



La banca
que et
toca.

**Memòria
2018**



Memòria 2018

Taula de contingut

1. Fonamentació	4
2. Declaracions de l'Alta Direcció	6
3. Exposició dels projectes o fets més rellevants de l'exercici	10
4. Resultats de l'exercici	12
Balanç de situació	13
Compte de pèrdues i guanys	16
5. Gestió sostenible, ètica i responsable del negoci	18
5.1.- Govern i estratègia del negoci	20
Estratègia del negoci	21
Govern corporatiu	23
Control intern: gestió integral de riscos, auditoria interna i compliment normatiu	30
Gestió de l'ètica	48
Assumptes rellevants i materialitat del negoci	50

5.2.- empremta econòmica i del negoci	54
Gestió economicofinancera	55
Marcs de relació amb clients	60
Desenvolupament del cooperativisme i de l'associacionisme	83
Marcs de relació amb proveïdors	89
Marcs de relació amb administracions, reguladors i ajuntaments	94
Marcs de relació amb socis aliats	99
Qualitat i innovació	103
5.3.- empremta laboral	109
5.4.- empremta social	135
5.5.- empremta ambiental	145
5.6.- Gestió de la tecnologia i informació	153
5.7.- Gestió de grups d'interés	157
5.8.- Comunicació i transparència	163
6.- Projectes de responsabilitat social 2019	170
7.- Annexos	172
7.1 Dades de l'empresa	172
7.2 Informació rellevant sobre l'informe	184

1. Fonamentació

Caixa Popular és una entitat cooperativa, valenciana, amb valors, social i solidària, constituïda el 1977 per a desenvolupar la seua activitat comercial i els seus principis fundacionals a la Comunitat Valenciana.

Com a cooperativa de crèdit de segon grau, posa el focus principal en:

- » convertir-se en la principal plataforma de finançament de les cooperatives, les empreses i els particulars,
- » posicionar-se com una “banca de proximitat” i
- » enfortir la cultura, els valors i el desenvolupament de la societat, tot això dins de la Comunitat Valenciana.

L'entitat forma part del Grup Caixa Rural - Associació Espanyola de Caixes Rurals (AECR); integrat per 29 cooperatives de crèdit. L'estructura d'integració d'aquestes entitats respon al model de “banca federada”.

Aquest model permet assegurar l'autonomia de les caixes rurals i les cooperatives de crèdit que el formen sense haver de renunciar a l'objectiu global d'obtindre la màxima operativitat bancària i eficiència empresarial, alhora que minimitzar les limitacions per

grandària i àmbit geogràfic de cadascuna.

Suposa una descentralització operativa per l'aplicació del principi de subsidiarietat, desenvolupat sobre la base del criteri d'independència jurídica i de decisió de cada caixa.

Per al desenvolupament de les activitats de les caixes del Grup es compta amb el suport de les entitats participades següents:



Associació Espanyola de Caixes Rurals

(instrument de coordinació i fòrum de debat d'aspectes d'interès)



Banc Cooperatiu Espanyol

(serveis de central bancària a les caixes accionistes)



Societat Rural de Serveis Informàtics

(centre comú d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació)



Companyia d'Assegurances RGA

(serveis asseguradors i de pensions)

A escala particular, Caixa Popular per a la seua gestió estratègica i operativa, se sustenta en les deu premisses següents:

Després d'una gestió sostinguda i rigorosa en el desenvolupament i l'acompliment d'aquestes premisses, durant més de 40 anys, l'organització ha consolidat una reputació notable i el reconeixement d'administracions, universitats i ciutadans com un model de referència per la seua gestió, comportament i resultats, tant a escala local com nacional.

Decisions estratègiques basades en principis democràtics en la gestió de l'entitat "des de baix, compartida i amb igualtat d'oportunitats" per totes les persones sòcies de treball.

Gestió coherent i responsable amb l'objectiu de mantindre un creixement sostingut, racional i suficient que minimitze els impactes i els riscos per crisis o situacions adverses del sector i de l'economia.

Principis de la gestió i valors de les seues persones que servisquen perquè es constituïsquen en un model de referència d'ètica, respecte, proximitat i professionalitat.

Delegació de responsabilitats i autonomia del seu col·lectiu de treball, en què tot professional siga responsable principal d'algun dels diferents camps o aspectes de la gestió empresarial del negoci.

Relacions ètiques, respectuoses i de valor amb tots els grups d'interés per a construir una reputació d'empresa única i identificable pels resultats i la manera d'actuar.

Impuls del cooperativisme i de l'associacionisme de la Comunitat Valenciana com a mesura per a fomentar un desenvolupament econòmic i social més plural, solidari, d'assoliments compartits i en què els beneficis i les retribucions per als accionistes i propietaris no siguen l'única meta fonamental.

Col·laborar a combatre l'exclusió financera mitjançant tres vies fonamentals:

- » Provisió de crèdit a entitats de l'economia social en què l'accés a aquests recursos és més complex i limitat,
- » Banca de proximitat constituïda per la presència d'oficines bancàries i caixers en poblacions o barris amb menys possibilitats econòmiques.
- » Suport als ciutadans amb rendes més baixes en associar-se als seus comptes bancaris uns requisits mínims més assequibles que els proposats per la gran banca tradicional.

Potenciar la solidaritat i el valor a la societat mitjançant un percentatge rellevant dels seus recursos en el desenvolupament de projectes i col·laboracions d'acció social a la Comunitat Valenciana.

Suport al comerç local i minorista, amb possibilitats i recursos més limitats davant les grans superfícies.

Compromís amb el medi ambient i amb la conservació dels recursos naturals.

Aquest primer informe de responsabilitat social de Caixa Popular s'elabora i es publica amb un doble objectiu:

- » Millorar i enfortir la transparència de la gestió del negoci i el coneixement d'aquest per tots els grups d'interés i la societat, a escala nacional.
- » Posicionar-se com un ciutadà corporatiu exemplar en què els reptes ambientals i socials del planeta i la gestió **sostenible, ètica i responsable** (SER) siguen prioritats clau en el maneig del negoci i el millor embolcall de les deu premisses enunciades adés.

2. Declaracions de l'Alta Direcció

Benét Delcán President de Caixa Popular



Caixa Popular és hui dia un exemple i model, de gestió empresarial rigorosa i valuosa a la Comunitat Valenciana.

La companyia treballa per ser l'entitat financera preferida de la gent honesta i compromesa, i que desitge una proposta de banca sòlida i moderna, basada en valors i proximitat.

Treballa, dia a dia, per demostrar rendibilitat, solvència, ètica, professionalitat i integració amb el teixit social de pobles i barris. Integració en què els eixos de valor siguen el suport a l'ocupació, la cultura, la llengua, l'esport de base i la col·laboració sistemàtica amb una mitjana de més de 800 associacions de la Comunitat, any rere any.

Durant els últims deu exercicis Caixa Popular ha acon-

seguit superar la crisi del 2008, ha afermat una reputació més que notable, ha incrementat els seus resultats any rere any i està reinventant-se per convertir-se en una organització moderna i model de referència.

Des dels inicis en els anys setanta, ha posat el focus en la qualitat dels seus productes i serveis, i en l'atenció professional, pròxima i emocional dels seus clients. Això l'ha duta a convertir-se en la segona millor entitat, a escala nacional, i la primera a la Comunitat Valenciana en el "6é Estudi nacional d'emocions en el sector bancari", elaborat el 2018. Reconeixement reeixit pel nostre

model de banca de proximitat i pels resultats de la nostra gestió i les relacions que mantenim amb els clients; màxims responsables dels nostres assoliments tangibles i intangibles.

Per a tots els que formem part de la definició estratègica de Caixa Popular i de la seua gestió diària, és un orgull participar en aquest repte professional i un plaer comprovar que l'èxit i l'exemplaritat també es pot aconseguir en el moviment cooperatiu.

En aquest compromís amb la Comunitat Valenciana, Caixa Popular ha sabut donar resposta a aqueix lema de "la banca que et toca" per establir els millors

llaços amb els grups d'interés, demostrar els valors corporatius més valuosos, donar suport a l'ètica i el bon govern i, sens dubte, col·laborar en el desenvolupament i solidaritat en el nostre àmbit territorial.

A partir del 2019 entra a formar part de la gestió una nova variable d'enorme valor per al nostre sector i per a les grans empreses; em referisc a la transparència no financera.

En els últims anys la comunitat financera dels països més desenvolupats, de la qual formem part, ha estat al cim i no per bones raons. Conseqüència d'això, un dels sectors en què la Unió Europea està proposant més accions per a assegurar la seua ètica, la seua transparència, la seua sostenibilitat i el seu suport incondicional a crear mercats més eficients i economies més estables i resilients és el financer.

El 2016 va crear el Grup d'experts d'alt nivell sobre finances sostenibles (HLEG) per elaborar d'un informe de recomanacions que servira per a reorientar el sistema financer cap a una estratègia clara que donara suport a la sostenibilitat mitjançant polítiques financeres i regulacions cap a l'ètica, i que també finançara el camí necessari cap a una economia de baix carboni, que fora

eficient en l'ús dels recursos i que demostrara ser ambientalment protectora. Aqueix informe es va presentar el 2017.

Fruit d'aqueix document, la Unió Europea va publicar al març del 2018 el Pla d'Acció sobre finances sostenibles, que té en compte tant els "Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)" de les Nacions Unides, com l'Acord de París sobre Canvi Climàtic. Des del maig d'aqueix any ja hi ha una proposta legislativa i al maig d'enguany, l'Acord del Parlament Europeu i del Consell d'Europa.

A escala nacional, el Govern del nostre país va publicar la Llei 11/2018 d'informació no financera i diversitat, emmarcada dins de la Directiva Europea, que ampliava el Reial decret llei aprovat. Aquesta llei obliga a publicar informes no financers les empreses de més de 500 empleats i d'ací a tres anys, les de més de 250 si són d'interés públic, com ho és Caixa Popular.

Davant aquest conjunt de propostes, mesures i reptes, la nostra empresa cooperativa vol tindre un posicionament proactiu i anticipatiu que ens servisca per a reforçar aqueixa visió exemplar que tenim a la nostra Comunitat, que col·labore a enfortir encara més la nostra reputació i incrementem la satisfacció i l'orgull dels

nostres clients, els nostres socis i la resta dels grups d'interés, amb la nostra gestió.

Aquesta memòria que ara publiquem servirà per a fer un pas al davant en aquesta necessitat de transparència interna i externa i a engrandir la nostra missió de ser un suport per a empreses, associacions i la societat en general de la Comunitat Valenciana.

És el moment de col·laborar perquè, des de la nostra condició de sòcies o socis propietaris, ja siga com a col·lectiu de treball, clients, proveïdors o un altre paper, participem en aquest repte global de la transparència necessària i ens situem en una nova dimensió més completa i valuosa de la responsabilitat social i del desenvolupament sostenible.

Rosendo Ortí

Director General de Caixa Popular



És un orgull formar part d'aquest projecte i comprovar, dia a dia, que les nostres persones creixen, milloren i demostren que són capaces de donar la millor resposta professional i emocional a clients i a la resta dels nostres grups d'interés.

És un orgull formar part d'aquest projecte i comprovar, dia a dia, que les nostres persones creixen, milloren i demostren que són capaces de donar la millor resposta professional i emocional a clients i a la resta dels nostres grups d'interés.

Els resultats de la nostra entitat són notables i hem sabut implantar mètodes i projectes per a la millora i la competitivitat en aspectes tan importants com l'experiència de client, els serveis i productes de valor diferencial, la gestió de l'ètica, el desenvolupament de les persones o l'acció social de valor, per posar-ne alguns exemples.

El nostre vertader èxit és que no hem arribat a ser el que som per ambició econòmica.

Ho hem aconseguit a través d'una ambició compartida pel desenvolupament del teixit empresarial i cooperatiu, pel

suport i la passió per la societat de la Comunitat Valenciana i per la coherència en els nostres principis fundacionals.

Hui dia som coneguts i reconeguts per tots els nostres grups d'interés, cosa que enforteix el nostre posicionament de base.

Podem sentir-nos orgullosos del creixement obtingut, atesa la competència existent, la regulació exigent i la situació econòmica del sector i del país.

No obstant això, no cal recordar que l'autocomplaença i l'afalac afebleixen i tots sabem que el que aconsegueixes un dia, no et serveix per a l'endemà.

En cada unitat de negoci i persona hi ha molts reptes en què avançar, millorar, competir i innovar, tal com ens ho han recordat els nostres grups d'interés en l'últim estudi de satisfacció i detecció de requeriments i expectatives, acabat el

2018. Tenim una proposta molt interessant i significativa d'accions de millora i de generació de valor en què posar el nostre focus i els recursos per a continuar avançant, sense pressa, però sense pausa, cap a la nostra visió i futur millor.

D'aquest projecte hem comprés que no era tan majoritàriament important el que "fem", que es diu gestió, com el que "aconsegim i es percep" en els grups d'interés. Aqueix és el resultat real del valor generat hui dia.

Cal treballar de manera excel·lent, tenint en compte els requeriments i les expectatives dels grups d'interés per a deixar la millor empremta econòmica, laboral, social i ambiental, resultat de les nostres activitats i projectes. El valor de l'empresa és l'envolupant de la satisfacció, de les emocions i de les percepcions de totes les nostres parts interessades.

Les nostres persones han d'entendre, respectar i col·laborar en el fet que la igualtat de gènere, el lideratge compartit, la generació d'emocions positives en clients, la gestió per projectes, la innovació de valor, la mentalitat guanyadora i l'actitud responsable i fonamentada són els millors companys de viatge per aconseguir l'èxit i les metes que ens marquem.

Les persones amb responsabilitats directives d'aquesta empresa assumeixen i han de continuar assumint la importància de la transparència i de la cerca d'oportunitats perquè tot el col·lectiu de treball participe i siga conscient de les claus en la gestió d'èxit de Caixa Popular.

Tots els mesos compartisc amb aquest col·lectiu la mateixa informació que preparem per al Consell Rector. Aquest fet facilita que tots i cadascun de nosaltres sapiem on estem, cap a on anem i quins reptes tenim per davant. Cada persona sòcia de la nostra entitat està compromesa a respondre als dubtes que sorgisquen, perquè "la transparència compartida és part fonamental del nostre model de gestió".

Les empreses de serveis depenem essencialment del valor de les persones, mentre que les de producció depenen fonamentalment del valor i el cost del

producte. Tenim un camí a seguir: "Persona sòcia de treball feliç, client feliç, compte d'exploració feliç". I 'feliç' significa sentir que la responsabilitat està ben retribuïda, que es reconeix la faena que es du a terme; que es té llibertat i flexibilitat per ajustar horaris, que no es valora per permanència en l'empresa, sinó per resultats i que està permès equivocar-se, perquè darrere de l'error està l'aprenentatge i la millora de capacitats.

Sabem que és difícil competir per preu i que la millor via per a competir és la creativitat, la diferenciació i la innovació. Al llarg de la nostra història hem creat i crearem noves vies de diferenciació tal com hem fet obrint sistemàticament noves oficines, implementant horaris d'atenció a clients, de matí, migdia i vesprada; ajudant-los a fer la declaració de l'IRPF o posant en el mercat la Targeta de Compra Local, per posar-ne uns quants exemples.

Un altre factor que ens diferencia és la nostra implicació en el món de les cooperatives i associacions. Sempre hem cregut en les solucions col·lectives per a resoldre problemes col·lectius i per a això es compta amb la nostra participació directa i no solament amb aportacions econòmiques.

Ens acostem a la ciutadania sent coherents amb els nostres principis com a cooperativistes, oferint formació en escoles d'adults o integrant part de juntes directives d'associacions de comerciants, per exemple.

L'important és implicar-se amb el teixit social amb què ens relacionem. La nostra història ha sigut, és i serà fer coses noves i diferents per sobreviure i créixer.

El Pla Estratègic 2017-2020, que anomenem "Reinventar-se 2020" està sent i serà possiblement el més important de la nostra història. Volem que el que en resulte siga un salt substancial en els nostres models i resultats de la gestió i a afermar-nos com a model de referència en responsabilitat social, en compromís i integració amb els nostres grups d'interès, a enfortir sistemàticament la nostra reputació i a millorar la nostra transparència.

Vull acabar aquesta declaració amb el compromís que en els nostres processos, serveis i decisions tindrà un paper primordial la responsabilitat social i el compromís amb els nostres grups d'interès. Ja ho eren abans, però ara seran una part fonamental dels nostres reptes, metes i visió perquè aconseguim un món millor, més capaç i més sostenible per a les generacions esdevenidores.

3. Exposició dels projectes o fets més rellevants de l'exercici

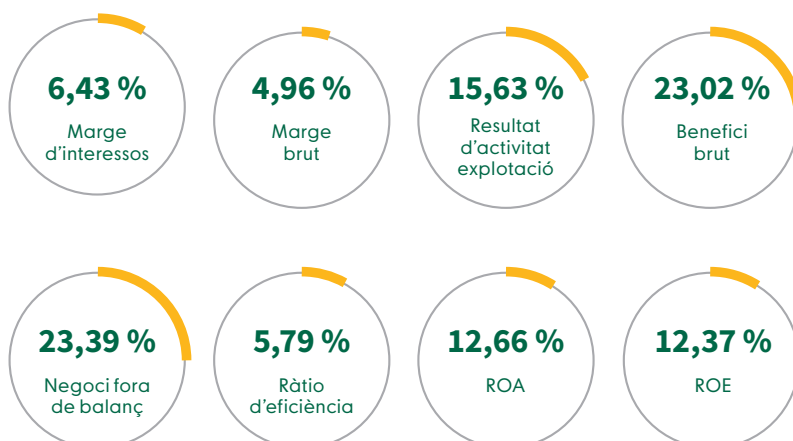
Per a Caixa Popular, el 2018 ha sigut un any molt rellevant per dos motius principals.

D'una banda, la consolidació i el creixement sistemàtic en els resultats econòmics de la cooperativa en els cinc últims anys.

Aquest enfortiment queda constatat a través de les taxes de creixement compost dels principals indicadors financers i de l'increment en el nombre de persones (55 incorporacions noves) i oficines (amb 8 punts de venda nous), des del 2014 al 2018.

D'altra banda, hi ha tres aspectes molt significatius en l'avanç i la consolidació empresarial de Caixa Popular:

Taxes de creixement compost corresponents al període 2014-2018



1. La incorporació de nous models de gestió que la situen en un altre posicionament més competitiu, més diferenciador i més responsable.
2. Nous enfocaments en el desenvolupament de projectes i innovació en aspectes clau per a l'obtenció de resultats excel·lents, que la situen en camí d'aconseguir el nivell de les grans empreses i en una situació de lideratge a la Comunitat Valenciana.
3. I pel valor actual de la reputació per als grups d'interés.

Accions i resultats:

GESTIÓ DE CLIENTS

Basar l'emoció com a eix de la relació amb els clients (Experiència +Emocions).
Model d'atenció centrat en tracte excel·lent, l'actitud positiva, la venda consultiva i una atenció ètica i responsable.



PARTS INTERESSADES

Model de gestió de tots els grups d'interés i marcs de relacions.
Satisfacció mitjana ponderada global de la gestió de Caixa Popular per a tots els seus grups d'interés: 8,7 sobre 10.



SOSTENIBILITAT I RESPONSABILITAT

Nou model de responsabilitat social, estesa i avançada.
Reorientació de l'acció social cap a l'empremta social i implantació de la incitativa de les targetes solidàries (0,7%).



NEGOCI

Creació de la línia de negoci "AGRO" Caixa Popular.



GOVERN CORPORATIU

Obertura del capital a tercers.
Implantació del Mecanisme Institucional de Protecció (MIP) en el Grup Caixa Rural, després de l'aprovació del primer a Espanya.



ESTUDI DE GRUPS D'INTERÉS: REPUTACIÓ

D'acord amb el model dissenyat per a Caixa Popular, els resultats obtinguts en el primer estudi de reputació corporativa van ser:



VALOR DE LA REPUTACIÓ I DE LES SEUES PALANQUES

Caixa Popular té una reputació molt bona en el teixit empresarial de la Comunitat Valenciana	8
Ètica	9,3
Creatividad Innovación	8,1
Comunicació veraç i suficient	8,3
Responsabilitat social i desenvolupament sostenible	8,7
Cooperativisme Associacionisme	9,3
Gestió de persones	9,2
Gestió econòmica	9,2
Acció social	9,2
Qualitat dels serveis als clients	8,7
Diferenciació	8,9

4. Resultats de l'exercici

En aquest capítol es presenten els dos documents fonamentals que resumeixen la situació financera de Caixa Popular a data 31 de desembre de 2018, el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys.



BALANÇ DE SITUACIÓ (dades en milers d'euros)

Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres depòsits a la vista	154.531
Actius financers mantinguts per a negociar	15
Derivats	15
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	4.648
Instruments de patrimoni	2.699
Préstecs i bestretes	1.379
Clients	1.379
Valors representatius de deute	570
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	133.127
Instruments de patrimoni	22.075
Valors representatius de deute	111.052
Actius financers a cost amortitzat	1.460.175
Valors representatius de deute	296.212
Préstecs i bestretes	1.163.963
Entitats de crèdit	144.233
Clients	1.019.730
Pro memòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	79.457
Actius tangibles	12.608
Immobilitzat material	12.135
D'ús propi	12.109
Cedit en arrendament operatiu	-
Afecte a l'obra social	26
Inversions immobiliàries	473
Actius intangibles	83
Altres actius intangibles	83
Actius per impostos	2.955
Actius per impostos corrents	1.271
Actius per impostos diferits	1.684
Altres actius	4.567
Resta dels altres actius	4.567
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	9.892
TOTAL ACTIU	1.782.601

PASSIU I PATRIMONI NET	2018
Passius financers mantinguts per a negociar	29
Derivats	29
Passius financers a cost amortitzat	1.611.510
Depòsits	1.595.272
Bancs centrals	148.938
Entitats de crèdit	1.351
Clients	1.444.983
Altres passius financers	16.238
Derivats - comptabilitat de cobertures	39.825
Provisions	4.229
Compromisos i garanties concedits	422
Altres provisions	3.807
Passius per impostos	3.270
Passius per impostos corrents	-
Passius per impostos diferits	3.270
Altres passius	8.902
Dels quals: fons de l'obra social	952
TOTAL PASSIU	1.667.765



PASSIU I PATRIMONI NET	2018
Fons propis	111.183
Capital	50.278
Capital desemborsat	50.278
Capital no desemborsat exigít	-
Pro memòria: capital no exigít	-
Prima d'emissió	-
Instruments de patrimoni emesos diferents del capital	-
Component de patrimoni net dels instruments financers compostos	-
Altres instruments de patrimoni emesos	-
Altres elements de patrimoni net	-
Guany acumulats	53.508
Reserves de revaloració	2.199
Altres reserves	(2.676)
Resultat de l'exercici	9.305
(-) Dividend a compte	(1.431)
Un altre resultat global acumulat	3.653
Elements que no es reclassificaran en resultats	1.105
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.105
Elements que poden reclassificar-se en resultats	2.548
Derivats de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]	(277)
Canvis de valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	2.825
TOTAL PATRIMONI NET	114.836
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	1.782.601

PRO MEMÒRIA: EXPOSICIONS FORA DE BALANÇ	2018
Compromisos de préstec concedits	117.336
Garanties financeres concedides	3.302
Altres compromisos concedits	23.007

COMpte DE PÈRDUES I GUANYS 2018

CONCEPTES	2018
Ingressos per interessos	33.751
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.804
Actius financers a cost amortitzat	30.542
Altres ingressos per interessos	1.405
Despeses per interessos	(1.542)
MARGE D'INTERESSOS	32.209
Ingressos per dividends	740
Ingressos per comissions	17.301
Despeses per comissions	(1.396)
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, netes	2.136
Altres actius i passius financers	2.136
Guany o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, netes	(128)
Altres guanys o pèrdues	(128)
Diferències de canvi netes	267
Altres ingressos d'explotació	2.103
Altres despeses d'explotació	(2.384)
Dels quals: dotacions obligatòries a fons d'obra social	875
MARGE BRUT	50.848
Despeses d'administració	(29.767)
Despeses de personal	(17.447)
Altres despeses d'administració	(12.320)
Amortització	(1.512)
Provisions o reversió de provisions	537
Deterioració del valor o reversió de la deterioració del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació	(6.069)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	(140)
Actius financers a cost amortitzat	(5.929)

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS 2018	2018
Deterioració del valor o reversió de la deterioració del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades	(21)
Actius tangibles	-
Actius intangibles	-
Altres	-
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	(26)
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	-
Guany o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	(2.774)
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	11.216
Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades	(1.911)
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	9.305
Guany o pèrdues després d'impostos procedents	
d'activitats interrompudes	-
RESULTAT DE L'EXERCICI	9.305

En el capítol “5.2. empremta econòmica i del negoci”, apartat “Gestió economicofinancera” s'expliquen els resultats i l'evolució dels paràmetres i els indicadors principals de la gestió economicofinancera feta en l'exercici, en comparació amb els obtinguts amb l'anterior.



5. Gestió sostenible, ètica i responsable del negoci

Des que es va constituir, Caixa Popular ha demostrat una gestió econòmica coherent, una ètica estricta en les relacions i els serveis amb tots els seus grups d'interés i una solidaritat i sensibilitat social molt apreciades a la Comunitat Valenciana.

A partir del 2018, aquesta visió de l'estratègia corporativa, com a conseqüència de la redefinició i

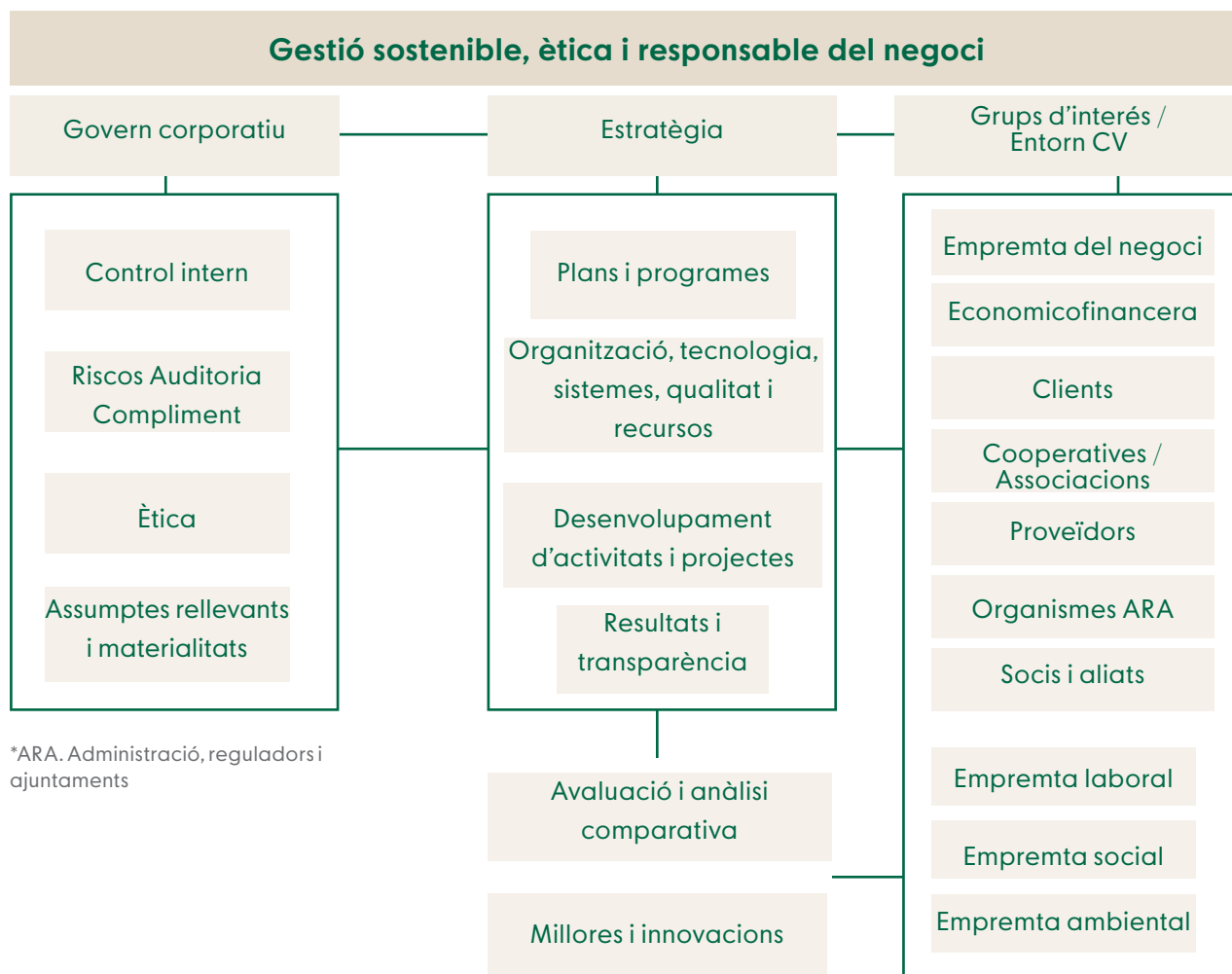
la millora en responsabilitat social acabada en aqueix exercici, ha integrat nous components i és més completa i global.

