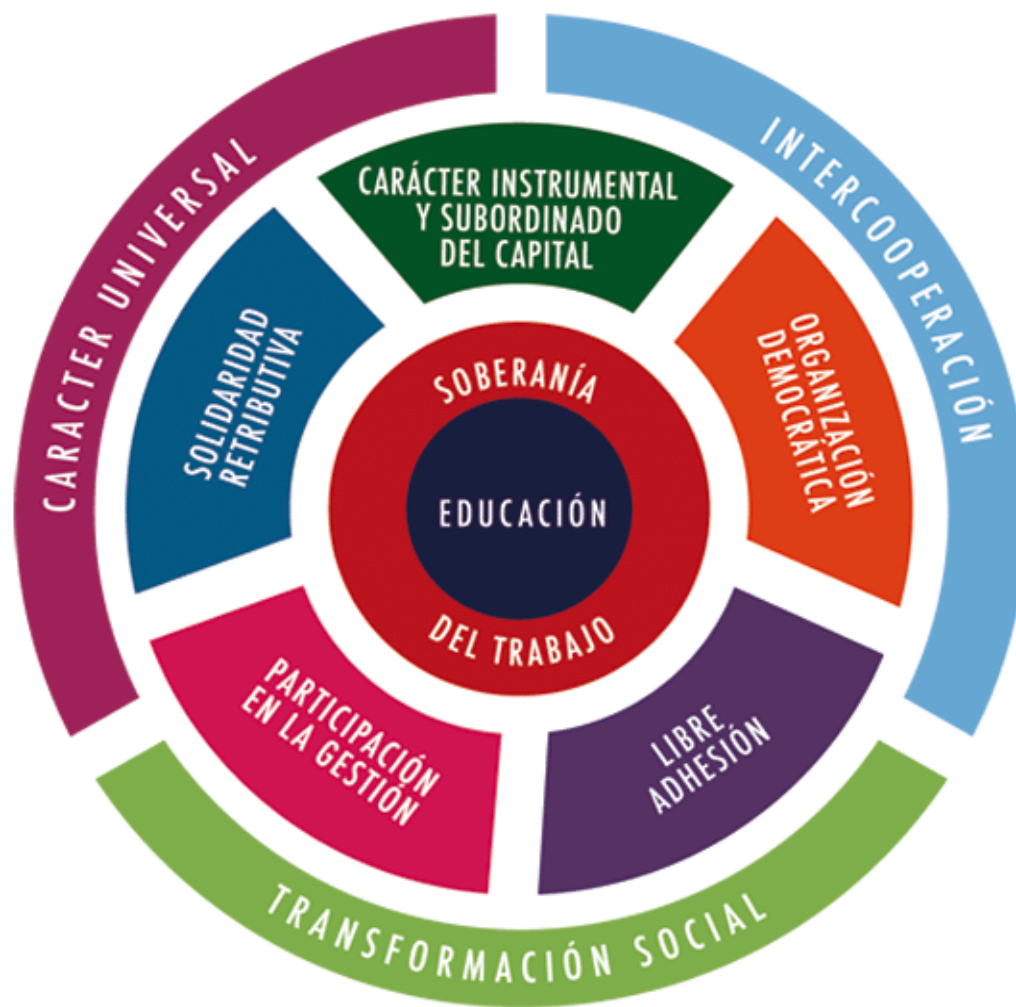
Singularidad de Caja Laboral y que la diferencia del resto de Cooperativas de Crédito: los empleados no están vinculados por una relación laboral, sino que son socios de trabajo.

Dos tipos de socios: Personas jurídicas (Cooperativas de Mondragón) y Personas físicas (socios de trabajo). **Una persona un voto.**

Consecuencias de esta forma jurídica.

- Objetivos de rentabilidad económica versus entidades sin ánimo de lucro (Caja de Ahorro = Institución benéfico social).
- Métodos democráticos de gestión y participación de los trabajadores en el capital, en la gestión empresarial y en los resultados.
- El objetivo básico no es directamente económico, la prioridad *es crear empleo, preferentemente cooperativo.*

Principios Básicos Cooperativos



2. Hitos de gestión en Caja Laboral

- Certificación ISO 9001 de Banca Electrónica (1998) e ISO 9002 de Banca Telefónica (1999).
- Sistema de Prevención de Riesgos Laborales (1998).
- Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14001, certificado por AENOR (2001).
- Q de Plata (2000) y Q de Oro (2001). Premio Navarro a la Excelencia y Sello de Oro (2004).
- Primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa relativa al ejercicio 2005, validada por ENOR.
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a Izaite (2006).
- Segunda Memoria de Responsabilidad Social Empresarial relativa al ejercicio 2006, validada por ENOR.
- **Evaluación, con consultoría externa, de la situación de Caja Laboral en materia de RSE en 2007.**
- Tercera Memoria de RSE, relativa al ejercicio 2007, con nivel A+ y chequeada por GRI

3. Resultados de la evaluación RSE en Caja Laboral

1. Se hacen muchas cosas, **pero falta una estructura estable** para la gestión de la RSE.

Acción: Creación del Comité de RSE.