En l'actualitat, Caixa Popular està incorporant en la seua gestió totes les matèries rellevants que integren la responsabilitat social i assumeix i comparteix les directrius i els requeriments dels prescriptors més importants, com

ara les Nacions Unides, Global Reporting Initiative (GRI) o AccountAbility.

Aquest nou posicionament ha servit per a definir un nou plantejament estratègic i tàctic en què la sostenibilitat, l'ètica i la responsabilitat es converteixen en el principal inductor de valor.

L'esquema global d'aquesta gestió és el següent:



*ARA. Administració, reguladors i ajuntaments

La meta és avançar sistemàticament en els enfocaments de gestió de la responsabilitat social fins a aconseguir el nivell de desenvolupament de les organitzacions de referència en aquesta matèria, a escala nacional i en el sector.

Caixa Popular entén la “responsabilitat social” com la voluntat d’assumir i col·laborar sistemàticament en el desenvolupament sostenible i en la solució dels reptes i les necessitats de la Comunitat Valenciana

i, a escala global, aprofitant-ho a més per a enfortir un nou posicionament que proporcione:



una nova font de diferenciació en el sector financer,



una imatge de marca més poderosa i responsable,



un millor clima laboral i un orgull més gran de pertinença de les persones sòcies de treball,



un marc de relacions amb els grups d’interés complet, ètic i de valor compartit i



la consolidació de la millor reputació.

Pròximament es publicarà la Política de Responsabilitat Social, on es divulgaran els diferents capítols que la integren i els compromisos que s’establiran per a cadascun d’ells.

El desenvolupament d’aquesta política i la consolidació del nou model de responsabilitat social

són els reptes i objectius de la planificació estratègica de la Responsabilitat Social 2019-2020.

En exercicis futurs s’avaluarà la manera com Caixa Popular col·labora i col·laborarà a donar resposta als Objectius de Desenvolupament Sostenible i a l’Agenda 2030 per al desenvolupament

sostenible amb els seus 17 objectius i 169 metes.

A continuació, s’expliquen els diferents eixos i vectors que conformen el disseny de la nova gestió sostenible, ètica i responsable (SER) de Caixa Popular i els resultats d’aquests.

5.1. Govern i estratègia del negoci

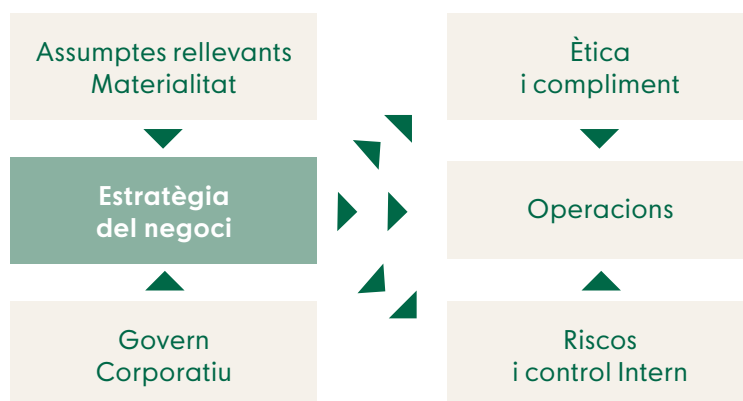
La definició i el desenvolupament, fonamentat i científic, de l'estratègia i del govern del negoci és l'alternativa de més valor perquè Caixa Popular pugui plantejar-se amb coherència i eficiència quin ha de ser el seu posicionament competitiu, fins on arribar en la definició de la visió i quins han de ser els seus projectes i les seues activitats per a assegurar la continuïtat i el creixement raonable de l'empresa en el curt, mitjà i llarg termini.

Per a una cooperativa com Caixa Popular, aquesta missió és responsabilitat final del Consell Rector i de l'Assemblea General, amb la col·laboració de l'Equip de Direcció i de tot el col·lectiu de treball.

En l'actualitat el govern i l'estratègia de Caixa Popular s'estableix mitjançant els cinc grans camps d'actuació següents:

- » Estratègia del negoci
- » Govern corporatiu
- » Control intern: gestió de riscos, auditoria interna i compliment
- » Gestió de l'ètica
- » Assumptes rellevants i materialitat del negoci

El desenvolupament i la integració d'aquests cinc aspectes assegura la coherència en la gestió estratègica i el disseny racional per a fer front als reptes i les metes de l'organització.



Estratègia del negoci

Caixa Popular sustenta actualment la seua identitat estratègica en la missió, en la definició de l'empresa, en els valors del negoci i en la visió de l'organització.

Abans de l'acabament del pla vigent, Reinventar-se 2020, està previst posar en marxa un projecte per al disseny d'una nova identitat estratègica que tinga en compte les directrius dels proscriptors internacionals més rellevants en aquesta matèria i les millors pràctiques existents a escala internacional. Fruit d'això, s'obtindran la missió, els principis de la gestió, els valors corporatius i la visió de l'organització.

Caixa Popular defineix l'estratègia conceptual del seu negoci, com el que cal fer per a "aconseguir un creixement sostenible i responsable, basat en un model de banca cooperativa valenciana amb valors, social i diferent".

A causa dels importants i continus canvis tecnològics, socials, de comportament i reguladors, que es produeixen quasi diàriament, en l'actualitat l'estratègia no pot ser una finalitat, sinó una eina de valor en l'assoliment de la visió de l'entitat.

Per a fer front a una gestió de l'estratègia, simple, flexible i de valor, Caixa Popular dissenya planifica-

cions quadriennals mòbils que es revisen i es modifiquen en cada exercici. D'aquesta manera n'ixen les estratègies acabades, les que perden la urgència i entren nous projectes o reptes de valor en el futur més pròxim.

L'estratègia és una de les responsabilitats principals del seu director general i compta per al disseny i la conceptualització amb tota l'organització.

L'inici de tot pla estratègic i de la fonamentació del disseny de Caixa Popular és una anàlisi DAFO.

Externament, en l'àmbit de negoci i de les àrees de la cooperativa es detecten oportunitats i amenaces a través de les cinc vies següents:

l'anàlisi de la legislació actual i de les propostes futures d'impacte en l'empresa, en el sector financer o en les unitats organitzatives de la companyia, provinents de la Unió Europea, del Govern d'Espanya o de la Generalitat Valenciana.

els requeriments i les expectatives raonables dels grups d'interés,

les directrius i les propostes del Grup Caixa Rural,

les anàlisis i els estudis del sector i de la competència, entesa com a benchmark o índex de referència, i

els reptes i les tendències de valor en la gestió sostenible, ètica i responsable d'organitzacions.

Internament, es detecten fortaleces i febleses a través de les cinc vies següents:

els estudis d'anàlisi dels processos del negoci,

els resultats econòmics i de gestió de les línies de negoci,

les incidències i les fallades internes recollides a través dels canals "detecció d'errors" i "farmacioles" (mitjançant aquestes dues vies l'organització posseeix informació clau de les febleses principals en els seus processos, productes i sistemes) i d'errors" i

les auditories internes i externes periòdiques.

L'inici de cada període estratègic el marquen les Jornades de Reflexió Estratègica que se celebren cada 3 o 4 anys i en les quals participen totes les persones sòcies de treball, “totes les persones tenen el dret a opinar i influir en l'orientació del negoci i en les seues decisions, perquè desenvolupen la seua activitat amb el màxim convenciment i la predisposició favorable”.



L'inici de cada període estratègic el marquen les Jornades de Reflexió Estratègica que se celebren cada 3 o 4 anys i en les quals participen totes les persones sòcies de treball, “totes les persones tenen el dret a opinar i influir en l'orientació del negoci i en les seues decisions, perquè desenvolupen la seua activitat amb el màxim convenciment i la predisposició favorable”.

El col·lectiu de treball estudia el DAFO preparat per al període estratègic i aporta les propostes de línies d'acció que considera de més valor, rellevància, impacte i conveniència. A aquestes reunions es convida també els membres del Consell Rector, per si volen acudir al desenvolupament d'aquestes propostes.

D'aquestes propostes parteix el disseny del Pla Estratègic pluri-

anual, que, validat per l'Equip de Direcció, conforma la proposta per a ser aprovada pel Consell Rector i el president de Caixa Popular.

El Pla Estratègic es desplega en el curt termini en els Plans de Gestió (any).

Al final del primer semestre de cada exercici, l'Equip de Direcció i les persones del Consell Rector que vulguen analitzen els resultats i decideixen si les estratègies són les adequades. Sobre la base d'això, s'apliquen modificacions o ajustos en el Pla. Tots els canvis, aprovats pel Consell Rector, són informats a les persones sòcies de treball i al conjunt del col·lectiu.

Una vegada dissenyat el pla estratègic plurianual, es dissenyen o es revisen els principis d'actuació que recullen les bases,

les directrius i els compromisos amb els grups d'interés, en les matèries més rellevants i estratègiques de la gestió de l'empresa.

En el pròxim pla està previst el disseny i el desenvolupament d'un manual de polítiques estratègiques que aglutine les existents actualment i les necessàries per a fer front al nou posicionament de la companyia com a empresa sostenible, ètica i responsable.

En el pla estratègic actual, Reinventar-se 2020, hi ha 6 grans estratègies corporatives i 10 factors crítics d'èxit. Cadascuna té metes i resultats objectius, que periòdicament es monitoren per al control i el seguiment.

Actualment no hi ha una retribució variable directa per l'assoliment de les estratègies del negoci.

Govern corporatiu

L'estratègia per a la gestió del govern corporatiu de Caixa Popular se sustenta en quatre línies de fonamentació:

1.

Les directrius sobre govern intern del Banc d'Espanya (Eurosistema).

2.

L'efecte inspirador de la Declaració per l'Ètica Empresarial i el Bon Govern formalitzada per Caixa Popular, juntament amb un nombre elevat d'empreses, el 16 d'octubre de 2010.

3.

Els principis de bon govern per a empreses no cotitzades de l'Institut de Consellers-Administradors.

4.

Les millors pràctiques en gestió del govern corporatiu de les empreses cooperatives, enteses com a benchmark.

Per a l'entitat, el govern corporatiu és la millor plataforma per a assegurar que:

- » l'alineació i la coherència entre estratègia i operacions és completa,
- » els aspectes entesos com a crucials de la gestió se segueixen i s'analitzen en profunditat en el desenvolupament de les funcions del negoci i
- » es protegeixen els drets dels socis propietaris i de la resta dels grups d'interès.

Com a demostració del seu màxim compromís en aquest camp, Caixa Popular:

- » va signar el 2018 la Declaració per l'Ètica Empresarial i el Bon Govern i
- » va implantar el Mecanisme Institucional de Protecció normativa del Grup Caixa Rural, primer a Espanya.

En l'actualitat, l'administració, la gestió i el control del govern corporatiu està sustentat en els òrgans següents:

Assemblea General

Consell Rector i Comissions Delegades:

Comissions i Comitès Complementaris d'Interès Operatiu:

Comissió de Recursos

Comissió de Nomenaments i Retribucions

Comissió Mixta d'Auditoria i Riscos

Consell Social

Comité d'Igualtat

Comité de Seguretat i Higiene

Comissió de Promoció Cooperativa

Òrgan de Control Intern

Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals

Per a la gestió del govern corporatiu, l'entitat compta amb els elements d'orientació i posicionament següents:

Estatuts socials

Reglaments i normes internes dels òrgans de govern

- » Reglament del Consell Rector
 - » Reglament del Comité Mixt d'Auditoria i Riscos i el Director de la Unitat de Riscos
 - » Reglament del Comité de Nomenaments i Retribucions
-

Estructura organitzativa: línies de responsabilitat, funcions i prevenció de conflictes d'interés

- » Estructura Organitzativa de l'Entitat: Organigrama
 - » Línies de Responsabilitat i Funcions
 - » Criteris de Prevenció Conflictes d'Interés
-

Per a la gestió del govern corporatiu, l'entitat compta amb els elements d'orientació i posicionament següents:

En la pàgina web de l'entitat (www.caixapopular.es), apartat Govern Corporatiu i Política de Remuneracions, es detallen tant els documents indicats abans, com la informació sobre:

Procediments Interns en relació amb els Riscos

Col·lectiu identificat i política de remuneracions

Avaluació de la idoneïtat

l'Assemblea General

els integrants del Consell Rector i les Comissions Delegades,

els criteris de nomenament, selecció i avaluació de competències d'aquests,

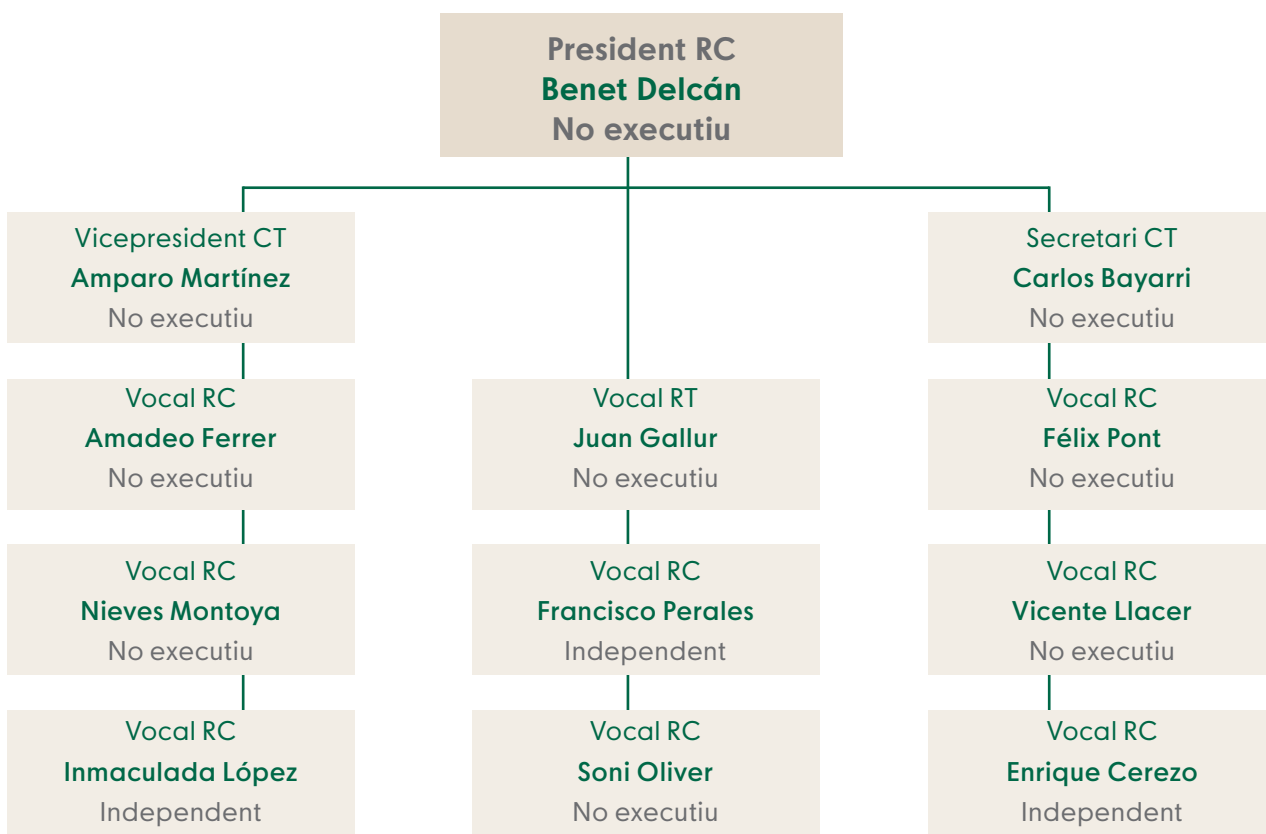
les funcions i les responsabilitats dels òrgans de gestió i

la resta dels punts d'orientació i posicionament enunciats més amunt.

A continuació, s'informa dels integrants del Consell Rector, amb els seus càrrecs i els tipus de con-

sellers, i la composició per rangs d'edat i sexe del Consell i de l'Equip de Direcció.

Esquema d'integrants del Consell Rector:



Taula de la composició desglossada dels òrgans de govern (Consell Rector i Equip de direcció)

COMPOSICIÓ DESGLOSSADA PER EDAT I SEXE DEL CONSELL RECTOR I DE L'EQUIP DE DIRECCIÓ																
Òrgans de govern	Fins a 30 anys				De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
Consell Rector	0	0	0	0	4	33,33	2	16,67	0	0	6	50	4	33,33	8	66,67
Equip de direcció	1	8,33	0	0	2	16,67	1	8,33	1	8,33	7	58,33	4	33,33	8	66,67
Totals i mitjans	1	4,17	0	0	6	25	3	12,50	1	4,17	13	54,16	8	33,33	16	66,67

RC: Representant de cooperatives.

CT: Representant del col·lectiu de treball.

Les dades i els indicadors principals de la gestió del govern corporatiu van ser:

GOVERN CORPORATIU			
La gestió del govern corporatiu de l'entitat es va desenvolupar sota el compliment de tots els principis i actuacions previstes, tant en 2018, com en 2017.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Remuneració total a consellers (*) (en €)	24.953,04	30.326,17	-17,72 %
Consellers dones Col·lectiu treball en Consell Rector	4	4	0 %
Consellers homes Col·lectiu treball en Consell Rector	8	8	0 %
Reunions del Consell Rector	11	11	0 %
Reunions Comissió mixta d'auditoria	3	3	0 %

(*) La retribució que reben és exclusivament per despeses de dietes i desplaçaments.

Satisfacció, requeriments i expectatives amb les relacions mantingudes amb els socis propietaris

Durant l'exercici 2018 es va dur a terme una avaluació de la satisfacció del grup d'interès "socis propietaris" mitjançant entrevistes a 25 persones dels quatre segments (col·lectiu de treball, persona física, cooperativa i empresa) i es van avaluar els següents camps d'actuació:

- » Satisfacció global amb el procés de relacionament i participació.
- » Satisfacció amb les variables de la qualitat de les activitats i relacions mantingudes.
- » Satisfacció amb les cinc etapes del procés.
- » Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de les relacions i de les activitats amb Caixa Popular.

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular genera valor i gestiona d'una manera molt satisfactòria les activitats i les relacions amb els socis propietaris.		8,6
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DEL PROCÉS I RELACIONS AMB SOCIS PROPIETARIS			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen la participació correcta en el procés de relacions i participació	8,4	Caixa Popular participa en les activitats d'una manera fiable i acurada	9,1
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i els requeriments dels seus socis propietaris en termini i forma	8,9	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau de professionalitat elevat.	8,9
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen les relacions amb els socis propietaris.	9,5	Caixa Popular demostra honestat i ètica en la relació amb els socis propietaris.	9,1
Caixa Popular ofereix seguretat davant impagaments o retards i garanteix el cobrament de les retribucions acordades	9,1	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats d'informació, documentació, incidències, etc.	8,5
En Caixa Popular, la comunicació amb els socis propietaris és clara i fluida	9,1	Caixa Popular s'esforça a conèixer i atendre els requeriments i les expectatives dels socis propietaris.	8,3

SATISFACCIÓ AMB LES ETAPES DEL PROCÉS DE RELACIÓ I PARTICIPACIÓ

La incorporació del soci propietari en Caixa Popular es va fer de la manera prevista i de forma satisfactòria.	9,2	Caixa Popular elabora la documentació necessària per a informar de la gestió i dels resultats obtinguts als socis propietaris en termini, forma i fons.	9,4
Caixa Popular informa, prepara i facilita la participació dels socis propietaris en l'Assemblea General i altres reunions d'una manera eficient i de valor.	8,7	Caixa Popular presta un servei d'atenció al soci propietari d'una manera ràpida, precisa i útil	8,6
Caixa Popular compleix en fons i forma els acords de retribució per la consideració de soci propietari.	9,3		

REQUERIMENTS I EXPECTATIVES DEL GRUP D'INTERÉS

- » Crear un canal d'atenció al soci en la web corporativa i un responsable de la seua gestió i atenció. A través d'aquest canal s'ha de permetre la consulta d'informació referent a cadascun dels últims exercicis, l'entrada de peticions i la possibilitat de fer suggeriments o plantejar queixes i la consulta de la informació corresponent a cada soci. Informació manual, només per als que la sol·liciten específicament.
- » Millorar i modernitzar el procés associat a l'execució i els resultats de l'Assemblea General, tal com es fa actualment per a les grans empreses: control d'assistència, votació de cadascun dels aspectes rellevants a distància, retransmissió de l'assemblea, enregistrament d'aquesta, etc. Fer l'assemblea abans, acostant-se als períodes en què es fan en les grans empreses (des de març a maig).
- » Simplificar l'accés a la informació dirigida als socis propietaris i fer-la més comprensible per a les persones que no tinguen la formació necessària per a entendre del tot els documents associats als resultats de la companyia i a les mesures o les propostes d'anàlisi i decisió.
- » Informar amb antelació del retorn del capital social i executar abans la política de retribució.
- » Millorar i simplificar la informació relativa a l'entrada d'un soci de l'empresa, informant d'obligacions, drets i diferents nivells de participació, tot això de manera molt senzilla. També informar sobre la fiscalitat aplicable del soci que abandona aquesta condició.

Valor de la reputació per al grup d'interés

Pel que fa a la reputació de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓN GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la Comunitat Valenciana		9,1
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la seua gestió	9,6	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci	7,8
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	8,9	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa	8,9
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme	9,4	Model per l'opinió, valors i satisfacció que transmeten els seus empleats.	9,4
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps	9,5	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	9,2
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	8,6	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per assegurar el futur i el seu creixement	9,2

Els valors de la reputació i de les palanques són molt notables per als socis propietaris, ja que set dels onze mesuraments estan en el rang entre 9 i 10 (entorn òptim Net Promotor Score: NPS). Tan sols necessita una anàlisi la creativitat i innovació en el negoci.

Com màxima expressió del fet que la gestió i els resultats del govern corporatiu de l'entitat siga un exemple de millora i innovació, està previst analitzar i, si escau, incloure en els anys que resten de la planificació actual,

Reinventar-se 2020, un projecte que incloga les possibles línies d'acció següents:

- » **Dissenyar un Codi de Bon Govern de Caixa Popular** on s'articule i s'establisquen els principis i directrius de la gestió i servisca com a metodologia per a avançar darrere de l'excel·lència en aquest camp de l'activitat empresarial.
- » **Constitució d'una Comissió de Responsabilitat Social**, dins de les Comissions Delegades amb l'objectiu d'inspirar i assegurar que la gestió de l'entitat respon a criteris de responsabilitat, ètica i sostenibilitat en la màxima expressió.

-
- » **Utilitzar com a nova línia de fonamentació i detecció de pràctiques millors** el Codi unificat de bon govern de les empreses cotitzades vigent a cada moment. L'actual, corresponent al 2015, proposa 64 recomanacions a les empreses per al màxim desenvolupament del bon govern

 - » **Avaluar l'interés d'implantar processos sistemàtics de consulta i avaluació** sobre qüestions de sostenibilitat.

 - » **Elaborar un informe anual de govern corporatiu** on s'informe de la gestió realitzada i dels resultats obtinguts d'aquesta.

 - » **Analitzar les propostes dels grups d'interés** i decidir quines són raonables i viables.
-

Control intern: gestió integral de riscos, auditoria interna i compliment normatiu

Caixa Popular dissenya i manté sistemàticament un sistema per a la gestió del control intern, basat en una metodologia pròpia, la responsabilitat de la qual és del Comitè Mixt d'Auditoria que reporta directament al president, màxim responsable del Consell Rector.

El model s'ha dissenyat per complir les guies i les recomanacions dels reguladors i supervisors, a escala nacional i europea, i recull pràctiques millors de les empreses benchmark.

El mètode es basa en tres nivells diferenciats de control, d'acord amb el que comunament es coneix com a "model de tres línies de defensa". El seu objectiu és identificar, previndre i corregir les situacions de risc inherents al desenvolupament de les activitats de l'entitat en els àmbits i llocs en què desplega el seu negoci.

La primera línia de defensa està constituïda per les unitats de negoci i les àrees de suport que, com a part de la seua activitat, originen l'exposició de risc de l'empresa. Aquestes unitats són responsables de gestionar, fer el seguiment i informar regularment sobre el risc generat.

Tots els riscos es comparen amb la quantitat d'aquests que l'organització està disposada a assumir (apetit al risc) per assolir els seus objectius estratègics, d'acord amb els límits de risc autoritzats.

Per a atendre la seua funció, la primera línia de defensa ha de disposar dels mitjans per a identificar, mesurar, gestionar i reportar els riscos assumits.

La segona línia de defensa està constituïda pels equips de control i supervisió de riscos, inclosa la funció de compliment. Aquesta segona línia vetla pel control

efectiu dels riscos i assegura que es gestionen d'acord amb el nivell d'apetit al risc definit.

La tercera línia de defensa, última capa de control, és la corresponent a l'auditoria interna i té l'objectiu d'avaluar periòdicament la implantació i el compliment de les polítiques, metodologies, procediments i el desenvolupament esperat dels processos de tota la companyia.

Les tres línies de defensa compten amb un nivell de responsabilitat i independència suficient per no comprometre l'efectivitat de l'esquema general, encara que actuen coordinadament amb la finalitat de maximitzar la seua eficiència i potenciar la seua efectivitat.

Gestió integral del risc

Caixa Popular està desenvolupant un sistema avançat de gestió integral de riscos que servisca per a facilitar el compliment de les estratègies i els objectius de la companyia i per a assegurar que els riscos, que pogueren afectar aquests objectius siguin identificats, analitzats, avaluats, gestionats i controlats de manera sis-

temàtica, amb criteris uniformes i dins del nivell de risc acceptable aprovat pel Consell Rector.

Aquest sistema és responsabilitat de l'Àrea de Gestió Integral de Riscos, creada el 2017. La qualitat en la gestió del risc constitueix per a l'entitat un eix prioritari d'actuació. La política de riscos

de Caixa Popular està orientada a mantindre un perfil mitjà-baix i predictable per al conjunt dels seus riscos, i constitueix el seu model de gestió un factor clau per a l'assoliment dels objectius estratègics.

Les directrius fonamentals de la gestió són:

-
- » Participació i supervisió activa dels òrgans de govern de l'entitat. El Consell Rector participa en l'aprovació de les estratègies generals de negoci i es preocupa de definir les polítiques d'assumpció i gestió dels riscos, assegurant-se de l'existència de polítiques, controls i sistemes de seguiment del risc apropiats i que les línies d'autoritat estiguen clarament definides.
-
- » Cultura de riscos integrada en tota l'organització. S'implementa una cultura de gestió del risc que, potenciada des del mateix Consell Rector, és comunicada a tots els nivells de l'organització, amb una definició clara dels objectius que eviten prendre riscos o posicions inadequades per no disposar de l'organització, dels procediments o els sistemes de control adequats. Aquesta cultura es materialitza en els principis de responsabilitat, prudència i compliment, en considerar que totes les unitats i el col·lectiu de treball (amb independència de la funció que exercisquen) són responsables d'assegurar que l'entitat no solament compleix, sinó que és prudent i responsable en el que fa.
-
- » Independència de la funció de riscos. Abastant tots els riscos i proporcionant una separació adequada entre les unitats generadores de risc i les encarregades del seu control i comptant amb autoritat suficient i l'accés directe als òrgans de direcció i govern que tenen la responsabilitat de la fixació i supervisió de l'estratègia i les polítiques de riscos.
-

En la gestió dels riscos, els aspectes tècnics clau d'atenció especial són:

» Selecció de metodologies adequades de mesurament dels riscos, que permeten capturar de manera apropiada els diferents factors de risc a què s'exposa.

» Avaluació, anàlisi i seguiment dels riscos assumits. La identificació, la quantificació, el control i el seguiment continu dels riscos permet establir una relació adequada entre la rendibilitat obtinguda per les transaccions dutes a terme i els riscos assumits

» L'apetit de risc (entès com la quantia i la tipologia dels riscos que es considera raonable assumir en l'execució de l'estratègia del negoci per a mantindre la seua activitat ordinària davant de l'ocurrència d'esdeveniments inesperats) és un element clau en la gestió, com ho són els límits d'apetit de risc (expressió en termes quantitius de la màxima exposició de risc que l'entitat està disposada a assumir).

» L'anàlisi dels escenaris de risc, amb els impactes que podrien provocar en el negoci, per a testar la resistència de l'entitat davant entorns o situacions d'estrés, així com posar en marxa conjunts de mesures que disminuisquen el perfil de risc davant aquests escenaris. L'objectiu és maximitzar l'estabilitat del compte de resultats i dels nivells de capital i liquiditat. Aquests escenaris s'expressen tant en termes de variables macroeconòmiques com en el d'altres variables que afecten la gestió.

» Els plans de viabilitat (contingències) i el sistema de gestió de crisi. El primer estudia i defineix les mesures que l'entitat hauria de dissenyar i preparar per a eixir per si sola de situacions severes. El segon, recollit en un Manual de crisi, conté:

- » El Comitè de Crisi amb els seus integrants i rols. Aquest comitè s'encarrega d'identificar i seleccionar les persones encarregades de la gestió de la crisi i el portaveu.
 - » El pla de contingència o adreçament a aquest.
 - » El protocol que cal seguir per a la gestió completa de la crisi.
 - » Les eines i els mitjans que cal utilitzar (sistemes d'informació, plantilles preestablides, etc.)
 - » Dark site o web preparada amb antelació perquè els afectats per la crisi (socis, clients i resta dels grups d'interés) puguin disposar d'informació sobre la crisi i evidenciar la professionalitat de la companyia i el rigor en la gestió.
 - » El pla de comunicació.
-

» Els informes marc d'informació amb la visió consolidada de tots els riscos, base per a la presa de decisions pel Consell Rector i l'Equip de Direcció de Caixa Popular.

» El marc de control intern amb el suport de les auditories internes que actuen com a tercera línia de defensa.

» El pla de comunicació, tant interna com externa relacionada amb la gestió de riscos.

Els òrgans de més nivell en la definició del model, en l'establiment de l'apetit al risc, en els plans d'actuació i en l'avaluació dels resultats obtinguts són els següents:

- » **Consell Rector i comissions delegades:**
 - » **Comité de Riscos**
 - » **Comissió Mixta d'Auditoria.**

- » **Comissions i comitès complementaris d'interés operatiu:**
 - » **Òrgan de control intern**
 - » **Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals**
 - » **Comité d'Actius i Passius (COAP)**

El sistema de gestió integral de riscos (SGIR), actualment en fase de desenvolupament i finalització, se sustenta en el mapa de processos següent:



(*) Disseny en el següent pla estratègic de l'entitat

Els riscos en què se centra l'activitat de l'àrea són:

Riscos financers

- » Risc de crèdit. Risc que es pot produir derivat de l'incompliment de les obligacions contractuals acordades en les transaccions financeres.
 - » Riscos de mercat. Possibilitat de tindre pèrdues derivades del fet que es produïsquen hipotètics fets adversos (interns o externs) que afecten negativament la capacitat de la cooperativa d'aconseguir els seus objectius i, com a conseqüència d'això, els seus beneficis (compte de resultats) i la seua solvència.
 - » Riscos de liquiditat. Risc de no complir les obligacions de pagament a temps o de fer-ho amb un cost excessiu.
 - » Risc de solvència. Risc que l'entitat no compte amb la quantitat i/o qualitat de recursos propis suficients per a complir els requeriments reguladors mínims fixats per a operar.
 - » Risc del tipus d'interés. Risc ocasionat per la possibilitat de tindre pèrdues per l'impacte negatiu de les variacions dels tipus d'interés. Aquest risc varia en funció de l'estructura i la data de reapreciació dels actius, passius i operacions fora de balanç.
 - » Risc de palanquejament excessiu. Risc per la probabilitat d'incórrer en pèrdues com a conseqüència de la caiguda de preus dels actius derivada de la necessitat de reduir el palanquejament de la Caixa o dels desfasaments entre els seus actius i les seues obligacions.
-

Riscos no financers

- » Risc operacional. Risc de pèrdues degudes a la inadequació o la fallada dels procediments, les persones i els sistemes interns, o a esdeveniments externs.
 - » Risc de compliment. Risc degut a l'incompliment del marc legal, les normes internes o els requeriments de reguladors i supervisors
 - » Risc tecnològic. Risc que la interrupció, alteració o fallada de la infraestructura de les tecnologies de la informació, sistemes, bases de dades i processos, provoquen pèrdues financeres a l'entitat.
-

Riscos transversals

- » Risc reputacional. Risc derivat d'una percepció negativa per part dels clients, socis cooperativistes, contraparts, inversors i reguladors que poden afectar la capacitat per a mantindre o establir relacions de negoci i continuar amb l'accés a les fonts de finançament.
 - » Risc ambiental i social. Risc d'impacte sobre el medi ambient i la societat de manera directa, a través de l'ús dels recursos naturals i la relació amb els seus grups d'interés; i, de manera indirecta, a través de la seua activitat creditícia i els projectes que finança.
 - » Risc de Capital. Risc que l'entitat no compte amb la quantitat i/o qualitat de recursos propis suficients per a complir els requeriments reguladors mínims fixats per a operar.
-



El Mapa de riscos, que els recull tots, és una eina de control i gestió dissenyada amb l'objectiu d'identificar i quantificar els riscos i prioritzar les accions que permeten disminuir la probabilitat i l'impacte que els esdeveniments adversos afecten el projecte de manera important.

Les actuacions i els resultats del pla de gestió de riscos 2018 han sigut:

GESTIÓ INTEGRAL DE RISCOS			
L'exercici 2018 ha sigut un any de consolidació en la gestió útil dels riscos de més criticitat i de continuació en el disseny i la construcció del model integral.			
TIPUS DE RISC	ACCIONS REALITZADES	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLEMENTADES
RISCOS FINANCERS	18	33	25
De crèdit	15	25	20
De liquiditat	1	5	3
De tipus d'interés	2	3	2
RISCOS NO FINANCERS	15	32	26
Operacionals	10	18	15
De compliment	5	14	11
RISCOS TRANSVERSALS	1	3	1
Reputacional	1	3	1

Auditoria Interna

L'Auditoria Interna supervisa i avalua l'eficàcia dels sistemes de govern corporatiu, de gestió del risc, de control intern i de gestió de sistemes d'informació, a més de verificar el compliment de la normativa interna i externa.

L'àmbit d'actuació de la funció d'Auditoria Interna abasta la totalitat de les activitats que es desenvolupen en l'entitat, i disposa d'accés il·limitat a la informació necessària per a l'exercici de les seues funcions.

La funció d'Auditoria Interna té establits set processos que resumeixen el desenvolupament de la seua activitat: elaboració del Pla d'Auditoria; execució de les

auditories de centres de negoci; execució de les auditories de processos, centres i sistemes; seguiment de les recomanacions; desenvolupament i manteniment d'aplicacions de suport a la funció d'auditoria; informes i comunicació d'auditoria interna; i col·laboració i coordinació d'auditories externes.

Auditoria Interna informa periòdicament el Comitè d'Auditoria i la Direcció de l'entitat sobre el desenvolupament i els resultats del Pla Anual d'Auditoria, així com sobre les recomanacions proposades i el seu grau d'implantació. Aquesta obligació d'informació es concreta en la presentació al

Comitè d'Auditoria de l'Informe de Seguiment d'Auditoria, amb caràcter trimestral.

Els seus objectius principals són verificar l'existència i el manteniment d'un sistema adequat i efectiu de controls interns, un sistema de mesurament per a avaluar els diversos riscos de les activitats de l'entitat i procediments apropiats per a supervisar el compliment de les lleis, reglaments i polítiques de supervisió interna. D'aquesta manera, l'àmbit d'actuació d'Auditoria Interna comprén els continguts següents:

- » **Examen i avaluació de l'efectivitat adequada dels sistemes de control intern.**
- » **Revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos i dels mètodes d'avaluació del risc.**
- » **Revisió dels sistemes d'informació financera i a la Direcció.**
- » **Revisió de la precisió i la fiabilitat dels registres comptables.**
- » **Revisió dels mitjans per a la protecció dels actius.**
- » **Revisió del sistema de l'entitat per a avaluar les seues necessitats de capital en relació amb el seu càlcul de risc.**
- » **Prova de la fiabilitat i lliurament a temps de la informació reguladora.**
- » **Participació sobre nous desenvolupaments, iniciatives, productes i canvis procedimentals o de sistemes, a l'efecte d'obtenir informació que ajude a identificar els riscos associats al començament de noves operacions.**
- » **Prova de transaccions i del funcionament dels controls establits respecte a la Depositària d'Institucions d'Inversió Col·lectiva.**
- » **Proves de compliment pel que fa a la transparència amb els clients.**
- » **Execució d'investigacions especials.**
- » **Revisió dels sistemes establits per compliment normatiu amb la finalitat d'assegurar que compleixen adequadament la seua funció de garantir el compliment dels requisits legals i reguladors de la Llei de prevenció de blanqueig de capitals, de la Llei orgànica de protecció de dades, de la Llei dels mercats de valors, de la normativa sobre transparència i en general, de la normativa dels supervisors a què està sotmesa Caixa Popular.**

L'Auditoria Interna no és un òrgan executiu i no té autoritat sobre les àrees operatives de l'entitat, però en l'exercici de les seues funcions actua per delegació del Comitè Mixt d'Auditoria. Entre les seues atribucions cal destacar:

- » **Actuar amb independència de criteri i d'acció respecte a les altres unitats de l'entitat en l'acompliment del seu contingut i en l'elaboració dels seus informes.**
- » **Accedir lliurement i en qualsevol moment a qualsevol registre, arxiu, fitxer o dada de l'entitat, sense excepció, així com a les actes de tots els òrgans consultius i de presa de decisions que hi haja en l'organització.**
- » **Sol·licitar la col·laboració de qualsevol empleat de l'organització, amb la finalitat de dur a terme de la millor manera possible les funcions que té assignades.**
- » **Sol·licitar als directius observacions i suggeriments per a l'elaboració del Programa Anual d'Auditoria, sense que per això hagen de ser-hi incloses.**

L'organització a llarg termini d'activitats i projectes queda emmarcada en el Pla Estratègic, dissenyat com a eina administrativa per a l'acompliment dels objectius d'auditoria de manera triennal. En aquest pla s'assegura que en el període "s'analitzen" les àrees més crítiques i rellevants per a l'èxit de la gestió i la minimització de les febleses existents a curt-mitjà termini.

Per a mantindre la continuïtat i la vigència, el Pla és revisat i ajustat de manera prèvia a cada Pla de Gestió (anual) incorporant els canvis institucionals, reguladors, així com els nous riscos detectats i les aportacions del personal d'aquesta àrea. Al tancament del 2018 la unitat està en el primer any del Pla (2018-2020), hi ha complert un 40% dels objectius previstos per al període de 3 anys (un 21% per damunt del que s'havia previst).

Adicionalment, Auditoria Interna redacta amb periodicitat anual un programa d'auditoria que comprén l'examen i l'avaluació de totes les informacions disponibles, comunicació dels resultats obtinguts. Aquest programa és establert pel director de l'àrea i sotmés al Consell Rector per a l'aprovació, la qual comporta que l'entitat pose a la disposició de l'Auditoria Interna els recursos apropiats per a dur a terme el programa esmentat.

Per a l'execució del programa ha de preparar-se un pla de treball que describa els objectius i un resum del treball d'auditoria que es considera necessari, així com un document detallat amb les tasques concretes que cal dur a terme. El departament d'Auditoria Interna manté en tot moment un registre de les tasques dutes a terme i dels informes generats.

El compliment del Pla Anual per a l'exercici 2018 ha sigut del 100%.

El Comitè Mixt d'Auditoria ha d'assegurar-se que s'atenen adequadament les preocupacions expressades pel departament d'Auditoria Interna. Això requereix la definició d'un procediment per aquest departament a fi d'assegurar l'estudi i, si escau, l'execució a temps de les recomanacions emeses. El departament d'Auditoria Interna manté un seguiment de les seues recomanacions per a comprovar si s'han dut a terme, i informa el Comitè Mixt d'Auditoria de l'estat en què es troba cada recomanació.



En l'àmbit de riscos, les principals tasques dutes a terme pel departament d'Auditoria Interna són les següents:

- » **Revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos, amb atenció especial al compliment de la política d'atribucions en l'estudi i admissió d'operacions de risc i de l'estructura de límits.**
- » **Revisió dels mètodes i sistemes d'avaluació de cadascun dels riscos.**
- » **Revisió del sistema de càlcul dels requeriments de capital.**

Tots els procediments de revisió estan documentats degudament en els manuals respectius de la Unitat.

Les actuacions i els resultats del programa anual de gestió d'auditories 2018 han sigut:

	Accions realitzades	Recomanacions / incidències detectades	Resoltes
Auditories realitzades xarxa d'oficines	20	780	553
Auditories realitzades de processos, productes i centres:	11	54	41
Polítiques de risc de crèdit	3	18	13
Política de remuneracions	1	2	2
Informació remesa al Banc d'Espanya	3	15	10
Protecció actius de clients	1	6	4
Prevenició blanqueig de capitals	1	5	5
Prevenició del frau	2	8	7
Alertes auditoria a distància gestionades	3.875	1.250	1.120
Activitats relacionades amb altres faenes	10	17	10

Compliment normatiu

Les activitats de control intern i compliment han adquirit en els últims anys un protagonisme creixent en les entitats financeres europees, com a conseqüència de l'increment de la pressió reguladora. El 2018 han entrat en vigor normatives determinants per al sector bancari, com la nova Directiva Europea de Serveis de Pagament (PSD2, per les sigles en anglés), la Directiva de Mercats d'Instrumentos Financers (MiFID II), el Reglament General de Protecció de Dades (GDPR) o la nova Normativa Comptable (IFRS 9), entre altres.

Per a fer front a aquest volum de canvis normatius tan important, Caixa Popular té una unitat organitzativa específica per a la seua gestió, l'Àrea de Compliment Normatiu i els sistemes de control intern i de riscos. Tots dos, per a assegurar el compliment de les normes i la identificació de bones pràctiques.

Aquesta unitat organitzativa, integrada en la segona línia de defensa, té encomanada, pel Consell Rector, la funció de promoure i supervisar, amb independència i objectivitat, que Caixa Popular actua amb integritat i

rigor. Particularment, en àmbits tan rellevants com la prevenció del blanqueig de capitals, la conducta ètica, amb clients i en el mercat de valors, la prevenció de la corrupció (qüestions de compliment) i en altres que puguen representar un risc de reputació per a l'entitat.

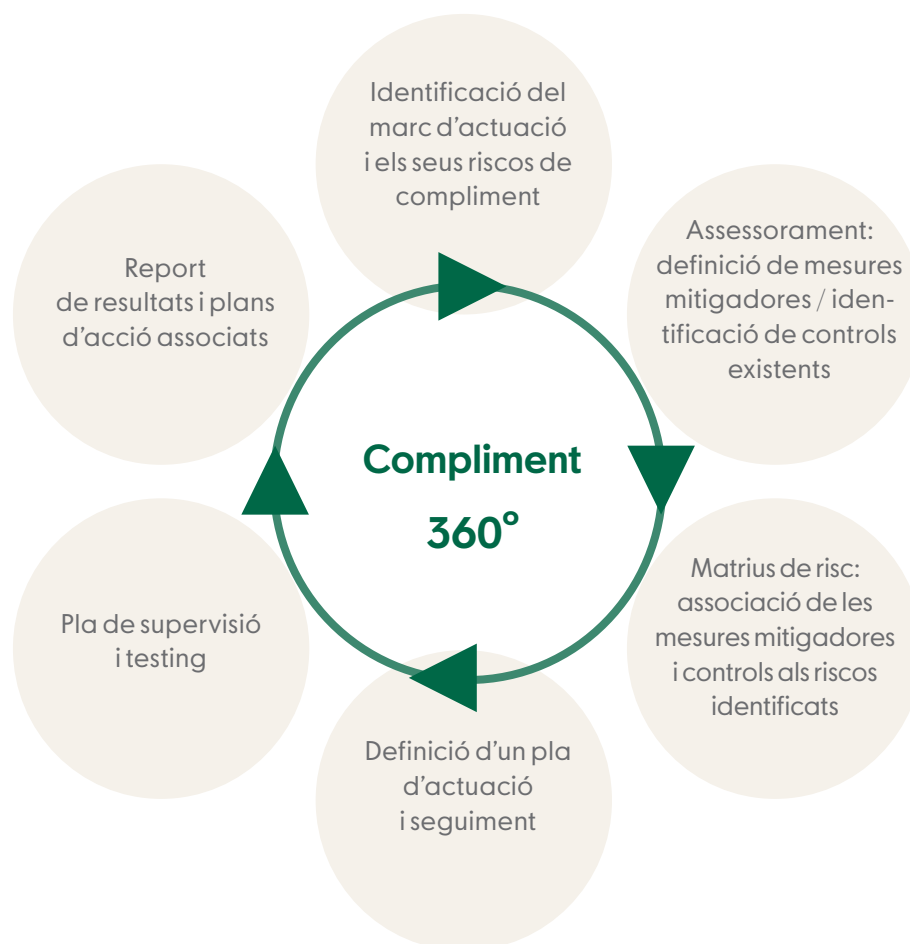
El seu objectiu és la mitigació del risc de sancions legals o normatives, per pèrdues financeres o materials o la creació de mala reputació, per possibles incompliments amb els estàndards que se li exigeixen. Per fer això:

-
- » promou internament una cultura de compliment i facilita el coneixement en les persones implicades sobre les normes i regulacions aplicables a les matèries anteriors, mitjançant accions d'assessorament, difusió, formació i conscienciació i
-
- » defineix i impulsa la implantació i l'adscripció total de l'organització en els marcs i les mesures de gestió del risc relacionat amb les qüestions de compliment.
-

La gestió estratègica se sustenta en una política de Compliment Normatiu que recull les directrius i les responsabilitats següents:

- » **Vetlar perquè tant el risc regulador, com el de reputació, derivat d'un incompliment normatiu, es gestionen de manera efectiva.**
- » **Vetlar perquè Caixa Popular complisca la normativa aplicable, els codis de conducta i es previnguen possibles incompliments.**
- » **Promoure una cultura de compliment en l'organització basada a impartir accions de formació i el desenvolupament de polítiques i procediments interns.**
- » **Ajudar l'entitat a anticipar i planificar els canvis en les regulacions.**
- » **Assessorar les unitats de negoci amb l'objectiu que els nous serveis i productes estiguen dins de les normes de compliment.**

Aquesta política es desenvolupa a través d'una metodologia denominada Compliment 360° que preveu:



- » **L'assessorament a l'entitat sobre lleis, normes, codis i procediments per a minimitzar el risc d'incompliments normatius.**
- » **La identificació del marc d'actuació centrat en àrees de compliment i àrees de risc.**
- » **L'avaluació dels riscos per a cadascuna de les àrees de compliment.**
- » **El pla de monitoratge i testing per a assegurar que el disseny i el funcionament dels controls és l'adequat.**
- » **La transparència a través dels informes amb riscos i problemes crítics i les actuacions per a solucionar-los i mitigar-los.**

En aquesta gestió s'utilitzarà una eina anomenada “Motor de compliment 360°”.

La funció de Compliment Normatiu en Caixa Popular es presta amb independència davant la resta d'àrees. Aquesta independència no impedeix que es desenvolupara en col·laboració estreta amb les unitats organitzatives de la cooperativa, ja que això contribueix a una gestió més bona del risc d'incompliment de l'entitat.

La independència s'entén com un principi orientat a assegurar que les responsabilitats de Compliment són exercides de manera eficient i de valor. Per a fer això, la gestió és, a més, duta a terme en Caixa Popular per diverses unitats, que en més o menys mesura participen en la gestió del risc d'incompliment:

Consell Rector:

- » Aprovar la política de compliment de l'entitat i supervisar-ne la implantació correcta.
- » Supervisar la gestió del risc d'incompliment. Aquesta funció es delega a l'Equip de Direcció.
- » Promoure l'honestedat i la integritat com a valors clau de Caixa Popular.
- » Assegurar la dotació adequada de mitjans i recursos a la Funció de Compliment Normatiu.

Equip de Direcció

- » Supervisió de la gestió del risc d'incompliment (per delegació del Consell Rector).
- » Impulsar la implantació de la política de Compliment i, en conseqüència, el control del risc d'incompliment en l'entitat.
- » Aprovar les normes internes i els codis interns exigits per la legislació.
- » Aprovar els procediments i els plans d'acció per a la gestió del risc d'incompliment de la cooperativa.
- » Assegurar que s'adopten les mesures correctives adequades quan sorgisquen incompliments de qualsevol norma legal vigent.
- » Aprovar el Pla Anual de la Funció de Compliment Normatiu (Pla de Compliment).
- » Implantar la cultura de Compliment Normatiu entre tots els membres de l'entitat.

Una de les figures clau en la gestió és el responsable de Compliment Normatiu (compliance officer), que depèn directament del Comitè Mixt d'Auditoria, a qui reporta i també al Consell Rector.

Caixa Popular assegura d'aquesta manera la independència total de l'àrea de Compliment Normatiu i del seu responsable davant d'altres funcions de control i negoci i, per tant, la possibilitat de generar-se cap conflicte d'interès en el compliment correcte de les seues funcions.

Compliment Normatiu té la missió de dur a terme les actuacions i els procediments necessaris per a supervisar el compliment de les obligacions derivades de la normativa vigent. La gestió directa de les activitats per a garantir el compliment la fan unitats especialitzades, amb les quals Com-

pliment Normatiu coordina la seua activitat. Per fer-ho, dissenya i manté sistemes per a la identificació del grau de compliment de les diferents normatives.

Per a la gestió del compliment adequada i professional s'assegura de manera recurrent i sistemàtica:

- » El coneixement de la normativa aplicable a les activitats de l'entitat.
- » La identificació i l'avaluació dels riscos d'incompliment de la normativa legal que afecta les diferents línies de negoci de Caixa Popular.
- » La supervisió de les polítiques i els procediments que han de seguir les diferents unitats per a la implementació apropiada de la normativa legal vigent a cada moment. Per això té una rellevància especial l'actualització dels Manuals de Procediments per canvis en les metodologies, eines o fluxos d'informació de la mateixa gestió del risc d'incompliment.
- » El seguiment del compliment de
 - » les normes mitjançant l'avaluació regular dels riscos d'incompliment i
 - » dels diferents codis de conducta interns existents, en concret el relatiu a l'àmbit dels mercats de valors, així com a tots aquells codis i reglaments o normes de conducta que s'instrumenten en el futur en l'entitat.
- » Assessorar i assistir els membres dels òrgans de govern sobre totes les normes que els afecten en el desenvolupament de les seues funcions.

» La transparència en la gestió mitjançant la Memòria Anual d'activitats de la Funció de Compliment Normatiu (Informe Anual de Compliment Normatiu) sobre la base dels requeriments establits en la Circular 1/2014, de 26 de febrer, de la CNMV.

» Mantindre les relacions necessàries amb:

- » Auditoria Interna i amb els organismes supervisors per a facilitar les tasques d'inspecció de la gestió de risc d'incompliment.
 - » Departaments i àrees que puguen aportar informació de valor per a la gestió del compliment normatiu: Auditoria, Prevenció de Blanqueig de Capitals, etc.
-

» Promoure la formació i assessorar el col·lectiu de Caixa Popular quant al compliment de les normes, tant externes com internes, així com de la seua aplicació.

» Fomentar i potenciar la cultura de risc d'incompliment a través d'accions formatives i de divulgació.

En el desenvolupament d'aquestes funcions, amb caràcter addicional als seus propis recursos i sense perjudici de la seua responsabilitat plena, Caixa Popular manté una aliança estratègica amb el soci Banc Cooperatiu Espanyol per a l'execució de les activitats següents:

» Definir l'abast i el perímetre d'actuació de la funció de Compliment Normatiu.

» Desenvolupar els treballs d'anàlisi i estandardització per a les normatives aplicables.

» Definir els canvis normatius objecte de la seua actuació i coordinar els plans d'acció per a totes les entitats adherides.

» Coordinar les tasques de formació en metodologies i canvis reguladors.

» Assessorar en matèria reguladora i servir de mitjà d'interlocució global davant reguladors.

Atenció a les principals normatives subjectes a compliment

Prevenió del risc penal

Caixa Popular disposa d'un model de prevenió de risc penal en línia amb les millors pràctiques, que li permet identificar les activitats que han de ser objecte de prevenió, així com els protocols i els procediments necessaris per a evitar comportaments que puguin derivar en il·lícits penals i garantir el compliment de les normes del seu Codi Ètic i de Conducta.

El model es basa en la implantació i l'execució periòdica de controls, tant generals com específics, a través d'aplicacions informàtiques que permeten sistematitzar els riscos i els controls associats amb la finalitat de poder detectar qualsevol circumstància que pugui suposar un increment del risc de comissió d'il·lícits penals.

El nombre d'empleats formats en prevenió del risc penal va ser de 365 persones. Al final del 2018 es va iniciar un projecte per a l'obtenció de la certificació AENOR UNE-19601 del Sistema de Gestió del Compliance Penal.

Prevenió de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme

El 4 de setembre de 2018 es va publicar el Reial decret llei que modifica la Llei 10/2010 de prevenió de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme amb la finalitat d'incorporar-hi la Quarta Directiva. Una de les principals modificacions incorporades és l'increment notable de les sancions en infraccions greus i molt greus, tant per al subjecte obligat com per als càrrecs d'administració o direcció responsables de la infracció.