2. Cobertura (control o influencia) de la Memoria RSE **se amplía a:**
 - Eroso A.I.E., servicios de banca telefónica.
 - Profumat, empresa participada para la importación y venta de materiales para la construcción.
 - Empresas participadas de promoción inmobiliaria.

Acción: Información en la Memoria y compromiso de tracción. Publicación anual de la Memoria RSE.

3. Nuevos horizontes de gestión y relación con los grupos de interés.

Acciones:

4. Grupo de interés: Socios

1. Proyecto de Liderazgo:

Reforzar las capacidades de liderazgo de todas las personas para obtener unos mejores resultados a largo plazo: *"la revolución de la empresa gracias a la evolución de las personas"*.

2. Proyecto sobre Igualdad de género:

Alcance: Desarrollo de un Plan de Igualdad y revisión de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal.

Realizado el diagnóstico de situación (selección, formación, promoción, comunicación, salarios) para el Plan de Igualdad. Elaborado un primer Plan. Elaborado un protocolo de actuación para la prevención y resolución de conflictos de acoso moral o sexual.

Revisión general de: horarios flexibles, reducciones de jornada, permisos retribuidos, permisos no retribuidos y excedencias.

3. Nuevo Programa de Inserción 2008:

Objetivos: Conocer Caja Laboral y la Corporación Mondragón; sentirse miembro de la Entidad; ver y experimentar tanto la experiencia cooperativa en general, como Caja Laboral; compartir y convivir con compañeros de otras procedencias.

Revisión de objetivos, participantes (socios de toda la Red, antes sólo de Expansión), duración, contenidos, inclusión de actividades referentes a Mondragón.

4. Grupo de interés: Clientes

1. Nuevas formas de relación y prestación de servicios:

Caja Laboral y Ategi, portal de compras de Mondragón, llegan a un acuerdo por el que la Entidad puede poner a disposición de sus Clientes los servicios del portal de compras de la Corporación, para que puedan beneficiarse de todas las ventajas (mejora de su proceso de compra, reducción de costes de adquisición de suministros generales) que supone realizar sus compras de suministros generales a través de Ategi.

Caja Laboral y Mondragón Internacional crean una nueva línea de negocio para poner a disposición de los clientes de la Entidad la experiencia de internacionalización de las delegaciones de Mondragón en Brasil, China, India, México, Rusia y EEUU.

2. Publicidad:

La publicidad financiera está fuertemente regulada (Banco de España o/y Gobierno Vasco para condiciones económicas, CNMV para Fondos de Inversión, Dirección General de Seguros para Planes de Pensiones, etc.), pero aún así existen áreas de actuación:

- Acuerdo con Emakunde de verificación de publicidad no sexista.
- Adhesión al código de conducta publicitaria *Autocontrol*, de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.
- Política de bilingüismo en la CAV y Navarra en publicidad informativa y marketing directo. Esta política permite también al cliente elegir el idioma/s en que se va a relacionar con Caja Laboral y en el que desea recibir todas sus comunicaciones.

4. Grupo de interés: Clientes

3. Información al Cliente:

Al igual que en la publicidad, todos los productos y servicios bancarios están sujetos a las diferentes normativas que regulan la gestión y protección al Cliente. Entre los aspectos regulados está la información, a través de la MIFID (Directiva Europea de Mercados e Instrumentos Financieros, dirigida a la protección del inversor).

Pero además, uno de los Valores de Caja Laboral es la Relación Ética: "El esquema de relación con el Cliente tendrá como premisas la confianza y el propósito de un vínculo duradero. En nuestro trato con él propiciaremos la claridad de propósitos, la confidencialidad y veracidad de las informaciones y la libre elección de productos y servicios".

Caja Laboral tiene un Decálogo de Compromisos Públicos, entre los que están:

- Te entregamos ofertas personalizadas por escrito.
- Te indicamos el coste de comisiones por adelantado.
- Te brindamos la oportunidad de deshacer operaciones.

Caja Laboral realiza seguimientos específicos (encuestas de satisfacción de clientes, quejas y reclamaciones, mystery shopping, etc.) para comprobar el nivel de cumplimiento de estos Compromisos Públicos.

4. Grupo de interés: Sociedad

1. Creación de Empleo:

En 2007, crece en 63 el número de socios de trabajo. **La Previsión para 2008 es llegar a 2.084, con un crecimiento de 161 socios de trabajo.**

2. Fundación Gaztempresa:

Desde su fundación en 1994 ha servido para la creación de 1.946 empresas y la creación de 3.670 puestos de trabajo.