Caixa Popular compta per a fer front a aquests dos reptes tan importants amb normes i procediments de compliment obligat dirigits a:

- » Complir la normativa vigent a cada moment sobre prevenió de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme i seguir les recomanacions de les autoritats nacionals i internacionals.
- » Avaluar l'exposició al risc en matèria de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme en relació amb la seua activitat. 2018.
- » Implantar normes d'actuació i sistemes de control i comunicació adequats per a impedir que l'entitat siga utilitzada per al blanqueig de capitals i/o el finançament del terrorisme.
- » Establir polítiques d'acceptació de clients i procediments sobre la identificació i el coneixement del client, garantint que tots els seus empleats les coneguen i les observen.
- » Formar i capacitar tots els seus empleats en una cultura de compliment enfocada a prestar un bon servei als seus clients.

El nombre d'empleats formats en prevenió de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme va ser de 58 persones.

Prevenció d'abús de mercat

Amb l'entrada en vigor del Reglament Europeu d'Abús de Mercat a l'estiu del 2016, R i la seua normativa de desenvolupament, es van introduir modificacions en les obligacions i els requisits que van motivar l'adaptació correcta de l'entitat a aquesta normativa amb l'objectiu de reforçar la integritat del mercat i complir així els mecanismes d'implementació i supervisió a escala europea.

Requisits de rellevància especial en aspectes com: indicadors de manipulació de mercat, notificació de pràctiques abusives o ordres o operacions sospitoses, pràctiques de mercat acceptades, prospeccions de mercat, operacions de directius, llistes d'iniciats, programes de recompra i estabilització, recomanacions d'inversió, interessos particulars i conflictes d'interés.

Caixa Popular té implantades tecnologies en matèria de prevenció d'abús de mercat, a fi de tindre una visió global i unificada que permeta analitzar comportaments i incrementar la cultura de compliment al voltant de la detecció i la prevenció d'activitats sospitoses d'abús de mercat i a favor de la transparència i el funcionament normal dels mercats.

Aquesta es materialitza, a més de la formació deguda programada als empleats, en el desenvolupament de polítiques, manuals i procediments interns en la matèria.

Prevenió del suborn i la corrupció

D'acord amb els principis del Codi Ètic (honestedat, responsabilitat i integritat), tota negociació, decisió o plantejament en què participe una persona de Caixa Popular ha d'estar regit per l'inexcusable compliment de la legislació i pel model de comportament individual esperat.

Des del Consell Rector s'exigeix mantindre una posició preventiva i proactiva en totes les activitats, implantant les mesures organitzatives, tècniques i disciplinàries que demostren un control intern eficaç en la lluita contra la corrupció, el suborn i el frau, en tots els àmbits de l'activitat empresarial.

El plantejament estratègic de tota activitat de l'entitat es regula mitjançant polítiques, principis i marcs que vetlen pel desenvolupament de comportaments responsables en tot el que es fa o s'hi participa.

Els documents sobre els quals s'assenta l'estratègia de banca responsable són:

- » Codi ètic: reuneix els principis ètics i les normes de conducta que han de regir els actes de tots els empleats.
- » Principis d'actuació per a la prevenció de la responsabilitat penal: dins dels possibles delictes inclosos en el model de prevenció penal estan els relacionats amb la corrupció i el suborn. Entre aquests riscos figuren, entre altres, els relacionats amb activitats com l'oferiment, el lliurament i l'acceptació de regals o beneficis personals, els esdeveniments promocionals, els pagaments de facilitació, les donacions i els patrocinis, les despeses, la contractació de personal, les relacions amb proveïdors, agents, intermediaris i socis comercials, els processos de fusions, adquisicions i joint ventures o la comptabilització i el registre d'operacions.

El 2018 el nombre d'empleats formats en prevenció del risc penal va ser de 350 persones.

Atenció a les principals normatives subjectes a compliment

- Codi de conducta en els mercats de valors.
- Política d'homologació de proveïdors: totes les accions amb proveïdors de Caixa Popular han d'estar regides pels principis de transparència i honradesa i han de rebutjar els actes vinculats a suborns, tràfic d'influències o qualsevol forma de corrupció. Caixa Popular també espera dels seus proveïdors que compten amb polítiques, normes o procediments ètics interns que recullen almenys el compliment de la legislació local, mesures de lluita contra la corrupció i iniciatives per a garantir la integritat empresarial.
- Política de conflictes d'interés
- Manual sobre la Prevenció del Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme.

El 2018 s'ha format al Consell Rector en eines de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme. També s'ha format un total de 58 noves persones del col·lectiu de treball en aquesta matèria.

Paral·lelament, el canal de denúncies és la via perquè qualsevol persona tinga un vehicle per a presentar possibles denúncies davant accions o omissions que puguin ser interpretades com a corrupció, suborn o frau.

Consolidació de MiFID II

L'entrada en vigor el 2018 de la Segona Directiva sobre Mercats d'Instruments Financers (MiFID) i la seua normativa de desenvolupament, que està en fase de transposició a l'ordenament jurídic espanyol, han suposat un repte per a l'entitat.

Caixa Popular ha hagut de completar l'adaptació dels processos i els procediments, així com del model de negoci. L'objectiu d'aquesta directiva és augmentar la qualitat en la distribució dels diferents serveis d'inversió, oferir més protecció a l'inversor i obtenir un avantatge competitiu derivat del seu desenvolupament.

Entre els aspectes regulats, destaca el reforç i la consolidació de les normes de conducta, especialment quan es presten serveis d'inversió per a oferir més protecció a l'inversor.

Entre les actuacions dutes a terme el 2018 per a l'adaptació a MiFID II i que han de consolidar-se al llarg del 2019, destaquen, entre les més significatives, les següents:

- Formació contínua al col·lectiu de treball. Caixa Popular ha posat en marxa plans de formació per a la pràctica totalitat dels empleats de la xarxa comercial, amb l'objectiu d'assegurar que tant la informació que es proporciona als clients sobre els instruments financers com l'assessorament redunden en un servei millor que supere els estàndards normatius.
- Governança de productes. S'ha treballat a reestructurar els processos de disseny i distribució de serveis d'inversió per a adequar-los a les millors pràctiques.

- Nous models d'avaluació de la idoneïtat i la conveniència. El 2018 s'han reforçat les avaluacions de la idoneïtat i de la conveniència adaptant els processos d'avaluació als diferents segments i productes comercialitzats, per a l'adequació correcta al perfil de risc, coneixements i necessitats dels clients.

- Més transparència en la informació. Sense perdre els objectius i l'adequació a la digitalització en què està immers el sector financer, s'han enfortit els procediments de comunicació a clients, buscant fer un pas més en nom d'una major i millor presa de decisió d'inversió pels nostres clients, treballant així mateix a reforçar els sistemes d'informació en relació amb el registre de comunicacions vinculades a les operacions o a la prestació de serveis d'inversió. Això es tradueix en mecanismes que garanteixen una informació rellevant en totes les seues fases (informació precontractual, contractual i postcontractual) sobre les estratègies d'inversió i els instruments financers, així com un major desglossament i transparència sobre els costos i les despeses associades a aquests i les comunicacions amb els nostres clients.

Un total de 126 persones han rebut formació en MiFID (assessor financer) durant el 2018.

Les actuacions i els resultats del programa anual del compliment normatiu 2018 han sigut:

COMPLIMENT NORMATIU

L'exercici 2018 ha sigut un any d'atenció especial en el compliment normatiu a causa de la instrumentació i l'entrada en vigor de moltes regulacions i normes.

TIPUS DE NORMATIVA	ACCIONS REALITZADES	RECOMANACIONS PLANTEJADES	MILLORES IMPLEMENTADES
Prevenió del blanqueig de capitals	3	10	8
Protecció de dades	3	25	20
MiFID i abusos de mercat	5	22	18
Responsabilitat penal	3	2	2
Transparència i protecció dels clients	2	5	5

Gestió de l'ètica

Caixa Popular reconeix com un dels principis principals del seu negoci l'ètica en el desenvolupament de tots els seus processos, en la prestació dels seus serveis i en les relacions que manté amb els seus grups d'interés.

Actualment la gestió de l'ètica se sustenta en un codi ètic i en un canal de denúncies perquè qualsevol grup d'interés pugui presentar qualsevol tipus d'incompliment ètic (12 tipus diferents).

En el cas que el presente un grup d'interés, el canal no és anònim, però s'assegura la confidencialitat de la persona que l'emet. En el cas d'una persona del col·lectiu

de treball, la denúncia per possible incompliment és anònima.

Per a assegurar la confidencialitat de les dades i l'objecte de denúncia, només té accés a aquesta informació el responsable del Servei d'Atenció al Client. A més, aquesta documentació serà inclosa en un fitxer especial, d'acord amb la normativa de protecció de dades i les mesures pertinents per a la seguretat de la informació, i només podran ser facilitada per ordre judicial. En el cas de disposar de documentació complementaria que pugui ajudar a aclarir la incidència/denúncia, el grup d'interés pot enviar-lo a

una adreça de correu electrònic, sota les mateixes condicions indicades abans.

Durant els dos últims exercicis, 2017 i 2018, no s'ha presentat cap denúncia, malgrat ocupar una posició clara en la primera pàgina de la website, apartat "Enllaços d'interés: Canal Ètic".

Durant l'exercici 2018 es va avaluar la gestió de l'ètica de Caixa Popular a una mostra de 178 persones corresponents als 10 tipus de grups d'interés. Els resultats van ser:

SATISFACCIÓ GLOBAL EN EL DESENVOLUPAMENT DE LES ACTIVITATS I RELACIONS			Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la prestació de serveis i en les relacions amb els seus grups d'interés						9,09
Socis propietaris	Clients	Col·lectiu de treball	Proveïdors	Organismes ARA	Agents socials	Medi ambient	Organismes generadors d'opinió	Associacions cooperatives	Socis aliats
9,1	9,6	9,4	9,7	9,8	8,4	5,3	9,7	9,9	10

VALOR DE LA GESTIÓ DE L'ÈTICA EN LA CONSTRUCCIÓ DE LA SEUA REPUTACIÓ			Caixa Popular és una empresa amb un comportament ètic i responsable en la seua gestió.						9,09
Socis propietaris	Clients	Col·lectiu de treball	Proveïdors	Organismes ARA	Agents socials	Medi ambient	Organismes generadors d'opinió	Associacions cooperatives	Socis aliats
9,6	9,1	9,8	9,8	9,2	8,7	7,2	9,5	9,9	10

Els organismes ARA són les administracions, els reguladors i els ajuntaments. Els organismes generadors d'opinió i acció són els mitjans de comunicació, xarxes socials/influenciadors i els analistes financers.

El cert descens en la puntuació dels agents socials (societat, ONG, etc.) es deu al fet que part de les persones entrevistades a Alacant i Castelló no coneixien Caixa Popular o la gestió duta a terme.

Les baixes puntuacions del medi ambient (organitzacions ambientalistes, principalment) es deuen al fet que aquest grup d'interés estima que Caixa Popular

ni s'implica, ni comunica la seua gestió mediambiental a l'exterior. Entenen que és un comportament poc ètic.

Durant el Pla Estratègic actual de l'empresa Reinventar-se 2020 es durà a terme un estudi per al desenvolupament d'un sistema de gestió de l'ètica, millorant i complementant l'enfocament actual en diversos nivells:

- » **Codi ètic i codi de conducta.**
- » **Normativa.**
- » **Inclusió de suggeriments, consultes i reconeixements a les denúncies.**
- » **Responsable i organització per a la gestió de l'ètica.**
- » **Compliment ètic Compliance per a elements que no pugen estar bastant tractats.**
- » **Canals de comunicació.**
- » **Quadre de comandament.**



Assumptes rellevants i materialitat del negoci

La materialitat, últim capítol del govern i gestió estratègica del negoci, és una novetat recent en l'organització.

Com a conseqüència del projecte "Estudi estratègic de responsabilitat social corporativa i valor de la gestió de grups d'interés" l'organització incorpora en el seu model estratègic la definició i la quantificació dels assumptes rellevants amb atenció especial al seu sector, a les seues estratègies, a la situació dels mercats i de la societat i a la singularitat que li correspon per ser una empresa del tipus cooperatiu.

La identificació i la definició dels assumptes rellevants es va obtenir d'analitzar:

- » els reptes i les estratègies de l'organització,
- » els resultats d'aquesta anàlisi en una mostra de les empreses del sector més adequades per la seua grandària, condició d'empresa i sostenibilitat del sector financer (benchmarking amb 5 empreses referents en Responsabilitat Social),
- » de les propostes aportades per tres prescriptors de la més fiabilitat a escala internacional (GRI, SASB i RobecoSAM) i
- » del coneixement d'experts en gestió de grups d'interés i responsabilitat social.

Com a resultat es van identificar 35 assumptes rellevants que van ser validats pels grups d'interés de Caixa Popular.

Aquests assumptes rellevants es van estudiar externament per a precisar-ne la maduresa en el sector financer i la seua inclusió en les empreses de comparació. Es van estructurar en cinc categories principals:

1. Gestió del negoci (13).
2. Ètica i bon govern (3).
3. empremta laboral (8).
4. empremta mediambiental (7).
5. empremta social (4).

El pas següent va ser prioritzar els assumptes rellevants a tres nivells:

- » Intern. La valoració interna dels grups d'interés es va fer a una mostra de directius de Caixa Popular (25 persones), a una persona del Consell Rector i a un membre del col·lectiu de treball, amb coneixement dels principis associats a la materialitat.
- » Grups d'interés. L'avaluació dels assumptes rellevants es va fer a una mostra de 22 persones que cobrien les 10 categories de grups d'interés de l'organització.
- » Experts en responsabilitat social i gestió de grups d'interés. L'enquesta i entrevista es va fer a cinc experts en aquesta matèria amb experiència nacional i internacional.

A partir d'aquesta informació, l'organització va establir 5 abastos de materialitat, reflectits a través de les cinc matrius següents:

1. Matriu de materialitat de grups d'interés i avaluadors interns de l'empresa.
2. Matriu de materialitat de grups d'interés i experts en RSC.
3. Matriu de materialitat de grups d'interés i impacte en el negoci (interna+experts)
4. Matriu de maduresa d'assumptes rellevants (sector mostra contra experts en RSC).
5. Matriu de riscos dels assumptes rellevants per probabilitat i impacte.

A continuació, es presenten la matriu de materialitat de grups d'interés i impacte en el negoci (interna+experts), la de maduresa d'assumptes rellevants i la de riscos dels assumptes rellevants per probabilitat i impacte, per ser les més representatives.

Grups d'interés

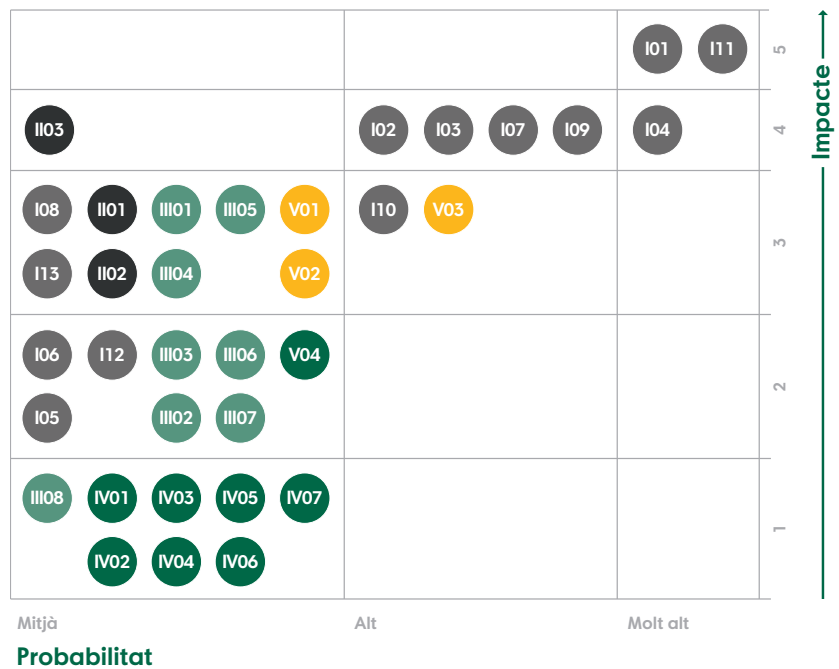


Finalment, l'organització va obtenir el rànquing prioritzat dels assumptes rellevants amb quatre nivells de rellevància (crítica, alta, mitjana i baixa).

Matriu de maduresa d'assumptes



L'empresa es compromet a seguir i a avaluar tots els assumptes rellevants amb independència de la criticitat que tinguen.



5.2. empremta econòmica i del negoci

En aquest capítol de la Memòria es presenten els processos i les activitats, la missió de les quals és la generació d'ingressos del negoci, a través del disseny i la comercialització dels productes i els serveis de l'organització, i l'obtenció dels recursos necessaris per a l'obtenció dels ingressos.

En essència, l'organització sustenta la seua empremta econòmica en el principi d'autofinançament i en el del creixement progressiu i assumible perquè la capacitat i la continuïtat del negoci no es vegen compromeses i el risc assumit siga el mínim possible.

En tota la seua gestió, l'organització estableix com a base de sustentació, per a la generació de l'empremta econòmica més valuosa, el respecte, l'assumpció i el compliment de:

- » les declaracions de drets humans en tota la seua cadena de valor,
- » la legislació i les obligacions de l'organització per la seua condició d'empresa i per la ubicació geogràfica de les seues operacions i instal·lacions,
- » la construcció de marcs de relacionament, participació i tracte exquisit amb tots els grups d'interés, d'alt valor i transparència,
- » l'eficiència, la productivitat i el retorn esperats, per l'acompliment dels processos corporatius i per l'interés i valor dels productes i els serveis posats en el mercat i per
- » l'autonomia, l'apoderament, la capacitació, la responsabilitat i la professionalitat del col·lectiu de treball.

L'empremta econòmica i del negoci queda explicada a través de:

- » la gestió economicofinancera,
- » la gestió dels clients,
- » el compromís i el desenvolupament del cooperativisme i de l'associacionisme,
- » la gestió dels proveïdors,
- » les relacions i els marcs amb organismes ARA (administracions, reguladors i ajuntaments) i
- » la gestió de la qualitat i de la innovació



Gestió economicofinancera

La gestió economicofinancera de Caixa Popular es du a terme d'acord amb el compliment estricte del pla general de comptabilitat i de la resta de regulacions i compromisos d'assumpció obligada per les companyies del sector financer i, si escau, per la seua condició d'organització cooperativa emmarcada a la Comunitat Valenciana.

Les previsions financeres es duen a terme juntament amb la planificació estratègica i es fixen les fites a què es vol arribar dins de cada pla estratègic. A continuació, es valida que els objectius quantitatius que es volen assolir estan en línia amb totes les exigències normatives del regulador, i es valida que els creixements del negoci i els resultats són assolibles, tenint en compte les ràtios de solvència,

liquiditat i rendibilitat necessaris per a complir tots els requisits normatius.

Anualment es revisen les previsions establides en els plans estratègics per ajustar-les a la realitat del mercat.

Els resultats principals (dades i indicadors de resultat i posicionament) dels dos últims exercicis han sigut:

CAPACITAT BÀSICA PER A LA GENERACIÓ DE NEGOCI I DE VALOR

El 2018 ha continuat el creixement del nombre de les persones del col·lectiu de treball i de les instal·lacions comercials de l'organització, d'acord amb els objectius establits.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Col·lectiu de treball (nre.)	350	344	+ 6 persones
Oficines comercials (nre.)	71	69	+ 2 ud

INGRESSOS TOTALS (dades en milers)

Una de les forteses principals de Caixa Popular és la generació d'ingressos nets, tenint en compte l'entorn actual dels tipus d'interés, mínims i a vegades negatius.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Ingressos bruts (€)	33.751	31.917	5,75 %
Ingressos nets (€)	32.209	29.937	7,60 %

DESPESES TOTALS (dades en milers)

El model de creixement de Caixa Popular, sustentat en l'obertura d'oficines i persones i la vocació de millora i innovació en estructures, processos, responsabilitat social i innovació en la gestió, implica l'increment de les despeses d'exploració d'un exercici a l'altre.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Operacionals (€)	12.320	10.623	15,97%
Salari i beneficis (€)	17.447	15.649	11,49 %
Pagaments a proveïdors de capital (€)	1.512	1.511	0,07 %
Inversions socials i ambientals (€)	875	752	16,36 %
Altres despeses (€)	0	0	0 %

MARGES (dades en milers)

El creixement responsable i sostenible, basat en un control racional de despeses útils i de valor, ha generat increments notables en els resultats associats a les operacions.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
D'interessos (€)	32.209	29.937	7,59 %
Bruts (€)	50.848	45.199	12,50 %
Resultat d'exploració (€)	14.896	12.628	17,96 %

BENEFICIS I IMPOSTOS (dades en milers)

La generació de beneficis és una de les principals vies de capitalització de l'entitat, ja que el 90% d'ells es capitalitzen.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Bruts (€)	11.216	9.349	19,97%
Nets, abans d'impostos (€)	9.305	7.826	18,90 %
Impostos (€)	1.911	1.523	25,48 %

RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA

La rendibilitat és una de les fortaleses financeres en el negoci, mentre que l'eficiència és una àrea d'avanç i evolució per a pròxims exercicis.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Rendibilitat econòmica: actiu total (ROI)	0,72	0,64	12,50 %
Rendibilitat financera: fons propis (ROE)	12,41	11,62	6,80 %
Ràtio d'eficiència (%)	59,70	60,22	-0,86 %

CAPACITAT FINANCERA I INFORMACIÓ RELLEVANT DE LES OPERACIONS			
A continuació es recullen els indicadors més importants en la definició de la capacitat financera de l'entitat i la seua evolució en els dos exercicis vistos.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
CAPACITAT DE PAGAMENT			
Liquiditat LCR (%)	830	1230	-32,52 %
Liquiditat NSFR (%)	191	192	-0,52 %
Solvència: ràtio	14,20	13,08	8,56 %
Solvència: ràtio de capital CET1 fully loaded	13,42	12,32	8,93 %
Solvència: ràtio de capital CET1 phase in	14,20	13,08	8,56 %
RISC			
Morositat financera (%)	5,89	7,08	-16,81 %
Morositat immobiliària (%)	1,30	1,60	-18,75 %
Actius dubtosos (M€)	61,00	64,00	-4,69 %
INFORMACIÓ DEL NEGOCI I MESURES ALTERNATIVES DE RENDIMENT (dades en milions)			
Valor dels actius totals	1.850	1.735	6,63 %
Palanquejament operatiu (%)	6,44	5,26	22,43 %
Estalvi (€) (*)	1.682	1.567	7,34 %
Recursos gestionats (**)	243	217	11,98 %
Crèdits a clients bruts	1.052	928	13,36 %
Crèdits a clients sans	991	864	14,70 %
Actiu irregular (dubtosos+adjudicats nets)	75	88	-14,77%
Actius adjudicats bruts	14	24	-41,67 %
Actius adjudicats nets	10	16	-37,50 %
Cobertura actiu irregular	50	48	4,17%

GENERACIÓ DE RIQUESA (dades en milions)			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Valor econòmic directe generat (€) (***)	55	53	3,77 %
Valor econòmic distribuït (€) (****)	30	26	13,30 %
Valor econòmic retingut (€) (*****)	25	27	-5,59 %

(*) Fons d'inversió + assegurances + plans de pensions + depòsits a la vista + depòsits a termini

(**) Fons d'inversió + fons de pensions i gestió de patrimonis

(***) Vendes netes + els ingressos obtinguts d'inversions financeres + vendes d'actius

(****) Despeses operacionals + salaris i beneficis al col·lectiu de treball + pagaments proveïdors capital + inversions en la societat

(*****) Valor econòmic directe generat menys valor econòmic distribuït

En aquest punt és important destacar que els grups d'interés tenen una opinió molt favorable de la manera com Caixa Popular gestiona el negoci per a obtenir resultats sostinguts i sostenibles.

VALOR DE LA GESTIÓ ECONÒMICA			Caixa Popular és una empresa amb una gestió econòmica molt bona						9,2
Socis propietaris	Clients	Col·lectiu de treball	Proveïdors	Organitz. ARA	Agents socials	Medi ambient	Organismes generadors opinió	Associacions Cooperatives	Socis Aliats
9,5	9,5	9,0	9,6	9,2	8,8	6,8	9,5	9,3	10,0

Informació econòmica rellevant relacionada amb el desenvolupament sostenible

Fins no fa molts anys, la gestió econòmica d'una entitat bancària se sustentava, quasi exclusivament, a identificar i quantificar el risc financer dels seus clients i a incrementar els ingressos i les vies de negoci.

Hui dia, els greus impactes ambientals que hi ha a escala mundial, capitanejats pel cal·lificant global, estableixen un nou paradigma de la gestió econòmica de les organitzacions. Totes les empreses han de

comprometre's a reduir sistemàticament el seu impacte ambiental i a col·laborar decididament en favor del desenvolupament sostenible.

El millor client de totes les companyies, i per descomptat en el sector financer, és el que, a més de complir les seues obligacions financeres, siga un ciutadà implicat a col·laborar a protegir i millorar el medi ambient i, especialment, la denominada empremta de carboni.

L'escrutini ambiental i l'existència de vies sancionadores i penalitzacions per incompliments o danys a l'entorn obliguen que aparega una nova palanca de mesurament del risc dels clients, que és la seua gestió mediambiental.

El risc financer de les companyies per motius ambientals pot ser un factor d'una possible desaparició per incompliments greus o la reducció del seu valor per pèrdues de reputació, i per tant, afectar els seus estats i resultats financers.

Caixa Popular està perfeccionant un mètode d'anàlisi que preveja diversos factors rellevants abans d'establir una relació comercial amb els seus clients. Aquest mètode se sustentará en l'avaluació del:

- » origen dels seus ingressos,
- » el compliment dels drets humans,
- » la seua gestió i el comportament ambiental i
- » el valor del seu compromís amb la societat.

Caixa Popular, pel tipus d'instal·lacions i per les seues operacions, no és una entitat que influísca o pugui influir en gran manera en el canvi climàtic i tampoc són rellevants els riscos i les oportunitats d'aquest. La gestió de la seua empremta de carboni no suposará un canvi substancial en les operacions, ingressos o despeses. Quasi tots els seus impactes provenen de l'ús de l'energia elèctrica i, en menys mesura, per l'ús de combustibles.

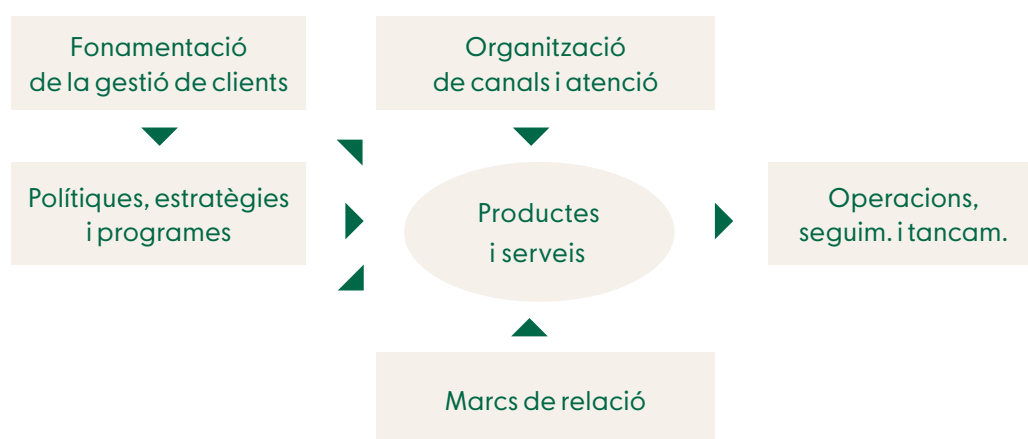
No obstant això, Caixa Popular sap que això no l'eximeix de la responsabilitat de minimitzar aqueixos consums, compensar-los en la mesura que siga possible i fer més eficient la gestió de l'energia.

Subvencions i ajudes

Caixa Popular no rep dels governs de la Comunitat Valenciana o d'Espanya cap ajuda ni subvenció especial o diferent de la que té qualsevol de les companyies presents en els territoris esmentats.

Marc de relació amb clients

Caixa Popular dissenya i manté sistemàticament un marc complet de relacions amb els seus clients, establint principis i compromisos, d'acord amb l'esquema següent d'activitats i processos:



El marc de relació esmentat abans queda explicat a través de l'esquema següent:

CATEGORIA	SEGMENT (tipus)	U.O. RESP	Informació		Prospeccions / anàlisis			Accions comercials				Activitats post-comercials		Accions de desenvolupament		Actuació avançada										
			Memòries / Informes / Web / intranet	Informació específica /RS / Publicitat / Promocions	Presentacions / jornades de portes obertes	Estudis de mercat i tècnics	Requeriments i expectatives / Plataformes de diàleg	Intercanvis d'experiències	Estudis comparatius	Ofertes / contractes	Sol·licituds / adquisicions	Llicències / autoritzacions	Prestació de serveis	Patrocinis / col·laboracions	Peticions / consultes / suggeriments	Serveis d'atenció al GI	Gestió de reclamacions de GI	Enquestes i mètodes quantitius	Equips de treball	Projectes conjunts	Projectes de millora	Benchmarking i millors pràctiques	Aliances estratègiques / convenis			
CLIENTS		Diversos																								
	Particulars	Diversos																								
	Empreses	Diversos																								
	Cooperatives	Diversos																								

El client, raó de ser de la continuïtat i el creixement del negoci, és la base de sustentació de Caixa Popular i el primer compromís és la protecció al 100% de les dades d'aquest.

Com a conseqüència de l'entrada en vigor de canvis normatius relatius a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals

i a la lliure circulació d'aquestes dades, l'entitat s'ha adaptat mitjançant canvis en els procediments que afecten les dades de clients i proveïdors i els sistemes d'informació que els gestionen.

Per a la resposta adequada i professional a aquest compromís s'han especificat 18 activitats i obligacions per a l'àrea de Compliment Normatiu referent

a la protecció de dades i s'ha nomenat un delegat, amb les funcions i les responsabilitats corresponents.

Per a respondre de la millor manera a aquestes noves exigències durant el 2018:

» es va remetre als clients una comunicació en què se'ls informava de la nova regulació de protecció de dades, i se'ls permetia la possibilitat de renovar les seues decisions sobre el tractament de les seues dades i

» es va dur a terme una formació sobre el nou reglament a quasi tot el col·lectiu de treball amb una participació 350 de persones.

A continuació, s'informa de les reclamacions per possibles incompliments en aquesta matèria:

PROCESSOS PER POSSIBLE INCOMPLIMENT EN PROTECCIÓ DE DADES DE CLIENTS I PROVEÏDORS			
Fins hui l'entitat no ha incorregut en un incompliment en la protecció de les dades de terceres persones			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Nre. de reclamacions per protecció de dades entrades	2	1	100 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades reals	1	1	0 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades amb raó de l'interessat	0	0	0 %
Cost de les reclamacions	0	0	0 %

Fonamentació de la Gestió dels Clients

Caixa Popular té presència i desenvolupa les seues activitats comercials en el mercat financer de la Comunitat Valenciana i principalment a la província de València (majoria de les oficines) i el nord d'Alacant.

L'empresa estableix tres grans categories de clients: particulars, cooperatives i empreses.

A causa de la gestió especial de cada categoria i les diferents condicions, productes i serveis que cal prestar en els diferents tipus de cada categoria, la segmentació tècnica es fa per línies de negoci, amb una unitat organitzativa responsable de la gestió.

Les set línies de negoci i, per tant, els tipus de clients tècnics són:

1. Famílies
2. Autònoms i comerços
3. Banca privada
4. Banca empresa
5. Cooperatives
6. Associacions
7. AGRO Caixa Popular.

L'enfocament i les responsabilitats de la gestió de clients es poden resumir mitjançant l'esquema següent, que relaciona activitats, línies de negoci i unitats organitzatives responsables:

	1. Famílies	2. Autònoms, comerços	3. Banca privada	4. Banca empreses	5. Cooperatives	6. Associacions	7. Banca "Agro"
1. Estratègies, principis i plans	Comité de Negoci						
2. Pressupost i seguiment econòmic	Comité de Negoci						
3. Disseny i desenvolupament de productes i serveis	Negoci	Negoci	Banca Privada	Riscos / BE	Riscos / BE	Negoci	Comité Agro
4. Canals, sistemes, CRM i Big data	Sistemes						
5. Campanyes i promocions	Negoci						
6. Intel·ligència relacional (experiència client/g. emocions)	Experiència de client i comunicació						
7. Riscos i recuperacions	Gestió integral del risc						
8. Prestació de serveis i relacions	Zones - Oficines comercials - Unitats organitzatives						
9. Comunicació i RS	Experiència de client i comunicació						
10. Avaluació, millores i innovació	Comité de Negoci						

Polítiques, estratègies i programes de gestió del negoci i de clients

Els compromisos i les directrius de la gestió de clients i dels processos s'estableixen en els anomenats "Principis i criteris d'actuació", que són aplicables per a cadascun dels set segments tècnics de clients enunciats abans.

En la planificació estratègica següent està previst el disseny i el desenvolupament de la primera política integral de gestió de clients de Caixa Popular.

Periòdicament, l'organització dissenya i publica una planificació plurianual per al desenvolupament de les estratègies principals del negoci. En l'actual, "Reinventar-se 2020", tres de les seues estratègies estan referides a la gestió de clients i donen resposta fonamental als reptes següents:

- » **Incorporar la "gestió de les emocions" en el model d'experiència del client, que actualment regeix i dirigeix les activitats i els processos comercials amb aquests.**
- » **Millorar la qualitat i el valor de totes les línies de negoci i productes.**
- » **Potenciar la multicanalitat.**

Cadascuna d'elles té metes i resultats objectius que periòdicament es monitoren per al control i el seguiment. El desplegament anual de les estratègies es du a terme a través dels denominats "Plans de gestió".

Productes i serveis per als clients

L'organització té dues línies fonamentals de negoci. L'una referida als serveis i productes financers i l'altra, referida als diferents tipus d'assegurances.

Els blocs principals del portafolis de serveis per a cadascuna d'aquestes són els següents:

PRODUCTES FINANCERS

- Productes d'estalvi

- Comptes
- Depòsits

- Productes d'inversió

- Fons d'inversió
- Plans de previsió

- Productes de finançament:

- Préstecs hipotecaris
- Préstecs personals

- **Mitjans de pagament:**
 - Targetes: dèbit, crèdit, prepagament i d'altres
 - Terminals portàtils de venda
- Banca privada
- Gestió de carteres (borsa i mercats)

ASSEGURANCES:

- Assegurances de protecció personal i familiar
- Assegurances de béns i propietats
- Assegurances d'estalvi
- Assegurances d'inversió
- Assegurances agràries
- Assegurances de responsabilitat civil

Les decisions per al disseny, la millora, l'evolució i l'enfortiment dels elements del portafolis de serveis es concreten i s'aproven en els anomenats exercicis de reflexió estratègica.

Productes i serveis sostenibles i responsables

Caixa Popular dissenya i posa en el mercat productes i serveis sostenibles per a set grups especials, que per la seua consideració es defineixen com a principals o vulnerables, tal com s'indica en

l'epígraf "5.7. Gestió de grups d'interés".

A continuació, es detallen els productes sostenibles corresponents a l'exercici i la monetització d'alguns dels mateixos:

- » **La Targeta de Compra Local, per a fomentar i fer competitiu el comerç local davant de les grans superfícies.**
- » **La iniciativa de targetes solidàries (crèdit o dèbit) de les quals el 0,7% dels ingressos de les compres que faça el client es destinen a un projecte social que se selecciona anualment.**
- » **La targeta "Compromís pel Valencià" de la qual el 0,7% dels ingressos de les compres que faça el client s'utilitzen per a subvencionar Escola Valenciana - Federació d'Escoles per la Llengua.**
- » **El producte "Estalvi solidari" (compte i termini fix) en què el 0,7% del saldo mitjà anual s'ingressa en el compte de la Coordinadora Valenciana d'ONG.**
- » **Supercompte Cooperatives, amb condicions econòmiques especials i altres**

avantatges com la subvenció d'un 25% en la quota d'ingrés en l'Associació sectorial de cooperatives, les ajudes a la formació (25%) o el pagament de 400€ en la realització d'auditories.

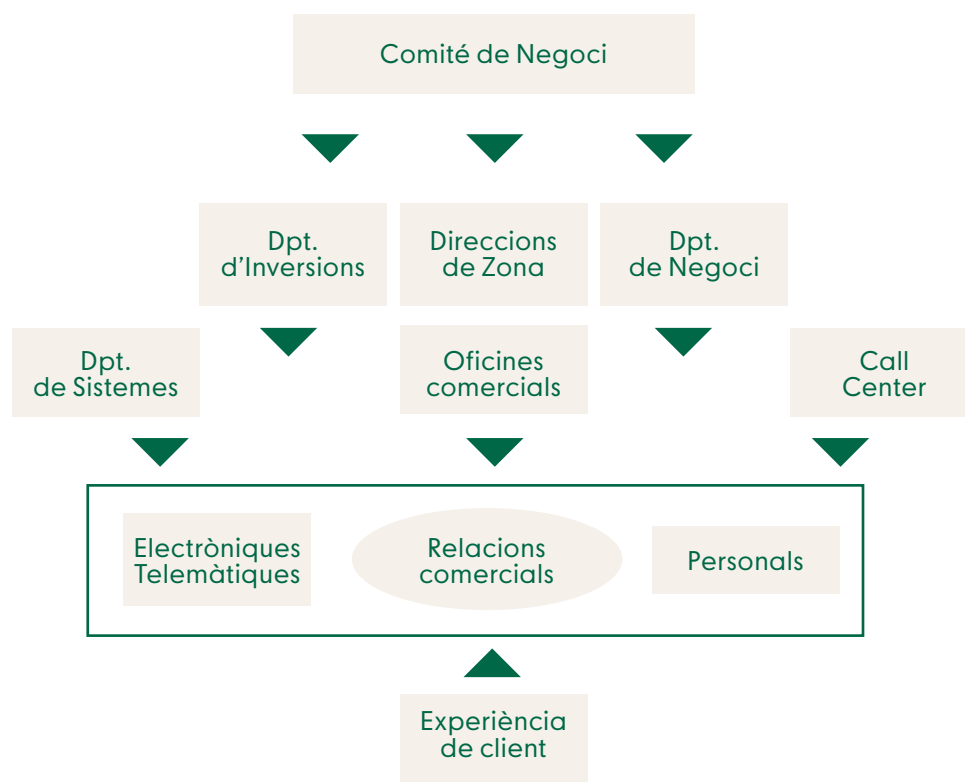
- » **Línia Empren, producte creat per a la concessió de préstecs a emprenedors, amb discriminació positiva a dones.**
- » **Comptes bancaris per a refugiats amb condicions especials mitjançant l'aliança amb Creu Roja Espanyola.**

L'exercici de les relacions sostenibles i responsables amb clients, la millora i la conceptualització de les quals i es durà a terme en la següent planificació de la responsabilitat social, quedarà concretada en una guia d'actuació en què s'establiran principis i directrius per a:

- » **La privacitat i la confidencialitat de la informació. En l'actualitat es compleix en un 100% la legislació vigent mitjançant el control i avaluacions periòdiques del delegat de Protecció de Dades de Caixa Popular, les auditories independents del Grup, l'evolució de les entrades en el canal de denúncies i en el canal de queixes i reclamacions**
- » **L'anàlisi dels negocis de possibles clients i la impossibilitat d'establir relacions en els casos en què la seua activitat siga la producció i distribució d'armes, la prostitució, el tràfic de persones o les botigues grow shops, per posar-ne uns quants exemples.**
- » **La integració de factors ESG (ambientals, socials i de govern corporatiu) en l'anàlisi de riscos de clients.**
- » **L'educació financera de clients i de la societat. Actualment l'organització desenvolupa aquest compromís a través de cursos per a segments de clients, del programa plantejat per la UNACC (Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit), de la Càtedra Empresa i Humanisme de la Universitat de València, dels seminaris sobre productes d'estalvi i temes digitals i dels desdjunis de l'Associació de l'Institut Valencià de l'Empresa Familiar.**
- » **La cobertura financera mitjançant l'obertura d'oficines comercials a mitja jornada i la instal·lació de caixers en les localitats en què no hi ha entitats bancàries, tancades com a conseqüència de la crisi del sector.**
- » **L'assessorament just i la venda consultiva per a posar el focus principal en l'honestedat, l'ètica i les necessitats reals dels clients.**
- » **El compromís ètic en la relació i el respecte d'accions inadequades per conflictes d'interessos.**

Organització, canals i atenció a clients

L'organització gestiona els processos relacionats amb clients i els productes i els serveis posats en el mercat a través d'un conjunt d'unitats organitzatives coordinades mitjançant l'esquema de relacionament següent:



Els canals principals per a l'atenció als clients són:

- » **les oficines comercials,**
- » **el call center,**
- » **el web corporatiu www.caixapopular.es**
- » **Ruralvía (web i app)**
- » **el correu electrònic corporatiu,**
- » **els telèfons generals de cadascuna de les oficines comercials i**
- » **xarxes socials**

Operacions, seguiment i tancament

En l'actualitat Caixa Popular desenvolupa els seus serveis en les oficines comercials i els departaments especialitzats de la seu central. Tots ells són experts, formats i qualificats en aquestes comeses, d'acord amb les directrius i els principis següents:

-
- » MiFID I i II

 - » Gestió de l'experiència de client (customer experience management)

 - » Gestió de les emocions i venda consultiva

 - » Programa d'actitud positiva

 - » Directrius ètiques de la responsabilitat social (privadesa del client, assessorament just, ètic i consultiu, i prevenció de conflictes d'interessos)

Totes les persones de les oficines estan formades i qualificades tècnicament en:

- » **temes financers,**
- » **el desenvolupament de les responsabilitats i les funcions del seu lloc i**
- » **la prestació dels serveis sota les eines i els sistemes de l'organització i el compliment de les directrius i els principis establits.**

Pràcticament totes les operacions comercials amb clients es duen a terme en les oficines comercials, en els caixers i a través de la banca digital.

El seguiment i el tancament de les operacions es du a terme a través del CRM de l'organització integrat en l'aplicatiu corpo-

ratiu i sota el suport d'altres eines de suport. En aquesta fase és on s'atenen les queixes, reclamacions, suggeriments i consultes a través del call center, les oficines comercials, les funcionalitats de la banca digital o les xarxes socials.

Atenció al client

Caixa Popular presta el servei d'atenció al client a través de les vies següents:

- » **Oficines comercials**
- » **Departaments i àrees amb responsabilitats en la gestió de clients de la seu central**
- » **Servei d'Atenció al Client per a Ruralvía i targetes, externalitzat amb el Banc Cooperatiu.**

En el cas de queixes o reclamacions, l'atenció es fa a través del Departament d'Atenció al Client de Caixa Popular o del Defensor del Client de la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit, i es compleix la legislació específica segons siga en suport paper o per mitjans electrònics o telemàtics.

En les oficines de l'entitat estan disponibles els reglaments que regulen aquests serveis (Departament d'Atenció al Client, Defensor del Client UNACC i Transparència i protecció al client) i la documentació per a poder exercir el dret de reclamació o queixa. També pot formular-se a través de la pàgina web corporativa.

D'acord amb el que s'estableix en l'article 17 de l'Ordre ECO/734/2004 d'11 de març sobre els departaments i els serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, els resultats de l'exercici 2018 van ser:

QUEIXES I RECLAMACIONS			
La quasi totalitat de les reclamacions rebudes es deuen a despeses i clàusules sòl d'hipoteques. No s'han produït casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Reclamacions entrades (Ser. Atenció al Client)	213	991	-78,51 %
Reclamacions admeses a tràmit (SAC)	213	991	-78,51 %
Reclamacions a favor del reclamant (SAC)	51	753	-93,23 %
Reclamacions entrada (Defensor del Client)	22	19	15,79 %
Reclamacions admeses a tràmit (DC)	4	4	0 %
Reclamacions a favor del reclamant (DC)	1	1	0 %
Reclamacions entrada (Banc d'Espanya)	53	35	51,43 %
Reclamacions admeses a tràmit (BE)	53	35	51,43 %
Reclamacions a favor del reclamant (BE)	20	15	33 %
Cost de les reclamacions (€)	822.184,26	(*)	N/A

(*) dada no disponible per a 2017.

CURSOS A CLIENTS

Durant el 2018 es van impartir cursos seminaris a clients l'objectiu dels quals era millorar la seua capacitat economicofinancera i de gestió. Les matèries impartides principals van ser finançament a curt i llarg termini, comerç internacional, anàlisi de projectes d'inversió, tresoreria,

14/02/2018, perspectives econòmiques i dels mercats financers, reptes actuals en la inversió financera del patrimoni, inversor racional davant la situació actual dels mercats

Els resultats van ser:

- » **Nombre de cursos: 9.**
- » **Participants: 628 persones.**

Models d'intel·ligència relacional amb els clients

Caixa Popular va incorporar l'avaluació de la satisfacció dels clients en els seus processos comercials, d'una manera sistemàtica, a mitjan anys 90 del segle passat.

Bàsicament, la missió i l'objectiu principal de l'enfocament de gestió era el compliment de les especificacions dels productes i la seguretat dels serveis posats en el mercat.

El principal feedback de la gestió s'obtenia de conèixer la seua satisfacció general i les reclamacions presentades.

Des de l'inici d'aquest segle, s'ha comprovat que l'interés del client en les relacions comercials ja no està basat fonamentalment en el producte. En l'actualitat, la manera com se l'atén i les percepcions que té de la relació comercial i el valor afegit rebut són vies de confiança o no i, per tant, de la decisió de compra i la continuïtat de la relació.

Aquesta circumstància va motivar l'evolució en la gestió comercial cap a la "gestió de l'experiència de client (CEM)".

En l'exercici 2015, Caixa Popular evoluciona el seu sistema de relacions i d'avaluació de la satisfacció i fidelització de clients a un nou sistema denominat "Model d'intel·ligència relacional amb clients" que comença a integrar en les seues oficines comercials i en els departaments que desenvolupen aquestes funcions des de la seu central.

Bàsicament consisteix en un model de relació comercial, per als productes, canals i processos establits, basat en un excel·lent tracte (personal, respectuós, basat en les necessitats i empàtic), en la venda ètica consultiva i en la millor experiència dels clients en les relacions mantingudes.

El 2016 s'avalua l'"Experiència de Client" en les relacions comercials mitjançant un estudi en què

s'obtenen conclusions de l'anàlisi i revisió de documentació i protocols interns, d'entrevistes individuals a directius de l'entitat, d'un taller amb directors d'oficines, d'un focus group amb clients, de quaranta mystery shopping en oficines de l'entitat i de la competència i de cent enquestes telefòniques.

S'avalua el nivell de bondat de les variables d'atenció al client, en les "sorpreses grates" en la relació, del valor dels "moments" que viu el client i de moltes altres variables associades a la "corba d'experiència".

Les conclusions recollides i, especialment, les àrees de millora, s'incorporen en els plans operatius de les unitats responsables de les línies de negoci i en les oficines comercials.

L'any 2018 Caixa Popular participa en el 6é Estudi d'Emocions EMO Insight en el Sector Banca i obté la distinció de segona entitat financera més

ben valorada pels clients en la gestió emocional en tot el territori nacional.

El 2018 s'incorpora al model d'intel·ligència relacional amb els

clients la gestió de les emocions.

Es dissenya una metodologia d'aplicació en les relacions per a oficines comercials i tècnics amb relació amb clients, basada en

les huit emocions principals del sector banca.

La metodologia s'implementa mitjançant:

- » **la creació de la figura dels “gestors d'emocions”, qualificats adequadament, i**
- » **la formació del 100% de les persones que participen en les relacions comercials amb els clients.**

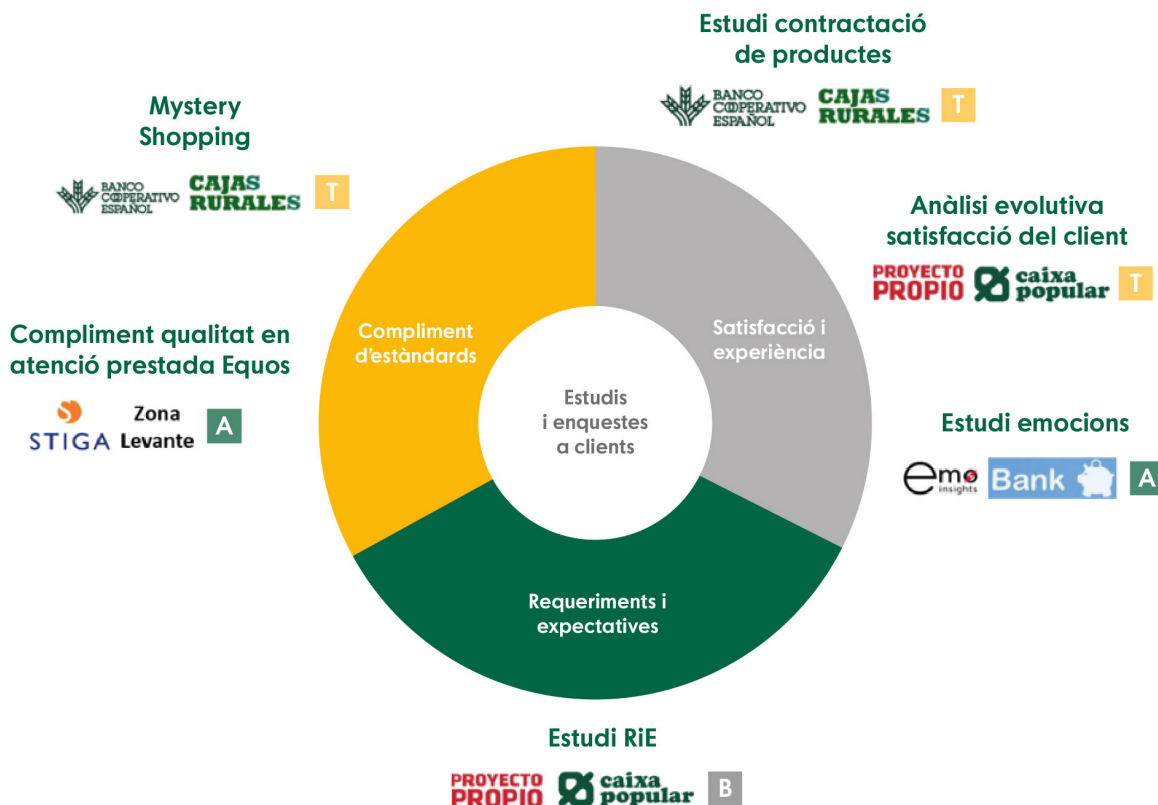
El 2019 es posarà en marxa el primer Pla de gestió de les emocions.

Resultats de satisfacció i d'experiència de clients

Caixa Popular considera que l'element clau en la gestió emocional dels seus clients són les necessitats, els gustos, les tendències, les experiències en la relació, l'adequació i la funcionalitat dels canals i l'actuació precisa en els denominats “moments de la veritat”.

La “veu del client” és l'element crític i la seua conceptualització i escolta activa són essencials. Per això, l'entitat va posar en marxa el projecte d'“Escolta al client” l'estructura del qual es reflecteix en el quadre següent.

Canals digitals	Opinió activitats	Estudis generalistes	Estudis concrets	Projecte Escolta el client
<ul style="list-style-type: none"> » Bústia de suggeriments (web). » Xarxes socials. 	<ul style="list-style-type: none"> » Banca privada. » Banca empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> » Estudi client digital. » Estudi l'RSC en el negoci i grups d'Interés. » Estudi emocions. 	<ul style="list-style-type: none"> » Revista d'empresa (newsletter). » Targeta Compromís pel Valencià. 	<ul style="list-style-type: none"> » Enquestes en contractació de producte. » Client misteriós. » Enquestes 1 i 3 anys.



1. Compliment d'estàndards: estudi de contractació de productes Mystery Shopping.

Des del 2018, Caixa Popular participa en un estudi liderat pel Banc Cooperatiu Espanyol (posat en marxa aqueix mateix any i amb afany de continuïtat a llarg termini) en què s'avalua la qualitat i el compliment dels procediments i els estàndards en l'atenció a no clients en oficines de Caixa Popular.

El mètode utilitzat és el "client misteriós" (mystery shopping). En aquest procés les persones responsables de l'anàlisi es presenten com a possibles clients comuns per a fer la contractació d'un producte o servei. Al final, presenten un informe sobre la qualitat de l'atenció rebuda i el compliment dels estàndards de les oficines visitades.

Aquest mètode amb plantejament continu en el temps es du a terme juntament amb altres caixes rurals i té una avaluació trimestral.

Variables de satisfacció	Mystery shopping Caixa Popular
Aspectes físics	8,60
Rapidesa	9,18
Tracte dispensat	8,18
Actuació comercial	4,46
Explicació del producte	7,07
Mitjana ponderada	7,15

Resultats de Satisfacció i Experiència de Clients.

En general, els resultats són molt satisfactoris, llevat del corresponent a l'actuació comercial, que serà objecte d'anàlisi per a identificar aspectes de millora i lideratge davant de la mostra de caixes rurals participants (protocol, integració de la gestió de les emocions, informació tècnica de suport, etc.). La puntuació de Caixa Popular com a mitjana ponderada és lleugerament superior a la del grup de comparació.

2. Compliment de la qualitat: satisfacció de clients: estudi sobre la qualitat en la prestació de serveis a nivell general EQUOS

Caixa Popular participa regularment en l'estudi EQUOS RCB. Un estudi anual multiclient dut a terme per STIGA per a avaluar l'atenció a clients potencials en oficines bancàries mitjançant la tècnica del client misteriós.

L'estudi s'adequa per comparar els resultats de Caixa Popular amb els de la resta de les entitats financeres que operen en la zona de Llevant i els resultats obtinguts en aquesta àrea d'influència. L'entitat participa en aquests estudis des del 2005.

Les variables estudiades de satisfacció després de les relacions comercials mantingudes són:

- » Aspectes físics
- » Rapidesa
- » Tracte
- » Actuació comercial
- » Explicació de productes

Variables de satisfacció	2017 Caixa Popular	2018 Caixa Popular
Aspectes físics	8,36	8,59
Rapidesa	7,63	9,61
Tracte dispensat	8,43	8,08
Actuació comercial	4,30	4,07
Explicació del producte	7,48	6,90
Mitjana ponderada	6,61	6,50

Pel que fa a les dades presentades, hi ha similitud en moltes, i són destacables des del punt de vista positiu els aspectes físics, la rapidesa, el tracte dispensat i l'explicació del producte.