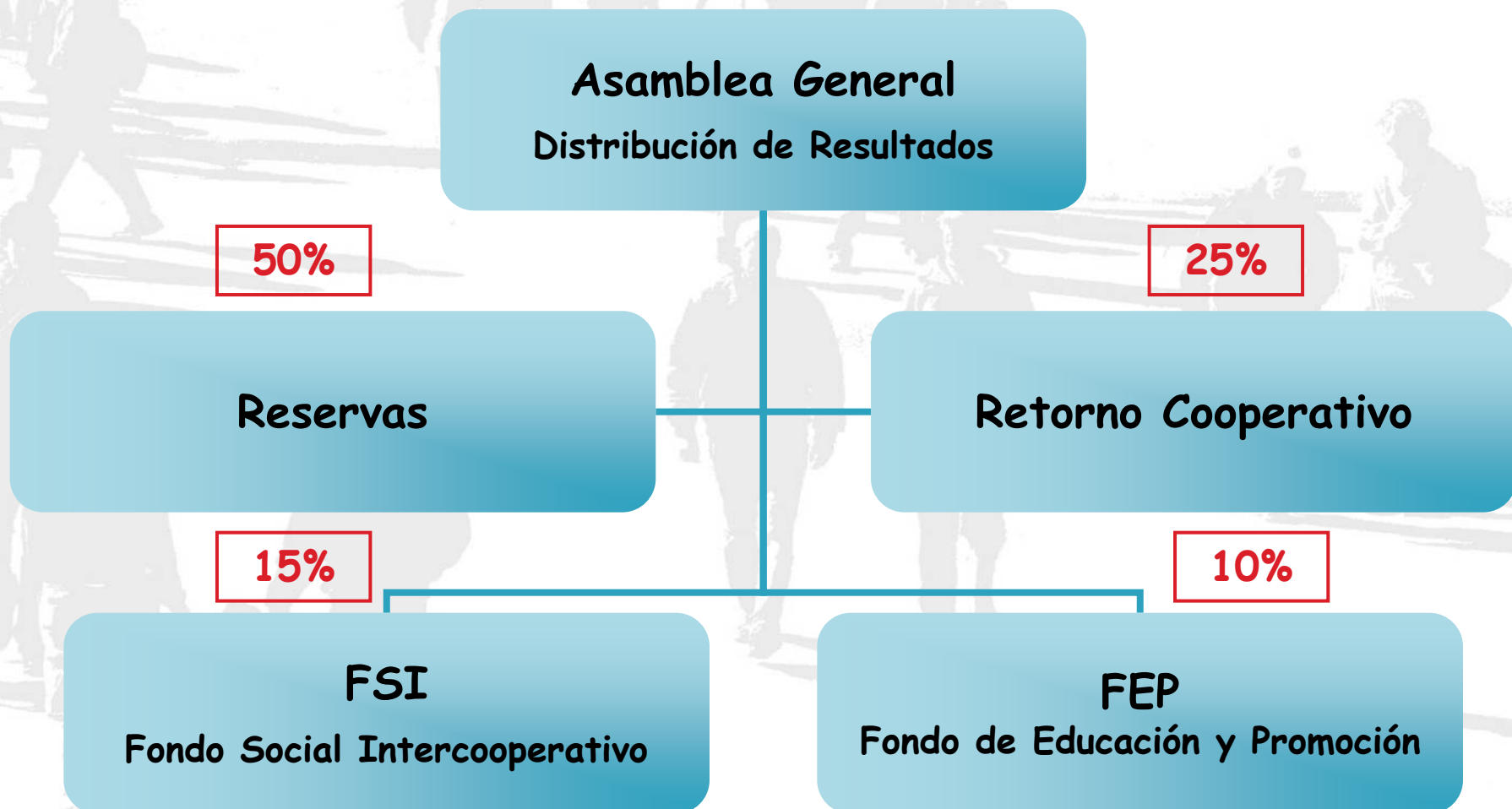
Cambio de enfoque: el objetivo del apoyo a los emprendedores jóvenes en el inicio de su actividad se amplía a las empresas recientes en su inicio y también en su consolidación. Cobertura del ciclo completo: banco de ideas, proyecto de viabilidad, lanzamiento-asesoramiento y gestión de subvenciones, consolidación y ayuda en gestión, productos financieros necesarios para la actividad, etc.

3. Gestión ambiental:

Pioneros en la implantación y certificación de un Sistema según ISO 14001. Auditoría de AENOR (07/10/2008): "Se trata de un sistema de gestión maduro, correctamente implantado y mantenido que da respuesta a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001:2004". Punto fuerte: "La comunicación interna a los socios de los resultados de gestión ambiental 2007 y transmisión de buenas prácticas".