L'àrea on hi ha més potencial de millora és l'actuació comercial. El 2018, apareix per primera vegada un descens significatiu davant de les dades de l'exercici anterior, que serà estudiat. L'aplicació del nou model de gestió de les emocions a implantar el 2019 probablement serà una mesura de valor en aquest punt.

3. 3. Estudi de satisfacció de clients: contractació de productes per enquesta automàtica en línia

En el mateix any es participa en la segona iniciativa del Banc Cooperatiu Espanyol (amb afany de continuïtat a llarg termini) per a identificar aspectes de millora i lideratge, davant de la mostra de caixes rurals participants, sobre la satisfacció i la valoració emocional dels clients que hagen contractat un producte.

El sistema envia a posteriori i de manera automàtica un correu electrònic perquè avaluen la seua satisfacció.

En aquest estudi s'avaluen els aspectes següents:

- » Satisfacció general
- » Valor emocional de la relació
- » Qualitat de l'atenció rebuda
- » Claredat i valor de l'explicació
- » Adequació de la documentació facilitada
- » Nivell de recomanació expressada pel valor net de recomanació NPS (net promoter score)

Els resultats obtinguts són:

a) Resultats mitjans globals de la contractació de serveis

ENTITAT	Valor emocional (sobre 100)	Atenció rebuda (sobre 10)	Explicació producte (sobre 10)	Documentació facilitada (sobre 10)	Net Promoter Score (*) (sobre 100)
Caixa Popular	84,20	(sobre 10)	Explicació producte	9,00	72,90

En la satisfacció general davant de la contractació de qualsevol producte, hi ha un lideratge davant de les altres caixes rurals. De manera desglossada, és molt destacable que en el net promoter score o índex de promoció/recomanació per part dels clients quasi hi ha una distància de dos punts.

b) Resultats mitjans globals dels comptes a la vista

ENTITAT	Valor emocional (sobre 100)	Atenció rebuda (sobre 10)	Explicació producte (sobre 10)	Documentació facilitada (sobre 10)	Net Promoter Score (*) (sobre 100)
Caixa Popular	81,00	9,20	9,10	8,9	66,40

En la contractació de comptes a la vista els resultats són molt meritoris i amb resultats molt elevats, inclòs l'NPS.

c) Resultats mitjans globals de fons d'inversió

ENTITAT	Valor emocional (sobre 100)	Atenció rebuda (sobre 10)	Explicació producte (sobre 10)	Documentació facilitada (sobre 10)	Net Promoter Score (*) (sobre 100)
Caixa Popular	80,02	8,80	9,00	8,80	67,50

Malgrat haver obtingut resultats molt satisfactoris, Caixa Popular està per davall en aquest producte davant de la mostra comparativa.

d) Resultats mitjans globals de la contractació de plans de pensions

ENTITAT	Valor emocional (sobre 100)	Atenció rebuda (sobre 10)	Explicació producte (sobre 10)	Documentació facilitada (sobre 10)	Net Promoter Score (*) (sobre 100)
Caixa Popular	86,20	9,50	9,20	9,10	76,50

En la contractació de plans de pensions, els resultats són molt meritoris i amb resultats molt elevats, inclòs l'NPS.

e) Resultats mitjans globals de la contractació de préstecs personals

ENTITAT	Valor emocional (sobre 100)	Atenció rebuda (sobre 10)	Explicació producte (sobre 10)	Documentació facilitada (sobre 10)	Net Promoter Score (*) (sobre 100)
Caixa Popular	88,60	9,50	9,40	9,20	81,30

En la contractació de préstecs personals, els resultats són molt meritoris i amb resultats molt elevats, inclòs l'NPS.

f) Resultats mitjans globals de la contractació d'assegurances de llar

ENTITAT	Valor emocional (sobre 100)	Atenció rebuda (sobre 10)	Explicació producte (sobre 10)	Documentació facilitada (sobre 10)	Net Promoter Score (*) (sobre 100)
Caixa Popular	87,40	9,40	9,20	9,10	79,80

En la contractació d'assegurances de llar, els resultats són molt meritoris i amb resultats elevats, inclòs l'NPS.

g) Resultats mitjans globals de la contractació de gestió de carteres

ENTITAT	Valor emocional (sobre 100)	Atenció rebuda (sobre 10)	Explicació producte (sobre 10)	Documentació facilitada (sobre 10)	Net Promoter Score (*) (sobre 100)
Caixa Popular	75,70	9,20	8,20	8,10	61,50

(*) L'índex net de recomanació NPS, obtingut de la resta entre el percentatge de clients que puntuen entre 9 i 10 ("recomanadors") i el dels que ho fan entre 0 i 6 (detractors), és una mesura molt exigent; valors per damunt del 50% ja es consideren excel·lents pels experts en aquesta matèria.

L'estudi també informa de la bondat de totes les oficines de l'empresa. Les tres més ben valorades són la de Paterna, la de Foios i la d'Aldaia, situada en el barri del Crist.

En aquest procés també s'obtenen propostes de millora. Les més rellevants van ser: incrementar el nombre de caixers i oficines, millores de funcionalitat de Ruralvía, reduir les comissions i millorar la informació sobre elles, millorar l'agilitat a atendre i fer gestions, reduir el tipus d'interés en préstecs, enviar l'enquesta en valencià, Informar els clients proposant-los els productes més interessants i rendibles, avisar amb antelació de la renovació de l'assegurança i del seu cost i agilitar la resolució de sinistres en l'Assegurança Llar.

4. Anàlisi evolutiva en la satisfacció de clients: a 1 i 3 anys des de la seua alta en la companyia

A partir del 2016, l'entitat dissenya i construeix internament un estudi de satisfacció per als clients que estan en l'empresa 1 i 3 anys respectivament.

S'avaluen diversos aspectes, encara que els més rellevants són:

- » Evolució de la satisfacció amb la relació mantinguda.
- » Avaluació de l'experiència en les relacions.
- » Compliment d'expectatives
- » Valoració i ús dels canals
- » Recomanacions a tercers.

Aquest mètode té l'objectiu de comprovar com evoluciona la satisfacció dels clients amb l'empresa en els primers anys de relació. En concret després del primer any i després del tercer.

Els resultats dels aspectes més significatius enquestats han sigut:

a) En els 12 mesos que ets client de Caixa Popular, com ha evolucionat la teua relació amb la nostra entitat?

Resultats de Satisfacció i Experiència de Clients.

	1 any	1 any		3 anys	3 anys
EVOLUCIÓ	2018	2017		2018	2017
Ha millorat	51,1 %	61,0		54,3 %	61,0 %
Continua igual	44,4 %	35,7		40,6 %	35,2 %
Ha empitjorat	4,5 %	3,2%		5,1 %	3,8 %

Els resultats són molt satisfactoris i creixents, encara que es detecta un lleuger descens davant les xifres del 2017.

b) Com avaluaries la teua experiència amb nosaltres? Posa les estrelles que consideres.

	1 any	1 any		3 anys	3 anys
EXPERIÈNCIA	2018	2017		2018	2017
5 estrelles	41,8 %	36,4		36,7 %	39,0 %
4 estrelles	38,1 %	45,8		41,5 %	25,2 %
3 estrelles	15,3 %	12,7%		17,9 %	25,2 %
2 estrelles	2,5 %	3,2 %		3,0 %	1,9 %
1 estrela	2,3 %	1,9 %		0,9 %	1,9 %

Els resultats són molt satisfactoris i creixents, i es destaca una millora dels resultats davant el 2017 per als clients que entenen que l'experiència amb Caixa Popular és excel·lent (5 estrelles).

c) Consideres que durant aquest temps hem complit les expectatives que tenies amb nosaltres?

	1 any	1any		3 anys	3 anys
EXPECTATIVES	2018	2017		2018	2017
Sí, completament	37,6 %	37,0 %		31,9 %	25,2 %
Sí, bastant	45,2 %	43,0 %		44,2%	52,2 %
Més o menys	13,3 %	14,7%		18,5 %	20,8 %
Molt poc	2,3 %	3,3 %		3,6 %	0,6 %
Gens	1,7 %	2,0 %		1,8 %	1,3 %

Els resultats són molt satisfactoris i creixents i en molts casos amb avanç el 2018 davant el 2017.

d) Durant els últims mesos, com valoraries el servei que t'hem prestat en aquests diferents canals?

Dades expres- sades com a percentatges	Molt roí	Molt roí	Roí	Roí	Regular	Regular
CANALS 1 ANY	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Atenció oficina	1,4	1,0	0,3	0,6	2,5	2,3
Caixers	0,8	1,6	2,5	1,6	5,9	8,4
Banca distància	1,1	1,3	1,7	1,3	6,2	4,2
CANALS 3 ANYS	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Atenció oficina	0,9	1,9	0,6	0,0	6,3	4,4
Caixers	1,8	0,6	1,2	0,6	14,3	17,6
Banca distància	0,6	0,6	0,6	1,9	6,6	1,9

Datos expre- sados como porcentajes	Bé	Bé	Molt bo	Molt bo	No n'use	No n'use
CANALS 1 ANY	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Atenció oficina	33,9	35,1	52,8	56,2	9,0	4,9
Caixers	44,4	44,5	36,7	28,2	9,6	15,6
Banca distància	37,6	36,2	42,4	41,7	11,0	15,3
CANALS 3 ANYS	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Atenció oficina	30,7	32,1	54,6	54,1	6,9	7,5
Caixers	47,2	45,9	23,6	25,8	11,9	9,4
Banca distància	39,4	41,5	39,4	42,8	13,4	11,3

Resultats de Satisfacció i Experiència de Clients.

Els resultats són molt satisfactoris i creixents. Especialment són molt destacables els resultats obtinguts en l'atenció en oficines.

e) Has recomanat Caixa Popular a algun conegut o familiar?

	1 any		3 anys	
RECOMANACIÓ	2018	2017	2018	2017
Sí, l'he recomanada	70,3 %	71,8 %	72,2 %	75,5 %
No, però segurament ho faré	20,1 %	19,8 %	17,0 %	17,0 %
No, i no sé si ho faré	6,5 %	6,2 %	8,1 %	6,3 %
No, i crec que no ho faré	3,1 %	2,3 %	2,7 %	1,3 %

Molt altes xifres de recomanació que demostren els resultats excel·lents en l'NPS (net promoter score) o índex net de recomanació obtinguts en altres estudis duts a terme i presentats en aquesta memòria.

5. Estudi emocions en el sector bancari: EMO Insights

El 2018 l'entitat va participar per primera vegada en l'estudi desenvolupat per EMO Insights per al sector banca, que estudia i quantifica la vivència del vincle emocional dels clients particulars, relacionant el seu nivell de satisfacció amb les emocions que viuen en les relacions mantingudes amb el banc o caixa.

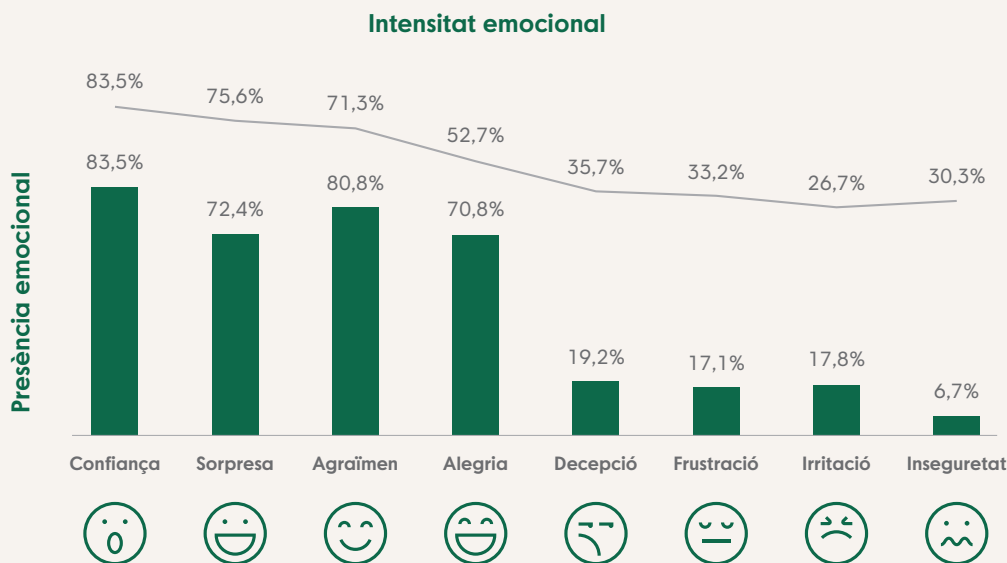
En l'estudi s'avaluen les huit emocions grupals del sector banca:



El resultat final és un índex emocional (Emoindex) que resumeix la vinculació emocional del client amb la marca o amb l'entitat establint un índex que va de -100 a + 100.

La mitjana del sector (tots els bancs nacionals més grans) per a aquest exercici es va situar en 36,7 i el més ben avaluat va obtenir una puntuació de 66,5. Caixa Popular, amb 59,3, en segon lloc, per damunt de les empreses considerades benchmark.

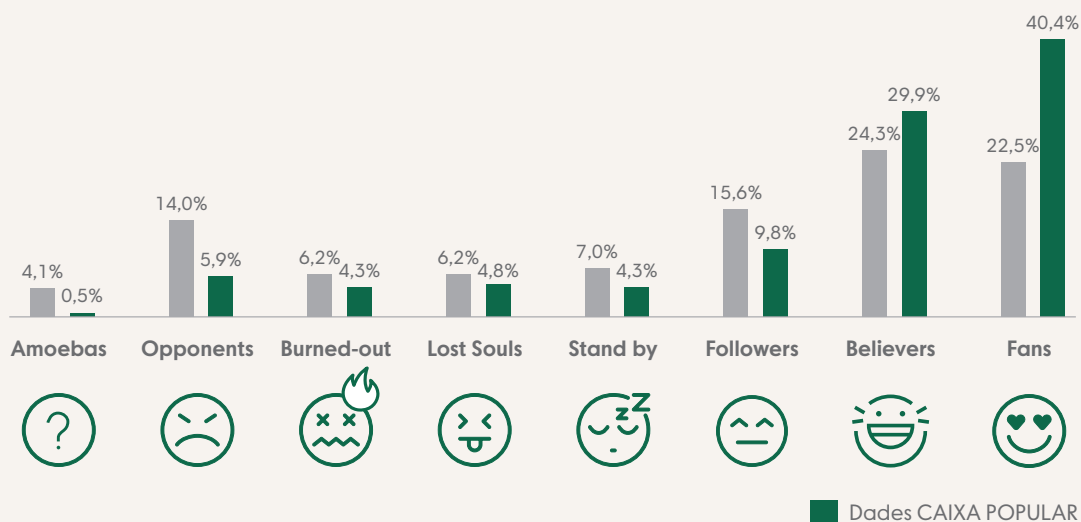
A continuació, es presenten els resultats de Caixa Popular davant la mitjana del sector banca nacional:



Pel que fa a les emocions, Caixa Popular està per damunt del mercat com a presència emocional de les 4 emocions positives i és líder del sector en confiança i agraïment.

Quant a la intensitat emocional, destaca especialment en confiança, encara que en alegria està per davall de la mitjana del sector.

L'estudi també fa una segmentació dels clients segons el seu EMO Index en 7 trams que determinen les seues actituds i els seus comportaments cap a la marca. En aquest aspecte, Caixa Popular obté una posició avantatjosa, i dobla pràcticament el nombre de "fans" sobre la mitjana del mercat.



En relació a la valoració dels punts de contacte, l'empresa se situa com a líder del sector en tres (sucursal, personal d'oficina i atenció telefònica), en segona posició en altres tres (operacions, pàgina web i publicitat) i la resta entre les posicions 3,4 i 5, de les 17 entitats que van participar en l'estudi.

Resultats de Satisfacció i Experiència de Clients.

6. Estudi de satisfacció, requeriments i expectatives amb els serveis i relacions mantingudes amb els clients

A partir del 2018, l'entitat va posar en marxa un projecte per al disseny d'un sistema de gestió integral de grups d'interès que es va implantar aqueix mateix any.

Durant aqueix exercici es va dur a terme una avaluació de la satisfacció del grup d'interès "clients" mitjançant entrevistes a 27 persones dels tres segments (particulars, empreses, cooperatives) en què es van avaluar els camps d'actuació següents:

- » Satisfacció global amb els processos comercials.
- » Satisfacció amb les variables del procés de gestió de clients.
- » Satisfacció amb les cinc etapes del procés
- » Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de les relacions comercials amb Caixa Popular.

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular du a terme les activitats de prestació de serveis i les relacions amb els clients d'una manera eficient, fiable i satisfactòria.		9,2
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DEL PROCÉS DE GESTIÓ DE CLIENTS			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen el desenvolupament correcte del procés.	9,3	Caixa Popular du a terme les activitats comercials d'una manera fiable i acurada	9,0
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències dels clients en termini i forma.	9,0	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat.	9,3
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen els clients.	9,7	Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la relació amb els clients	9,6
Caixa Popular ofereix seguretat davant impagaments o retards i garanteix el cobrament dels serveis adquirits	9,3	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats d'informació, documentació, incidències, etc.	9,0
En Caixa Popular la comunicació amb els clients és clara i fluida.	9,1	Caixa Popular s'esforça a conèixer els requeriments i les expectatives dels clients.	9,0

SATISFACCIÓ AMB LES ETAPES DEL PROCÉS DE GESTIÓ DE CLIENTS			
Caixa Popular du a terme les activitats comercials d'una manera fiable i acurada	8,6	Caixa Popular fa l'anàlisi de les sol·licituds de clients d'una manera eficient i generant valor	9,0
En Caixa Popular la contractació d'un servei i la seua prestació es fa d'una manera eficient i satisfactòria.	9,0	El servei d'atenció al client és eficient, professional, cordial i satisfactori.	9,2
Caixa Popular informa periòdicament o facilita l'accés a tota la informació de les operacions dels clients.	9,2		

REQUERIMENTS I EXPECTATIVES DEL GRUP D'INTERÉS

També va recollir els requeriments i expectatives generals i concretes en referència a la gestió comercial de l'entitat obtenint-se 27 propostes.

Les de més impacte i prioritats van ser:

- » Millorar la funcionalitat i la capacitat per a obtenir informació seleccionada de les operacions realitzades en la passarel·la Ruralvía.
- » Establir mètodes i eines per a minimitzar l'impacte per retards i errors de les persones d'atenció als clients que estan en pràctiques o com a becaris.

Encara que per als clients fora comprensible, hi havia una certa insatisfacció i la creença generalitzada que la imatge es reforçaria si el servei prestat per ells fora pròxim al de les persones qualificades i amb experiència.

- » Quan hi ha sol·licituds per a l'estudi i atenció per part de l'empresa hi ha una certa lentitud en l'execució. Si han de participar-hi els serveis centrals, aquesta lentitud s'agreuja i a vegades els clients han de telefonar per preguntar com va la seua demanda o en quina situació està.
- » Temps d'espera importants en algunes oficines comercials. Analitzar la conveniència de tindre un sistema de gestió de cues.

Valor de la reputació per al grup d'interés

L'últim element d'avaluació en relació als clients va ser la reputació de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana.

Resultats de Satisfacció i Experiència de Clients.

Els clients de l'entitat tenen la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular té molt bona reputació a la Comunitat Valenciana.		9,1
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la seua gestió	9,8	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci	7,9
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	9,1	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa	8,5
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme	9,0	Model per l'opinió, valors i satisfacció que transmeten els seus empleats.	9,3
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps	9,5	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	9,0
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	8,7	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement	8,9

Els valors de la reputació i de les palanques són molt notables per als clients de Caixa Popular, ja que set dels onze mesuraments estan en el rang entre 9 i 10 (entorn òptim net promotor score NPS). Tan sols necessita una anàlisi la creativitat i la innovació en el negoci.



Desenvolupament del cooperativisme i de l'associacionisme

Caixa Popular reflecteix, entre els seus principis fundacionals i estratègies corporatives, el suport al desenvolupament i la consolidació del cooperativisme i de l'associacionisme a la Comunitat Valenciana.

dona suport especialment la creació, la consolidació i la difusió del model de cooperativisme, pel valor i el poder de la col·laboració entre totes les persones integrants en l'assoliment dels millors resultats econòmics i socials.

En el primer cas, i per la seua pròpia condició i convicció, es

Es valora i es promou per les raons següents:

- » Democràcia en la presa de decisions i en l'estratègia i el desenvolupament del negoci.
- » Responsabilitat individual i compartida del col·lectiu de treball.
- » Distribució racional de la riquesa entre els socis.
- » Educació i formació contínua dels seus integrants.
- » Suport mutu i igualtat.
- » Solidaritat amb la societat.

L'organització, pels seus principis i la idiosincràsia territorial, dona suport especialment el desenvolupament dels sectors:

- » Empresarial.
- » Comerç local.
- » Familiar.
- » Cooperativisme i associacionisme.

La gestió general d'aquest grup d'interés és responsabilitat de l'Àrea de Negoci, i col·laboren en el desenvolupament totes les oficines comercials i molts dels departaments de Caixa Popular.

Les dades i els indicadors principals d'aquesta gestió són:

COOPERATIVISME			
S'ha continuat incrementant el nombre de cooperatives associades, els seus socis i la facturació entre els dos exercicis.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Nre. de cooperatives sòcies de Caixa Popular	157	143	9,79%
Nre. de socis de les cooperatives associades	69.446	48.734	42,50%
Facturació de les cooperatives associades	2.929.545.111	2.687.195.174	10,89%

En el segon cas, es dona suport a la creació, la consolidació i el paper de l'associacionisme perquè és el millor vehicle per tal com, voluntàriament i lliurement, grups de persones físiques o jurídiques puguen assolir objectius compartits comuns.

Caixa Popular dona suport al diàleg i l'anàlisi participativa com a vehicle per a aconseguir una societat i uns mercats més solidaris, més capaços, més conscienciats en l'atenció i la solució dels reptes i els problemes mundials, més ètics i amb menys asi-

metria en la distribució de la riquesa.

Les associacions són un vehicle de gran valor per a:

» Representar els interessos d'un col·lectiu determinat a través de la creació d'opinions i criteris fundats.

» Aconseguir i facilitar l'aprenentatge conjunt i la formació dels seus membres.

» Crear un espai de trobada i oportunitats entre els seus participants.

» Fomentar la participació, la col·laboració i el consens davant diferents problemes o situacions.

» Facilitar l'atenció i l'escolta activa d'uns estaments determinats.

» Satisfer unes necessitats determinades de tipus social, empresarial, etc.



Les dades i els indicadors principals d'aquesta gestió són:

ASSOCIACIONISME			
S'ha continuat incrementant el nombre d'associacions clientes de l'entitat.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Nre. d'associacions clientes de Caixa Popular	4.289	3.683	16,45%

Satisfacció, requeriments i expectatives amb les relacions mantinguda amb les cooperatives i les associacions

Durant l'exercici 2018 es va dur a terme una avaluació de la satisfacció del grup d'interés "sectors professionals i associacions" mitjançant entrevistes a 14 persones dels segments en què s'avaluaven els camps d'actuació següents:

- » Satisfacció global amb el procés de relacionament i participació.
- » Satisfacció amb les variables del procés.
- » Satisfacció amb les quatre etapes del procés.
- » Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de les relacions i de les activitats amb Caixa Popular.

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular desenvolupa les activitats de compra i la gestió dels seus proveïdors d'una manera eficient, fiable i satisfactòria.	9,0
---------------------------	---	------------

SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DEL PROCÉS DE RELACIONAMENT AMB EL GRUP D'INTERÉS			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen la participació correcta en el procés de relacions i participació	8,7	Caixa Popular participa en les activitats d'una manera fiable i acurada	9,6
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i els requeriments dels sectors empresarials i les associacions professionals en termini i forma	9,4	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat.	9,4
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen les relacions amb els sectors empresarials i les associacions professionals.	9,9	Caixa Popular demostra honestat i ètica en la relació amb els sectors empresarials i les associacions professionals	9,9
Caixa Popular ofereix seguretat davant impagaments o retards i garanteix el cobrament de les quotes, si n'hi haguera	9,3	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats d'informació, documentació, incidències, etc.	9,1
En Caixa Popular, la comunicació amb els sectors empresarials i les associacions professionals és clara i fluida.	9,6	Caixa Popular s'esforça a conèixer i atendre els requeriments i les expectatives dels sectors empresarials i de les associacions professionals.	9,1

SATISFACCIÓ AMB LES ETAPES DEL PROCÉS DE RELACIÓ I PARTICIPACIÓ			
La incorporació de Caixa Popular en el sector o en l'associació s'ha dut a terme de la manera prevista	9,7	Caixa Popular participa activament en el disseny i el desenvolupament de productes i serveis	8,7
Caixa Popular participa d'una manera implicada i de valor en el desenvolupament d'estudis i documentació.	8,9	Caixa Popular col·labora de manera activa i implicada en el disseny, el desenvolupament i la implantació de projectes i negocis.	8,6
Caixa Popular està involucrada en el desenvolupament, la consolidació i l'èxit a llarg termini dels sectors i associacions.	9,1		

Requeriments i expectatives del grup d'interés

Pel que fa als requeriments i les expectatives principals del grup d'interés, aquests van fer les propostes següents:

- » Més involucració en les accions de l'associació i en la generació d'idees. Organització de projectes propis o en aliança amb les associacions i entitats.
- » Continuar creixent a la Comunitat Valenciana i generant valor financer i desenvolupament social a les províncies d'Alacant i Castelló
- » Dotar-se d'una sala pròpia per a conferències, ponències i cursos per a vincular les accions amb la marca.
- » Copatrocinar o finançar projectes i actuacions d'associacions. Ser una antena de repetició o un promotor de les actuacions de les associacions en xarxes o altres mitjans.
- » Millorar la informació i la difusió d'allò que du a terme Caixa Popular per a identificar bones pràctiques o espais de trobada. Coneixement exigü del que fa Caixa Popular al medi ambient.
- » Visió de la gestió de l'empresa molt tradicional i no adaptada a les noves tendències i gustos dels nous mil·lennistes. Millorar la creativitat en la gestió.

Valor de la reputació per al grup d'interés

En relació a la reputació de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la següent percepció:

4 REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la Comunitat Valenciana.	9,4
---------------------------	--	------------

SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la seua gestió	9,9	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci	7,4
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	9,1	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa	9,4
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme	9,9	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats.	9,7
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps	9,3	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	9,6
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	9,1	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement	9,7

Els valors de la reputació i de les palanques són molt notables per als sectors empresarials i les associacions professionals, ja que deu dels onze mesuraments estan en el rang entre 9 i 10 (entorn òptim net promotor score NPS). Tan sols necessita una anàlisi la creativitat i la innovació en el negoci.



Marc de relació amb proveïdors

Pel tipus de negoci i per les dimensions de Caixa Popular, no hi ha un volum rellevant de proveïdors de béns i serveis relacionats amb el desenvolupament de les seues operacions (producció), ni tampoc

operacions significatives, per la quantia econòmica o el risc, d'aquestes.

L'empresa estableix quatre tipus de proveïdors:

1. béns i serveis
2. recursos financers
3. coneixement i
4. cooperatives

Per als segments indicats adés, les despeses per compres i adquisicions s'emmarquen en dos grans capítols:

- » Despeses per interessos i comissions financeres.
- » Despeses generals d'administració: immobles, informàtica, comunicacions, publicitat, propaganda i serveis de gestió empresarial (formació, assessories, informes, auditories, quotes d'associacions i altres).

Pel volum reduït de despeses i el baix nombre de processos de compra que es duen a terme anualment, la seua responsabilitat recau directament en les unitats que requereixen els béns o serveis, d'acord amb un pressupost anual.

Per al desenvolupament del marc comercial amb els proveïdors hi ha la "Guia de relacions amb proveïdors" que estableix com s'han de gestionar les relacions comercials i els principis d'actuació.

Les pràctiques d'adquisició es realitzen a través de processos de sol·licitud d'oferta a un mínim de tres proveïdors, i s'assigna la comanda al que genera més valor en la seua proposta, d'acord amb:

- » **l'adequació de la seua oferta a l'especificació del bé o servei demandat,**
- » **el preu ofert,**
- » **el tipus d'empresa, general o cooperativa, i**
- » **el valor i la funcionalitat oferits.**

Com a conseqüència d'un dels seus principis i valors fundacionals, la majoria de les compres es fan a empreses i entitats de la Comunitat Valenciana (enteses com a proveïdors locals) i es

busca obtenir un relacionament a mig i llarg termini mitjançant aliances amb els proveïdors que mostren més qualitat i compatibilitat en els valors entre les dues entitats.

Les dades i els indicadors més representatius de la gestió de proveïdors i adquisicions són:

PROVEÏDORS I VOLUM DE LES ADQUISICIONS (dades en milers)			
La gestió de compres i aprovisionaments continua dins dels nivells i els resultats previstos en relació als pressupostos i els plans anuals aprovats.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Impacte generat per interessos i comissions (BCC) (€)	266	126	111 %
Impacte generat per serveis d'administració (€)	11.799	10.348	14 %
Ràtio d'adquisicions a proveïdors locals (%)	76	77	-1,3 %
Índex d'adquisicions sota aliança (continuitat LP)(%)	94	93	1 %
Nre. de queixes i reclamacions	0	0	0 %

Cadena de subministrament

En l'actualitat Caixa Popular no té dissenyat un sistema per a avaluar la responsabilitat social de la seua cadena de subministrament, ja que pels béns i els serveis demanats i per la ubicació geogràfica dels seus pro-

veïdors no hi ha circumstàncies rellevants de comportaments o pràctiques que puguen causar o contribuir a generar impactes negatius significatius.

Caixa Popular analitzarà la possibilitat d'incorporar en la plani-

ficació actual de l'entitat, "Reinventar-se 2020", l'elaboració d'una política, un procediment i el desenvolupament d'una guia per a:

- » **regular el procés d'adquisicions i les etapes constitutives d'aquest: sol·licitud d'ofertes, generació de comandes, canvis i cancel·lacions de comandes, condicions de pagament, estabilitat i duració de les relacions, etc.,**
- » **definir les directrius i els proveïdors prioritaris preferents en l'adjudicació de comandes per la seua condició, vulnerabilitat o marginalitat (proveïdors: locals, cooperatives, dones emprenedores i altres),**

- » **establir un mètode per a avaluar la qualitat i l'eficiència de la responsabilitat social de la cadena de subministrament. Especialment, pel que fa a:**
 - » el compliment dels marcs institucionals i jurídics que apliquen,
 - » les mesures a aplicar quan les persones del proveïdor o els contractes no tinguen la protecció social i laboral que els corresponguera, les condicions laborals de la cadena de subministrament no complisquen els estàndards que corresponguen en matèria d'ocupació, no es retribuisca la faena de la manera adequada, els treballadors es consideren autònoms sense ser-ho o, si no hi ha un ocupador reconegut jurídicament o quan la faena es faça des de casa i no estiga subjecte a contractes reconeguts jurídicament.

A partir del 2019, el control global de la gestió i la supervisió de les operacions serà responsabilitat del futur Comitè de Compres. Aquest enllaç lateral s'encarregarà de dissenyar els projectes, les normatives i els sistemes per a la gestió socialment responsable dels aprovisionaments.



Satisfacció, requeriments i expectatives amb les relacions mantingudes amb els proveïdors

Durant l'exercici 2018 es va dur a terme una avaluació de la satisfacció del grup d'interés "proveïdors" mitjançant entrevistes a 18 persones dels quatre segments en què s'avaluaven els camps d'actuació següents:

- » **Satisfacció global amb el procés de compres.**
- » **Satisfacció amb les variables del procés.**
- » **Satisfacció amb les quatre etapes del procés**
- » **Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de les relacions comercials amb Caixa Popular**

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular desenvolupa les activitats de compra i la gestió dels seus proveïdors d'una manera eficient, fiable i satisfactòria.		9.0
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DEL PROCÉS DE COMPRES I ADQUISICIONS			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen el desenvolupament correcte del procés.	9,0	Caixa Popular fa les activitats d'una manera fiable i acurada	9,1
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències dels seus proveïdors en termini i forma	9,1	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat.	9,3
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen els seus proveïdors.	9,7	Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la relació amb els seus proveïdors	9,7
Caixa Popular ofereix seguretat davant impagaments o retards i garanteix el cobrament dels serveis adquirits	9,7	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats d'informació, documentació, incidències, etc.	9,3
En Caixa Popular, la comunicació amb els proveïdors és clara i fluida.	9,6	Caixa Popular s'esforça a conèixer els requeriments i les expectatives dels seus proveïdors.	8,9

SATISFACCIÓ AMB LES ETAPES DEL PROCÉS DE COMPRES I ADQUISICIONS			
El procés de qualificació, homologació i seguiment de proveïdors es du a terme de forma fiable i adequada	8,7	Caixa Popular fa la gestió de les ofertes de manera eficient i ètica.	8,9
Les revisions i el seguiment duts a terme durant el desenvolupament i la recepció del servei són idonis i ajustats al tipus de subministrament fet.	9,1	L'acceptació i el pagament dels subministraments es du a terme en el termini i la manera establits.	9,7

Requeriments i expectatives del grup d'interés

Pel que fa als requeriments i les expectatives principals del grup d'interés proveïdors, aquests van fer les dues propostes següents:

- » Gestió de les adquisicions molt tradicional, sense innovació i diferenciadora. Millorar la creativitat en el relacionament i en el disseny de productes o serveis a sol·licitar.
- » Establir protocols i procediments associats a les compres que faciliten les relacions amb l'empresa.

Valor de la reputació per al grup d'interés

En relació a la reputació de Caixa popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la C. Valenciana.		9.3
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la seua gestió	9,8	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci	7,8
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	9,1	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa	9,4
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme	9,9	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats.	9,3
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps	9,6	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	9,6
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	8,7	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement	9,4

Els valors de la reputació i de les palanques són molt notables per als proveïdors de Caixa Popular, i hi ha nou dels onze mesuraments en el rang entre 9 i 10 (entorn òptim net promotor score NPS). Tan sols necessita una anàlisi la creativitat i la innovació en el negoci.

Marc de relació amb administracions, reguladors i ajuntaments

Caixa Popular sap la importància crítica que té col·laborar en els reptes i les necessitats dels organismes ARA (administracions, reguladors i ajuntaments) i per això dissenya i desplega models sistemàtics de relacionament.

La unitat organitzativa encarregada de la coordinació i el seguiment és l'àrea de relacions institucionals de Caixa Popular. Els responsables principals de la participació i les relacions són:

- » el departament d'assessoria jurídica i el departament financer per a les administracions i reguladors,
- » les oficines comercials i les direccions de zona per als ajuntaments i
- » un nombre elevat d'unitats organitzatives per a les relacions amb els òrgans concrets de les administracions que els corresponen.

Els camps principals en aquests marcs de relació són:

- » les respostes a sol·licituds, necessitats, comentaris o informes provinents de reguladors,
- » les respostes a sol·licituds, necessitats o participació en esdeveniments, jornades o congressos provinents d'administracions i
- » la col·laboració en projectes, reunions o aspectes socials dels ajuntaments.

Satisfacció, requeriments i expectatives amb les relacions mantingudes amb els organismes LLAURA

Durant l'exercici 2018 es va dur a terme una avaluació de la satisfacció del grup d'interès "administracions, reguladors i ajuntaments" mitjançant entrevistes a 20 persones dels tres segments, en què s'avaluaven els camps d'actuació següents:

- » **Satisfacció global amb les activitats, les obligacions i les relacions mantingudes.**
- » **Satisfacció amb les variables de qualitat de les activitats o les relacions mantingudes.**
- » **Satisfacció amb la qualitat, el valor prestat i el desenvolupament dels tres tipus principals de col·laboració i relació.**
- » **Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de les relacions i de les activitats amb Caixa Popular.**

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular du a terme una gestió professional i de valor en les seues relacions amb els organismes reguladors, les administracions i els ajuntaments.		9.4
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DE LES ACTIVITATS I LES RELACIONS AMB EL GRUP D'INTERÉS			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen el desenvolupament correcte de les activitats i les relacions amb el grup d'interès.	8,9	Caixa Popular fa les activitats d'una manera fiable i acurada.	9,3
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències dels organismes ARA en termini i forma,	9,8	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat.	9,5
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen els organismes ARA.	9,9	Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la relació amb els organismes ARA.	9,8
Caixa Popular ofereix seguretat davant les obligacions, la informació i les col·laboracions prestades.	9,6	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats de col·laboració o informació.	9,3
En Caixa Popular, la comunicació amb els organismes ARA és clara i fluida.	9,3	Caixa Popular s'esforça a conèixer els requeriments i les expectatives dels organismes ARA.	8,7

SATISFACCIÓ AMB LES ACTIVITATS I LES RELACIONS MANTINGUDES			
Caixa Popular participa normalment en les activitats i els grups de treball que li proposen els organismes implicats en el procés	9,0	Caixa Popular para atenció i dona resposta en fons i forma a les sol·licituds d'informació dels organismes implicats en el procés	9,2
Caixa Popular participa i dona una resposta adequada en fons i forma a les sol·licituds de col·laboració i les obligacions dels organismes implicats en el procés	9,1		

Requeriments i expectatives del grup d'interés

En relació als requeriments i les expectatives dels organismes ARA, les propostes principals van ser:

Facilitar el contacte directe amb els responsables específics de cada àrea de Caixa Popular en què haja d'impactar la regu-

lació. En el cas que la patronal trasllade una petició de participació o d'anàlisi del regulador, a vegades no s'obté la resposta suficient en termini o en forma, i es dificulta així l'obtenció de conclusions rellevants i de valor, consensuades per tots els participants. Per exemple, observa-

cions per a normatives, comentar a posicionaments globals, etc. Seria oportú identificar, per als diferents temes, les persones responsables d'obtenir o d'analitzar la informació en Caixa Popular.

- » **Incrementar la comunicació i les relacions mantingudes per aconseguir resultats més bons i més fiables en el temps. Informar de les notes de premsa i les comunicacions que fa l'entitat als mitjans de comunicació, amb còpia al regulador.**
- » **Elaborar i editar informació corporativa de valor sobre la gestió anual, no solament relacionada amb les obligacions mercantils. Per exemple, publicar una memòria de responsabilitat social o similar en què es referisquen les prioritats, els projectes i els reptes principals de la companyia, siguen amb èxit o futurs en tots els camps de la gestió corporativa.**
- » **Millora de la creativitat i de la innovació en diversos aspectes associats al negoci:**
 - » Millora del disseny i del desenvolupament de productes comercials
 - » Captació de futurs clients (per exemple, oferta a universitaris d'ingrés en compte corrent de 50 € per cada matrícula obtinguda en la carrera).
 - » Quadre de comandament amb indicadors que permeta comparar la situació de la companyia amb altres empreses similars i conèixer el grau d'excel·lència corporatiu.
 - » Informació, continguts i to utilitzat en les xarxes socials i fòrums

- » **Col·laborar a difondre el desenvolupament sostenible i la responsabilitat social a la Comunitat Valenciana, especialment en la societat i en els seus clients.**
- » **Convertir-se en un catalitzador de la millora de la gestió i la internacionalització de cooperatives i associacions amb què tinga vinculació, especialment en aspectes associats a la gestió econòmica i a la conservació de l'entorn i la responsabilitat social.**
- » **Organitzar jornades de valor i aprenentatge de pràctiques millors, liderades per l'empresa, per a cooperatives i associacions de la Comunitat Valenciana amb la participació d'organismes de l'Administració.**
- » **Millorar la informació i la comunicació en les xarxes socials i publicar continguts que ajuden la difusió i la conscienciació de la Comunitat Valenciana en acció social i conservació del medi ambient. No utilitzar les xarxes socials directament per a "vendre". Posicionar-se com una entitat difusora, de valor divulgatiu, i de generació d'aprenentatge, opinió i espais de trobada (bones pràctiques, models de valor, metodologies, etc.).**
- » **Dissenyar i desenvolupar projectes propis d'acció social, creatius i innovadors, liderats per la mateixa empresa en què es perceba el nou posicionament com a líder creador d'acció i millora social. Analitzar l'interés de dur a terme una campanya en "opis".**
- » **Continuar l'expansió del negoci a Alacant i Castelló, per esdevindre la caixa de referència de la Comunitat. Convertir-se en un focus de vertebració territorial l'eix de la qual siga el desenvolupament de la Comunitat Valenciana i la generació de valors.**
- » **Canviar el model actual de marca i de posicionament gràfic (logo, infografia, web, etc.) a un de més actual i impactant que servisca de vehicle per al canvi i per a l'assoliment del lideratge. Sustentar el canvi en la creativitat, la singularitat i la proximitat als reptes de la societat, basant-se en els nous gustos, formes de comunicació i tendències. El model actual és tradicional i antiquat (anys 80 i 90).**
- » **Dissenyar i implantar un mètode formal per a sol·licitar col·laboracions d'acció social, disponible a través d'Internet.**

En el que resta del pla estratègic, està previst analitzar el marc de relacionament i establir accions i indicadors que mesuren el valor que aporta per als organismes ARA.

Valor de la reputació per al grup d'interés

En relació a la reputació de Caixa popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la C. Valenciana.		8,7
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la seua gestió	9,2	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci	7,0
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	8,0	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa	8,6
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme	9,3	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats.	8,8
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps	9,2	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	9,1
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	8,6	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement	8,1

Els valors de la reputació i de les palanques són molt notables per als organismes ARA, i quatre dels onze mesuraments estan en el rang entre 9 i 10 (entorn òptim net promotor score NPS).

Tan sols necessita una anàlisi la creativitat i la innovació en el negoci.



Marc de relació amb socis aliats

Caixa Popular sap la importància que té establir relacions d'aliança amb socis que aporten valor i consoliden el model de gestió i els resultats obtinguts.

L'entitat estableix dos segments en la categoria de grup d'interés "aliats socis":

- » Desenvolupament d'estructures i serveis per al negoci.
- » Altres aliats socis i camps de col·laboració.

Els aliats principals en el primer segment són l'Associació Espanyola de Caixes Rurals, el Banc Cooperatiu Espanyol, la Societat Rural Serveis Informàtics i la Companyia d'Assegurances RGA.

Bàsicament les aliances s'estableixen per les raons següents:

- » Establiment, coordinació i representació davant reguladors i altres entitats de les caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés.
- » Disseny de productes i serveis comuns (assegurances, pensions, etc.).
- » Serveis de central bancària a les caixes accionistes.
- » Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació

Satisfacció, requeriments i expectatives amb les relacions mantingudes amb els aliats socis

Durant l'exercici 2018, es va dur a terme una avaluació de la satisfacció del grup d'interés "socs aliats" mitjançant entrevistes a 13 persones dels dos segments, en què s'avaluaven els camps d'actuació següents:

- » Satisfacció global amb la col·laboració i la participació en l'aliança.
- » Satisfacció concreta amb les deu variables del valor generat en la participació en l'aliança.
- » Satisfacció sobre la qualitat, el valor prestat i la satisfacció amb les cinc etapes principals de l'aliança.
- » Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora en el valor de l'aliança per la col·laboració i la participació de Caixa Popular.

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular genera valor i participa en els processos de l'aliança d'una manera implicada, eficient i fiable		9,8
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DE LA QUALITAT DE LA PARTICIPACIÓ DE L'EMPRESA			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen el desenvolupament correcte de l'aliança.	9,5	Caixa Popular fa les activitats d'una manera fiable i acurada	9,7
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències dels seus aliats socis en termini i forma	9,7	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat.	9,7
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen els aliats socis	9,9	Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la relació amb els seus aliats socis	10
Caixa Popular ofereix seguretat davant impagaments o retards i garanteix el cobrament dels serveis / quotes implícites.	10	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació necessaris per a poder resoldre amb eficàcia les necessitats d'informació o documentació, etc.	9,4
En Caixa Popular, la comunicació amb els aliats socis és clara i fluida.	9,8	Caixa Popular s'esforça a conèixer els requeriments i expectatives dels aliats socis	9,8

SATISFACCIÓ AMB LES ETAPES DEL PROCÉS DE GESTIÓ D'ALIATS SOCIS			
La incorporació de Caixa Popular en l'aliança o societat s'ha dut a terme de la manera prevista i sense problemes.	9,7	Caixa Popular participa activament en el disseny i el desenvolupament de productes i serveis de l'aliança.	9,2
Caixa Popular participa d'una manera implicada i de valor en el desenvolupament d'estudis i documentació	9,7	Caixa Popular col·labora de manera activa i implicada en el disseny, el desenvolupament i la implantació de projectes	9,2
Caixa Popular està involucrada en la consolidació i l'èxit a llarg termini de l'aliança.	9,8		

Requeriments i expectatives del grup d'interès

En relació als requeriments i les expectatives dels aliats socis, les propostes principals van ser:

- » **Establir vies i reunions periòdiques cada 4-6 mesos per a conèixer què és el que està fent-se i no perdre oportunitats de negoci. Una continuïtat en la comunicació bidireccional pot generar avantatges econòmics i millorar la gestió. Augmentar el nombre de punts de col·laboració i de reunió periòdica per a dissenyar productes nous, conèixer tendències i gustos de consumidors, i millorar els existents en el portafolis de serveis.**
- » **Abaratir costos o intentar reduir-los en el desenvolupament de projectes i accions R+D no són compatibles amb increments notables de la funcionalitat i de la fiabilitat dels productes.**
- » **Millorar la difusió d'informació sobre el que està fent-se en l'empresa (per exemple, en matèria de gestió ambiental no hi ha pràcticament cap informació sobre aquest tema). Caixa Popular té un perfil baix de comunicació i difusió cap a l'exterior que minimitza les possibilitats de creixement com a empresa referent principal de la Comunitat Valenciana en el sector financer.**
- » **Liderar i proposar projectes o accions de valor. Caixa Popular és "el millor" participant de l'aliança i té el coneixement i l'experiència per a ocupar una altra posició de més lideratge (potser és pel temps escàs disponible de les persones de l'empresa).**

Valor de la reputació per al grup d'interés

Pel que fa a la reputació de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la C. Valenciana.		9,5
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la seua gestió.	10	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci.	9,1
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	9,4	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa.	9,4
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme.	9,8	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats.	9,7
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps	9,8	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	9,5
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	10	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement	9,8

Els valors de la reputació i de les palanques són excel·lents per als aliats socis.

Tots estan en el rang entre 9 i 10 (entorn òptim net promotor score NPS).



Qualitat i innovació

La gestió dels processos, dels productes resultants d'aquests i dels serveis prestats a clients i a la resta dels grups d'interés té com a objectiu fonamental la millora de l'eficiència, de la rendibilitat i del valor de Caixa Popular.

L'anàlisi i la implantació de millores i avanços disruptius són les vies principals per a governar millor el

negoci i per a conèixer el grau d'utilitat i l'impacte de les operacions dutes a terme i del valor de les despeses incorregudes en la gestió a curt i llarg termini.

Les dues vies principals per a articular tot això són la "qualitat" i la "innovació".

Qualitat

La gestió de la qualitat té dos objectius fonamentals. D'una banda, l'obtenció de resultats excel·lents en els processos i els serveis de la cooperativa i, de l'altra, la minimització de despeses i costos d'aquests.

La responsabilitat de la gestió de la qualitat descansa des del segon semestre del 2018 en l'àrea de productivitat, que fonamentalment posa el focus en:

- » analitzar i seguir les activitats i els resultats de la companyia,
- » gestionar les incidències produïdes i
- » fomentar la millora a través de les aportacions de totes les persones de l'entitat.

Per a aquesta gestió es comptava principalment amb les Notes Q (idees de qualitat i innovació) i amb les Notes per a la millora (incidències i millores en processos i sistemes).

Des del 2018, l'entrada d'incidències també es fa a través de l'eina "Farmaciola".

Aquesta eina, per a recollir incidències en temes informàtics, també

està sent usada per totes les unitats organitzatives per incloure-hi incidències en processos i productes, per la seua utilitat i senzillesa.

Per a articular una nova via entrada de propostes i idees, més eficient i senzilla, a l'abril del 2018 es va posar en marxa l'aplicació "Junts innovem", que va servir de vehicle perquè tot el col·lectiu de treball poguera

aportar idees rellevants per a millorar la qualitat, la creativitat i la innovació en l'entitat.

Aquest canal va suposar la substitució de les tres vies d'entrada existents d'idees i propostes en relació a la qualitat i la innovació (Notes Q -idees-, Blog de la innovació i Notes per a la millora -incidències-).

A continuació, es presenten els resultats obtinguts de la gestió de la qualitat en els dos últims exercicis:

QUALITAT I INCIDÈNCIES			
No és rellevant fer una comparativa entre els dos anys pel canvi substancial d'enfocament produït i per la dificultat actual de segmentar temes de qualitat i temes d'innovació.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Notes Q (idees d'innovació i qualitat)	207 (I+Q)	728 (I+Q)	
Entrades al blog d'innovació	63 (I+Q)	160 (I+Q)	
"Junts innovem" Qualitat (abril-desembre del 2018)	548	N/A	
Notes per a la millora (fins a l'abril del 2018)	205	663	
Farmaciola (incidències): entrades	17.076	N/A	
Farmaciola (incidències): en curs	3	N/A	
Farmaciola (incidències): tancades	17052	N/A	
Farmaciola (incidències): pendents	21	N/A	

Com a complement al que s'ha esmentat anteriorment, hi ha un mètode que permet conèixer el nivell de satisfacció de les oficines comercials pel que fa a la qualitat dels serveis prestats per totes les unitats organitzatives (departaments i àrees) dels serveis centrals.

En aquest mètode s'avaluen tres variables del servei: eficàcia, rapidesa i empatia, i se n'obté una valoració mitjana.

Els més ben puntuats obtenen una retribució variable emmarcada en el bloc d'"Innovació i creativitat" per als serveis centrals.

Durant el 2018 es va desenvolupar un projecte entre els objectius del qual estava conèixer la percepció que tenien els grups d'interès pel que fa a la qualitat dels processos i els serveis que duen a terme les unitats organitzatives de Caixa Popular.

La puntuació dels diferents grups d'interès va ser:

VALOR DE LA GESTIÓ DE LA QUALITAT			Caixa Popular du a terme els seus processos i les seues activitats d'una manera fiable i acurada.						8,8
Socis propietaris	Clients	Col·lectiu de treball	Proveïdors	Organismes ARA	Agents socials	Medi ambient	Organismes generadors opinió	Associacions Cooperatives	Socis aliats
9,1	9,0	8,4	9,1	9,3	9,4	5,7	8,9	9,6	9,7

Sens dubte, aquest és un dels punts en què els grups d'interès tenen una percepció més bona i especialment per la implicació i el valor generat de les relacions mantingudes en el desenvolupament de les activitats de les diferents unitats organitzatives de Caixa Popular.

En relació a la millora de la qualitat, l'organització té previst fer una anàlisi i una identificació de possibles accions per a consolidar l'enfocament de gestió, en els dos anys pendents de la planificació estratègica "Reinventar-se 2020".

Possibles temes a analitzar són:

- » **Dissenyar una política de qualitat.**
- » **Definició d'una estratègia a llarg termini amb tipologies i metodologies.**
- » **Disseny i desenvolupament d'un sistema simple de la qualitat.**
- » **Disseny i desenvolupament d'un sistema simple de gestió de processos.**
- » **Analitzar la posada en marxa de projectes corporatius anuals de millora de la gestió de processos.**
- » **Pla de formació en tècniques de millora de la qualitat.**
- » **Detecció de pràctiques més bones en la gestió i projectes en les empreses benchmark d'organitzacions semblants.**
- » **Construir un quadre de comandament de la qualitat.**
- » **Millorar la gestió de la fallada interna i obtenir propostes de productivitat i eficiència.**
- » **Analitzar la possible separació en les eines que actualment gestionen les idees i possibles projectes d'innovació i qualitat per a independitzar amb claredat total aquests aspectes de la gestió interna i de la productivitat.**

Innovació

La gestió actual de la creativitat i de la innovació és responsabilitat de l'Àrea d'Innovació constituïda en el segon semestre del 2018. Per a aquesta comesa, l'àrea se sustenta en el Comitè d'Innovació, constituït per 7 persones integrants de l'equip directiu que es reuneixen amb periodicitat bimensual.

Fonamentalment els resultats de la innovació se circumscriuen a les idees i les propostes en relació a processos i activitats de Caixa Popular, ja que la corresponent a la tecnologia està delegada en l'empresa col·laboradora RSI. Les propostes d'innovació i millora de l'entitat es proposen en els diferents grups de treball d'RSI.

La primera activitat de l'àrea va ser dissenyar les línies d'actuació corresponents al 2019 i establir vies per a la gestió d'idees i projectes.

L'estratègia inicial d'innovació 2019 consta de tres eixos:

- » **Promoció de la creativitat individual del col·lectiu de treball, a través d'idees que tindran premis i processos d'implementació de les idees de més impacte.**
- » **Professionalitzar la creativitat. Per fer-ho es constituirà:**
 - » Un equip de creativitat corporatiu amb cinc o sis persones que es reuniran mensualment per generar idees i planejar projectes per a les que s'aproven finalment.
 - » Un equip de creativitat de zones, que amb el mateix planejament treballaran principalment en la innovació de productes i serveis comercials.
- » **Promoure la creativitat i la innovació dels clients mitjançant la creació d'un canal perquè hi entren accions o idees d'innovació.**

Els resultats de la gestió duta a terme van ser:

CREATIVITAT I INNOVACIÓ			
A causa del canvi tan important en la gestió no és rellevant fer una comparativa entre els dos anys. No obstant això, es presenten les dades que han suposat entrades, participació de persones i millores i innovacions en l'entitat.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Notes Q (idees d'innovació i qualitat fins a abril 2018)	207 (I+Q)	728 (I+Q)	
Entrades al blog d'innovació (fins a abril 2018)	63 (I+Q)	160 (I+Q)	
"Junts Innovem": innovació (abril-desembre de 2018)	548	N/A	

El 2018 es van posar en marxa dos premis:

- » **Premi a l'aportació d'idees en "Junts Innovem". Pot participar-hi tot el col·lectiu de treball i amb una dotació econòmica important.**

» Premis a la innovació. Aquest premi és exclusiu per a persones de serveis centrals. Semestralment cada persona envia un document amb les innovacions que ha dut a terme durant el semestre. Es fa una valoració de les innovacions reportades, puntuades de 0 a 3 punts. Posteriorment, en funció del nombre d'innovacions i de la suma de les valoracions de cada persona, es retribueix també amb una quantitat important.