Revisión de la Política Ambiental, incorporando la proactividad con los grupos de interés, especialmente con los socios y los proveedores y subcontratistas.

4. Grupo de interés: Sociedad. Distribución de Resultados



4. Grupo de interés: Sociedad. Destino y gestión de los Fondos

FSI, gestionado por la Corporación Mondragón. Para la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativas, de impulso de nuevas actividades generadoras de empleo cooperativo, afianzamiento de los empleos ya existentes y, en situaciones de declive, para propiciar la reconducción y lanzamiento de las cooperativas que lo precisaran.

FEP, destinado a:

- El 43% al Fondo de Educación y Promoción Intercooperativo para proyectos de Formación e Investigación y desarrollo. **Gestionado por Corporación Mondragón.**
- El 25% al sostenimiento de las Instituciones Corporativas de Mondragón. **Gestionado por Corporación Mondragón.**

Desde 2005 las Asambleas han destinado, anualmente, un 1% adicional de los Resultados Netos a un FEP Adicional, para Obra Social, de gestión propia (1,1 M€ más en 2007).

4. Grupo de interés: Proveedores

Apenas tenido en cuenta como grupo de interés. Sólo que aunque no hay una política escrita, se prioriza a proveedores locales:

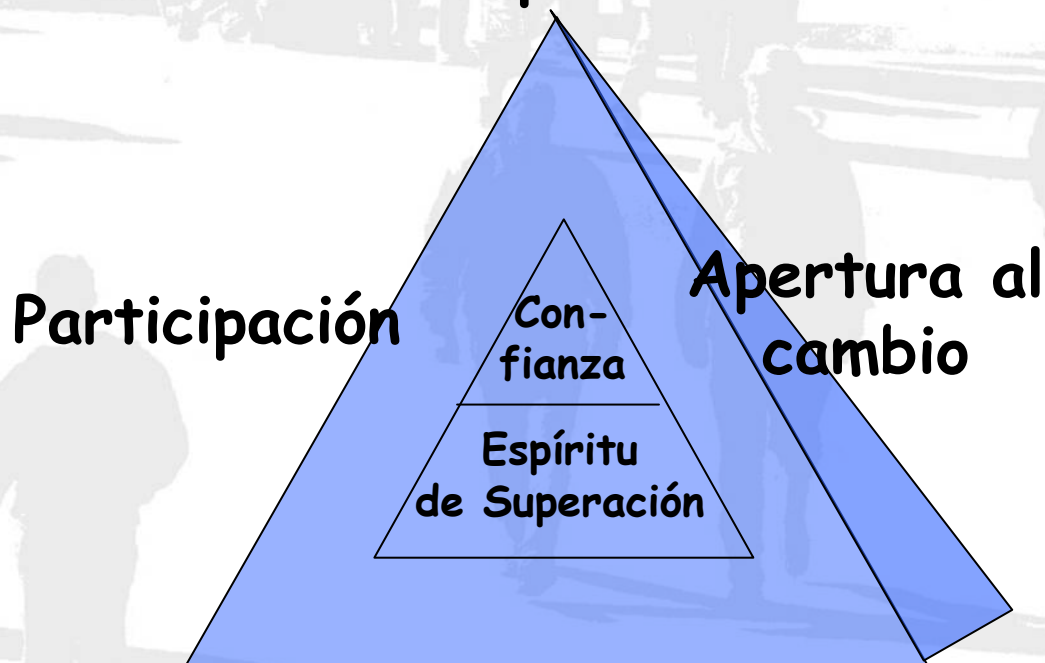
	2005	2006	2007
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	96,9%	95,2%	94,6%
% de proveedores locales sobre el total de proveedores	95,9%	94,8%	94,1%

Acciones:

- Reforzar la consideración de los proveedores como grupo de interés.
- Modificación del organigrama, con la creación de la Dirección de Compras.
- Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los Principios del Pacto Mundial.
- Aplicar criterios de Compra Verde: papel y mobiliario de oficina.

5. Nueva pirámide de valores de Caja Laboral. Plan Estratégico 2009 - 2012

**Rentabilidad
socio-empresarial**




**Compromiso con Clientes,
Aliados, Personas, Proveedores
Socios y Sociedad**

6. Otros cambios organizativos

- Contenidos del Departamento de Calidad con un nuevo nombre (Calidad y Modelo de Gestión) y 3 prioridades:
 - ▶ *RSE (incluida la Gestión Ambiental)*
 - ▶ *Gestión de Proyectos interdepartamentales*
 - ▶ *Modelo de Gestión*

MODELO DE GESTIÓN CORPORATIVO





La acción es el medio único
de expresión para la ética.

*Jane Addams (1860-1935),
socióloga y reformadora
estadounidense.*

La RSE amplía el horizonte de gestión en Caja
Laboral, ...
...reforzando un clima de cambio y de
innovación.