Per a la difusió del nou posicionament en innovació s'han implementats les vies següents el 2018:

- » **Publicació d'articles interns sobre tècniques de creativitat, casos d'èxit i metodologies per a començar a crear el nou esperit innovador de Caixa Popular,**
- » **Posada en marxa de les “assegudes creatives” en què totes les persones de cada oficina es reuneixen per identificar idees noves en temes de negoci i productivitat.**
- » **El 2018 es van posar en marxa les “assegudes creatives” en què totes les persones de cada oficina tenien la proposta de reunir-se per identificar idees noves (millora i creativitat) en temes de negoci i productivitat, amb caràcter mensual.**

Els resultats de les “assegudes creatives” en l'exercici van ser:

» Percentatge d'oficines que van participar-hi almenys 4 mesos de l'any: 100%

» % de compliment de les assegudes (totes les oficines i tots els mesos): 83%

» Nre. d'assegudes fetes: 450

» Nre. d'idees Implantades 1.824

Durant el 2018 es va desenvolupar un projecte entre els objectius del qual estava l'avaluació de la percepció dels grups d'interés en relació a la reputació de Caixa Popular. Entre les palanques de la seua reputació estaven la creativitat i la innovació.

La puntuació dels diferents grups d'interés va ser:

VALOR DE LA INNOVACIÓ			Caixa Popular és una empresa creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci						7,5
Socis propietaris	Clients	Col·lectiu de treball	Proveïdors	Organismes ARA	Agents socials	Medi ambient	Organismes generadors opinió	Associacions Cooperatives	Socis aliats
7,8	7,9	8,6	7,8	7,0	7,4	5,6	6,6	7,4	9,1

Sens dubte, aquest és un dels tres punts de l'estudi en què els grups d'interès puntuen en menys mesura Caixa Popular.

Com a conseqüència d'això, en el que resta de planificació estratègica està previst fer una anàlisi

i una identificació de possibles accions per a consolidar l'enfocament de gestió i el valor i els resultats de la innovació en Caixa Popular.

Temes possibles a tractar són:

- » **Dissenyar una política d'innovació.**
- » **Definició d'una estratègia a llarg termini amb tipologies i metodologies.**
- » **Identificar think tanks, webs, blogs i centres de coneixement per al sector financer.**
- » **Pla de formació en tècniques de creativitat i desenvolupament de projectes d'innovació.**
- » **Detecció de pràctiques millors en la gestió i els projectes en les empreses benchmark d'organitzacions semblants.**
- » **Dissenyar un possible premi a la creativitat per a clients de l'entitat.**
- » **Construir un quadre de comandament de la innovació.**
- » **Analitzar la possible separació en les eines que actualment gestionen les idees i possibles projectes d'innovació i qualitat per a independitzar amb total claredat aquests aspectes de la gestió interna i la productivitat.**



5.3 Empremta laboral

La gestió del col·lectiu de treball es du a terme sota un esquema de processos en què la base de sustentació és el compliment estricte de les convencions de drets humans i la legislació laboral vigent.

La plantilla de Caixa Popular està composta principalment pels socis propietaris de la cooperativa que van obtenir la condició de “persona sòcia de treball” després d’un procés de selecció, avaluació i pràctiques que va confirmar que les actituds, les aptituds, el rendiment i els valors eren compatibles amb els de l’entitat.

L’enfocament estratègic i la realització de les activitats de la gestió de persones es du a terme a través del cercle seqüencial de processos que es resumeix en l’esquema següent:



Tots aquests processos són responsabilitat del departament de Persones i de les àrees que el constitueixen (àrea laboral i de gestió de plantilles, àrea de talent i àrea de desenvolupament directiu).

Gestió estratègica i tàctica

La gestió estratègica és fruit de l'anàlisi i el disseny d'un DAFO de gestió de persones que es du a terme a l'inici de cada període del Pla estratègic de l'empresa.

Internament s'analitzen les fortes i les febleses i es decideixen en quins processos i camps de la gestió cal millorar o enfortir.

Externament s'analitzen amenaces (reguladores, competitives, etc.) i oportunitats com a conseqüència de la detecció de nous models de gestió de persones o sistemes i pràctiques millors en les empreses considerades benchmark.

La gestió estratègica es desplega en els plans de gestió anuals, que contenen els projectes i les activitats que cal desenvolupar en cada exercici.

Els principis i els compromisos en la gestió de les persones queden recollits en diferents circulars que actuen a manera de polítiques.

El desenvolupament i el seguiment de la política social i els seus diferents aspectes integrants es du a terme a través dels enllaços laterals següents (en què essencialment participen socis de cooperatives i persones sòcies del col·lectiu de treball):

Consell social

Comité d'igualtat

Comité de seguretat i higiene

Comissió de recursos

GESTIÓ ESTRATÈGICA I TÀCTICA

Durant aquests dos anys en els projectes principals (7 i 13, respectivament) es va posar el focus en la implantació de plans de desenvolupament, en el Manual del directiu, en les eines tecnològiques per a la formació del compliment de normativa (MiFID, etc.), en la digitalització de processos de formació, en la formació en seguretat i salut, en la millora dels processos del sistema de retribució, en la millora de la marca de la cooperativa com a "ocupadora", en la gestió de plantilles, en la millora d'informes SAP, en la formació i les habilitats en venda consultiva i en el projecte d'actituds positives.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Compliment del pla anual	100 %	100 %	0 %

Organització i compensació

L'entitat s'estructura sobre la base d'un organigrama jeràrquic funcional el lideratge del qual recau en el director general.

Les unitats organitzatives i les seues comeses queden explícits en la circular "Estructura de Caixa Popular", en què es defineixen els departaments i les àrees (nom, missió i funcions) i les estructures existents en l'"Oficina de serveis (serveis centrals)" i en les "Oficines comercials".

Per al control i el seguiment adequats dels processos i les funcions clau de l'organització, hi ha equips tècnics i de negoci que n'asseguren la bona gestió compartida. Aquests enllaços laterals asseguren la participació i la veu de les possibles unitats organitzatives que interaccionen en un camp de la gestió empresarial determinat. En el "annex 7.1 Dades de l'empresa" es detallen les comissions i els comitès principals.

La política retributiva, basada en la meritocràcia, es construeix sobre la base de la responsabilitat, l'acompliment i els resultats de les diferents unitats organitzatives, llocs i persones que les ocupen.

El sistema retributiu de l'"entitat" descansa en tres tipus de retribució:

Retribució fixa (lligada a funcions i a acompliment d'aquestes).

Retribució variable (lligada a resultats d'equip i individuals).

Retribució com a beneficis socials (iguals per a totes les persones de l'empresa, incloent-hi els temporals).

Per la condició especial de les persones sòcies de la cooperativa hi ha dues retribucions complementàries:

Interessos al capital (determinats cada any pels òrgans socials de la cooperativa).

Retorns anuals (en el cas de persones sòcies de treball en forma proporcional a la suma de la seua retribució fixa i variable).

La retribució fixa es construeix mitjançant el “barem 1.0” aprovat pel Consell Rector en cada exercici. Cada persona sòcia de treball rep una “bestreta laboral bruta fixa” que és el resultat de multiplicar el seu barem pel barem 1.0, que es cobra en els dotze mesos de l’any.

-
1. Direcció General.

 2. Equip de direcció.

 3. Direccions d’oficina, amb quatre nivells (segons el volum de negoci de cadascuna) i direccions de departament, amb dos nivells (segons si són negoci directe o de serveis).

 4. Gestors d’oficines i tècnics/ques de l’oficina de serveis.

En cada funció hi ha tres barems: base, funció i acompliment.

La retribució variable es compon de diferents elements que premien

l’acompliment, la minimització de riscos en el negoci, el lideratge, el creixement

i la creativitat:

- Incentius de negoci (es premien avanços en solvència, rendibilitat, eficiència, productivitat, qualitat del negoci, satisfacció de clients, aportació de millores i innovacions amb barems de quantitat i qualitat).
- Incentius per venda de béns adjudicats (segons com i els que venguen o compren els béns adjudicats).
- Champions de zones i àrees (competició entre les zones sobre la base de sis indicadors i en serveis centrals per huit paràmetres. Els premis són vacances i viatges).
- Oficines A (segons resultats de benefici, ràtio d’actius danyats i índex de qualitat de servei).
- Premi comercial per zona (segons el creixement trimestral del nombre de targetes de crèdit i nombre de contractacions per assegurances, operacions financeres, operacions imagina, fons d’inversió, i productes d’inversió).
- Premi de productivitat (trimestrals, consistent en quatre vesprades de divendres sense faena l’any, com a màxim, per increment del negoci o per dedicació de valor).
- Premi a la creativitat (millors idees a través del “Junts Innovem”).

La retribució com a beneficis socials només és l'assegurança de vida de les persones que estan en procés de selecció (màxim un any o dos) i l'assegurança de vida i accidents per a les persones sòcies de treball. La cooperativa estableix acords amb terceres parts perquè el col·lectiu de treball tinga descomptes en guarderies, assegurances de vida, companyies mèdiques, etc.



La cooperativa no ha entès necessari constituir un pla de pensions. Cada persona del col·lectiu de treball acumula any rere any les retribucions complementàries com a soci, que rep en el moment de la jubilació.

Els indicadors corresponents a aquesta part són:

RETRIBUCIÓ			
Tant el 2018 com el 2017 s'han complit les directrius i els pressupostos associats a la retribució del col·lectiu de treball. També s'ha millorat el procés i les bases del sistema de retribució.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Salari mitjà entrada (persona sense funcions directives)	24.279	23.768	2,15 %
Pes mitjà R Fixa en la retribució total	88,17 %	84,18 %	4,74%
Pes mitjà R Variable en la retribució total	10,83 %	14,81 %	-26,87 %
Pes mitjà Beneficis socials en la retribució total	1 %	1 %	0 %
Salari mitjà per persona del col·lectiu de treball	35.288	35.802	-1,43 %
Salari mitjà Equip de direcció	88.010	89.425	-1,58 %
Salari mitjà D Oficina	51.156	51.129	0,05 %
Salari mitjà D Departament	44.150	44.231	-0,18 %
Salari mitjà Gestor oficina	30.739	31.101	-1,16 %
Salari mitjà Gestor Tècnic of. de serveis	32.898	33.755	-2,54 %

Ocupació, drets humans i valors corporatius

La contractació de persones es fa d'acord amb els plans de plantilla anuals i un esquema d'incorporació que prioritza principalment l'accés de persones titulades recentment (universitaris, cicles).

El reclutament inicial es du a terme a través de convenis de cooperació amb universitats de la Comunitat Valenciana (places per a pràctiques curriculars, places per a beques i pràctiques voluntàries), anuncis a través de

xarxes socials, propostes en els taulons o en webs d'ús d'universitats, centres de formació i en fòrums d'ocupació.

El procés de reclutament i selecció consta de tres fases:

- » Pràctiques formatives en l'entitat. En aquesta fase es detecten els millors candidats per actituds, desenvolupament i implicació segons el seu tutor en l'oficina. Les proves finals són una entrevista en profunditat i una dinàmica de grup.
- » Pla d'acolliment. És el procés de selecció pròpiament dit. Les persones assisteixen al "Curs bàsic", que, si aproven, passen a formar part de la borsa de treball. Són cridades quan apareixen vacants de treball, vàlides per al seu perfil, residència i puntuació de la selecció.
- » Procés d'aspirant a soci. Els participants treballen en l'entitat i reben formació específica del seu lloc. Després d'un període de contractació i prova, aproximadament de dos anys, passen a persona sòcia de la cooperativa. En aquest procés estan amb contracte temporal, que es converteix en fix, després que acabe.

En el cas de places que no es poden cobrir pel procés estàndard, es capten a través de processos en webs d'ocupació (Infojobs, etc).

Com a conseqüència que la majoria de les persones de l'entitat en són socis propietaris, amb idèntica condició, l'anàlisi del

compliment dels drets humans en el col·lectiu de treball no té pràcticament cap incidència o risc implícit.

La legislació laboral espanyola assegura el compliment de tots els drets, si l'empresa la respecta i la compleix.

En l'entitat, els canvis operacionals s'associen principalment a canvis de centre de treball o de funció. L'avís estàndard és quasi immediat, perquè els canvis són quasi sempre dins de la província de València o pròxims al domicili de la persona, la major part de les vegades.

OCUPACIÓ i DIVERSITAT

En aquests dos anys s'han complert pràcticament la planificació de plantilles i la cobertura de les necessitats per incidències dins de l'organització.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Nre. persones amb contracte a 1 de gener	350	344	1,7 %
Nre. persones amb contracte a 31 de desembre	350	350	0 %
Nre. persones i % que no són socis de la cooperativa	27 (7'71%)	38 (10'86%)	-28,94 %
Nre. persones i percentatge amb contracte fix (no socis)	5	5	0%
Nre. persones i percentatge amb contracte temporal	27 (7'71%)	38 (10'86%)	-28,94 %
Nre. persones en pràctiques (becaris, etc.)	53	63	-15,87 %
Nre. i % de dones en col·lectiu de treball	206 (58,9)	205 (58,6)	0,48 %
Nre. i % d'homes en el col·lectiu de treball	144 (41,1)	145 (41,4)	-0,69 %
Nre. persones amb responsabilitats directives	97	97	0 %
Nre. persones sense responsabilitats directives	253	247	2,43 %
Nre. contractes, rang d'edat 16 i 30	14	29	N/A
Nre. nous contractes rang d'edat 31 i 50	2	1	N/A
Nre. nous contractes majors 50 anys	0	0	N/A
Nre. nous contractes de dones	9	22	N/A
Nre. nous contractes d'homes	5	8	N/A
Nre. persones contractades per necessitats (baixes, IT)	1	8	N/A
Nre. canvis de centre de treball	61	52	17,30 %
Nre. canvis de funció	32	13	146,15 %
Nre. de baixes no volgudes	1	0	N/A
Nre. baixes en el rang d'edat entre 16 i 30	10	7	N/A
Nre. baixes en el rang d'edat entre 31 i 50	2	3	N/A
Nre. baixes majors de 50 anys	5	2	N/A

(*)En el cas de Caixa Popular no es desglossen les dades per regió per tal com desenvolupa tota la seua activitat a la Comunitat Valenciana.

Administració

L'administració preveu tot allò relacionat amb la contractació, la gestió de les incapacitats temporals, nòmines, IRPF, assegurances socials, planificació i control de

despeses de personal i tot el que normalment és responsabilitat d'aquest tipus d'unitat.

També és responsabilitat d'aquest camp la gestió de sol·licituds, consultes, peticions i queixes del col·lectiu de treball.

ADMINISTRACIÓ			
<p>Tant el 2018, com el 2017 s'han complert els pressupostos associats a la retribució i la resta de les despeses associades al col·lectiu de treball.</p>			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Despeses totals de persones (en milers)	17.447	15.649	11 %
Edat mitjana	38,55	38	1,44 %
Antiguitat mitjana	11,38	11	3,35 %

Relacions laborals

Com que és una empresa cooperativa, el conveni col·lectiu del sector només afecta les persones que encara no són sòcies de treball. Pel seu baix nombre, la representació sindical és mínima.

Tan sols existeix la figura dels treballadors, sota contracte, per a les persones de l'entitat que estan en procés de convertir-se en

sòcies propietàries (aproximadament 2 anys), que es regulen per la regulació de societats cooperatives de crèdit vigent i per la legislació de cooperatives. En aquest cas, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social.

Els marcs de relacionament són responsabilitat del Consell social,

de les comissions de suport i de les propostes del departament de persones de Caixa Popular.

Per la seua condició especial i el plantejament empresarial, Caixa Popular mai ha presentat un ERO.

Gestió del talent

La gestió del talent s'inicia amb l'entrada en pràctiques o beques i acaba en el moment de la desvinculació de la persona de l'entitat.

La primera etapa del procés és la selecció de les persones que formaran part del col·lectiu de treball de la cooperativa. Fruit d'això, s'avaluen les actituds, les aptituds, l'esperit com a cooperativista i els valors de la persona

per comprovar si són coincidents o compatibles amb els de l'entitat.

L'objectiu principal és aplicar la capacitat de l'entitat per a captar i contractar talent. El secundari, que els aspirants a soci compreguen la proposta de valor oferida (soci propietari de l'entitat, cultura i valors, desenvolupament, retribució, clima laboral, etc.).

La segona etapa la constitueix el desenvolupament professional. En formen part l'aprenentatge en el lloc de treball, el desenvolupament de les competències necessàries per al domini esperat d'aquest, la formació i la participació de les persones en la gestió del negoci i en els projectes transversals (responsabilitat social, per exemple).

En aquesta etapa és molt important ressaltar, entre altres, la possibilitat que tenen les persones de la cooperativa de:

» Participar i implicar-se com a soci de treball de la cooperativa, per exemple, en les jornades que es duen a terme cada tres anys de reflexió estratègica en què s'elabora el DAFO corporatiu de la planificació estratègica següent i es proposen idees i projectes.

» Conèixer sistemàticament els resultats de la gestió i les modificacions en les estratègies de l'entitat.

La tercera etapa està composta per l'avaluació del rendiment i els programes de reconeixement. Tot el col·lectiu és analitzat anualment per ajustar lloc i persona per a obtenir el màxim equilibri, productivitat, eficiència, valor i satisfacció per formar part de l'organització. El reconeixement es mostra a través de la retribució variable i la qualitat de la relació directiva establida.

La quarta són els programes de desenvolupament directiu que aconseguen tots els responsables directius de la cooperativa. En aquesta etapa es posa el focus a preparar i enfortir els coneixements d'estratègia i gestió i a desenvolupar les habilitats de lideratge, socials i de maneig d'equips de les persones que s'hi integren.

L'última etapa de retenció és la basada en la construcció d'un model de soci treballador amb un perfil concret i compartint una cultura organitzativa d'esforç, recompensa, treball en equip, complicitat amb tots els grups d'interès i col·laboració en la gestió de l'entitat.

Competències

El desenvolupament de les competències objectiu de cada lloc de treball i en les persones es fa a través d'un model que arriba al 100% de la plantilla, l'avaluació del qual és anual.

S'estableixen a través de dos tipus, que es despleguen fins a aconseguir els camps constitutius d'aquests:

Comuns:

- Generació de confiança
- Integració de valors corporatius
- Iniciativa
- Innovació i creativitat
- Habilitats interpersonals
- Eficàcia en el lloc

Específiques per als perfils de:

- Oficines comercials
- Oficina de serveis
- Directius

El desenvolupament i l'enfortiment d'aquestes serveix per a millorar l'eficàcia, els resultats i el valor de les funcions i les responsabilitats de les persones en el seu lloc de treball.

Formació

La formació en Caixa Popular s'estructura sobre la base d'un "Pla de formació anual" que durant el seu desenvolupament es complementa amb possibles noves accions de formació per necessitats concretes.

En formen part els tipus de formació següents:

tècnica de

- aspirants a soci,
 - gestors comercials,
 - direcció d'oficines,
 - oficina de serveis centrals,
-

habilitats/desenvolupament personal/xarxes socials

autoformació

El 2018 els programes de formació normativa (en línia) principals van ser:

La prevenció de riscos penals.

La llei oficial de protecció de dades.

Certificació MIFID.

Certificació assegurances.

Tota la formació duta a terme és avaluada amb l'objectiu de conèixer-ne l'eficiència, el valor i la percepció de la seua utilitat per a les persones.

La comunicació amb el col·lectiu de treball se sustenta en les presentacions metodològiques de la formació i en el butlletí de formació i desenvolupament “Créixer

junts”. Una de les eines disponibles per al col·lectiu de treball és l'autoformació.

Al final de cada exercici s'elabora un informe final de resultats en què es detallen:

- » les hores totals i la mitjana de formació per persona,
- » el percentatge de formació interna vs externa, i el de presencial vs aprenentatge en línia,
- » les hores i els percentatges segons els tipus de formació,
- » la comparativa davant el sector,
- » la situació de les certificacions (Fundesem, EFA European financial advisor, MiFID i EFP European financial planner),
- » la proposta de formació de l'exercici següent.



FORMACIÓ, DESENVOLUPAMENT I AVALUACIÓ DEL RENDIMENT

Durant el 2018 s'han assolit els objectius de formació establits. Molt rellevants són el nombre d'hores de formació impartides i les hores de formació presencials

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Nre. total d'hores de formació impartides	35.346	33.235	6,35 %
Nre. persones en pràctiques i hores de formació	160 p 1.920 h	190 p 2.280 h	N/A
Nre. persones i hores formació en actitud d'acolliment	17 p 1.156 h	23 p 1.564 h	N/A
Nre. persones i hores formació en procés aspirant a soci	42 p 836 h	30 p 745 h	N/A
Nre. hores de formació associada al lloc de treball	14.193	(*)	
Nre. hores de formació associada a la millora personal	5.652	(*)	
Nre. hores de formació presencials	6.987	1364	N/A
Nre. hores de formació en línia	28.358	33218	-14,63%
Nre. hores de formació interna	3.087	2.571	20,07%
Nre. hores de formació externa	32.259	30.647	5,26 %
Nre. accions d'autoformació fetes (lectures)	422	57	+ 740 %
Mitjana d'hores de formació per persona	101	100	1 %
Mitjana d'hores formació per dona	80	-	(*)
Mitjana hores formació per home	70	-	(*)
Nre. d'hores de formació: prog. prevenció riscos penals	1.132	0	N/A
Nre. de persones formades: prog. prevenció riscos penals	350	0	N/A
Nre. d'hores de formació: prog. LOPD	666	12	N/A
Nre. de persones formades: prog. LOPD	350	6	N/A
Nre. d'hores de formació en el prog. Assessor Financer	18.900	6.000	N/A
Nre. de persones formades en el prog. Assessor Financer	126	40	N/A
Crèdits concedits FUNDAE (bonificacions)	38.041	34.931	8,90 %
Crèdits utilitzats FUNDAE	38.041	34.931	8,90 %
Nre. accions formatives subvencionades	38	4	N/A

(*) No disponible pel canvi del portal de formació.

Desenvolupament directiu professional

L'àrea amb el mateix nom és l'en-carregada del desenvolupament del potencial i de les capacitats de les persones que ocupen llocs amb responsabilitats directives en Caixa Popular.

Els plans de desenvolupament professional individuals es dissenyen amb l'objectiu de preparar i enfortir els coneixements d'estratègia i gestió i a desenvolupar les habilitats de lideratge, socials i de maneig d'equips.

El procés de desenvolupament directiu té tres fases:

- » Diagnòstic dels participants, que es fa a través de tres vies:
 - Avaluació 360°, basada en els 7 hàbits de persones altament efectives (pel responsable directe, per parells horitzontals, per les persones supervisades i per una autoavaluació) mesurada pel lideratge i les destreses personals i interpersonals.
 - Avaluacions de l'acompliment.
 - Anàlisi de cada participant, feta per l'Equip de direcció.
- » Disseny de projectes de millora individuals. En aquests moments, el compliment dels plans és tasca exclusiva dels responsables dels implicats. A partir del 2019, mitjançant l'eina informàtica "Success factors", està previst que l'assoliment dels objectius marcats i la millora de les competències, individuals i globals siga coneguda per l'Àrea de desenvolupament directiu.
- » Seguiment del procés. Cada procés de seguiment té de 8 a 10 sessions individuals en funció dels resultats obtinguts i de les necessitats del participant.



Projectes especials

Un altre aspecte complementari de la gestió de l'àrea són els projectes corporatius la finalitat dels quals és el desenvolupament de les persones de l'organització en un camp específic.

El 2018 es va desenvolupar el projecte de "Actitud positiva Caixa Popular" basat en la lectura d'un llibre, Viure la vida amb sentit, les píndoles formatives de suport, els treballs de desenvolupament, les notes informatives (4) i els articles de suport "camins per a la felicitat" (34). No va haver-hi projecte especial el 2017.

L'objectiu era enfortir la posició i el relacionament entre persones del col·lectiu de treball a través d'actituds positives i col·laborar en la millora de la gestió de les emocions en la construcció de l'experiència del client de Caixa Popular.

Els resultats de la gestió duta a terme són:

DESENVOLUPAMENT DIRECTIU			
Els plans de desenvolupament professionals, establits per a un col·lectiu aproximat de 100 directius, tenen una continuïtat a llarg termini i les seues variacions estan subjectes a necessitats o exigències de la gestió del negoci.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	COMENTARIS
Nre. directius participants	30	30	0%
Nre. incidències	2 (*)	0	
Plans acomplits	28	30	-6,67 %
Acompliment dels plans d'acció individuals	85 %	95 %	-10,53 %
Projectes especials: "Actituds positives Caixa Popular"			
Participants	270	N/A	
Satisfacció global dels participants	96 %	N/A	
Percepció de l'aplicabilitat en el lloc	99,98 %	N/A	

(*)Un participant el posposa i un altre l'interromp per una baixa per malaltia.

Avaluació de l'acompliment

L'avaluació de l'acompliment del col·lectiu de treball es fa sobre la base d'una metodologia continguda en una circular l'objectiu fonamental de la qual és comprovar el rendiment de la persona en cadascuna de les competències associades al lloc i dissenyar plans de millora per a aconseguir la situació ideal demanada per aquest (objectius del directiu i del col·laborador).

La metodologia explica el procés, els objectius, el cronograma d'activitats, el tancament del procés i els objectius individuals per a l'exercici següent.

En l'aplicació hi ha la informació del col·laborador dades bàsiques, experiència en Caixa Popular, formació reglada, formació certificacions, idiomes, expectatives professionals i insígnies (fortaleses proposades per altres).

El mètode actual se sustenta en una eina anomenada Success factors i en la Guia dels bons directius.

El full de ruta es compon de l'autoavaluació, l'avaluació del responsable, el calibratge, la reunió final de signatura i el seguiment.

AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Nre. de persones subjectes avaluació del rendiment	369	365	1,1 %
Nre. dones subjectes a avaluació del rendiment	219	214	2,33 %
Nre. homes subjectes a avaluació del rendiment	150	151	-0,66 %
Nre. Equip direcció subjectes avaluació rendiment	11	11	0 %
Nre. D. oficina/àrea/dpt. subjectes aval. rendiment	84	82	2,44 %
Nre. Gestor Of. i tècnic Of. subjectes aval. rendiment	285	283	0,7 %

Responsabilitat social interna

Caixa Popular ha integrat dins d'aquesta categoria els aspectes següents:

- » Igualtat d'oportunitats
- » Conciliació de la vida personal i professional
- » Discapacitat
- » Accessibilitat

A continuació, es detalla com Caixa Popular escomet cadascun d'aquests temes i els resultats de la seua gestió.

Igualtat

En tots i cadascun dels àmbits en què es desenvolupa l'activitat de Caixa Popular amb les seues persones: selecció, promoció, política salarial, formació, condicions de treball i ocupació, salut laboral, ordenació del temps de treball i conciliació, s'assumeix el principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, atenent de manera especial la discriminació indirecta (situació en què una disposició, un criteri o una pràctica aparentment neutres, posen una persona d'un sexe en desavantatge particular respecte de persones de l'altre sexe).

L'entitat estableix entre els seus principis corporatius la igualtat d'oportunitats i l'Equip de direcció, a través del seu director general, declara el seu compromís de la manera següent "Caixa Popular es compromet a establir

i desenvolupar polítiques que integren la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes, sense discriminar directament o indirectament per raó de sexe, així com impulsar i fomentar mesures per a aconseguir la igualtat real en el seu si, establint la igualtat d'oportunitats entre dones i homes com un principi estratègic de la nostra política corporativa de recursos humans.

La primera prova és que el nombre de dones en Caixa Popular és superior al d'homes en aquest moment.

Externament, la cooperativa també es compromet a fomentar a tots els nivells la igualtat de gènere en la societat. Per fer-ho, la comunicació interna i externa promourà aquest principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

L'entitat té un Pla d'Igualtat, vigent des del 2015, l'objectiu del qual és la millora contínua en la igualtat (contractació, retribució, ascensos i la disminució de la bretxa de gènere), i s'arbitren els sistemes de seguiment i anàlisi corresponents (Comité d'igualtat), amb la finalitat d'avançar en l'assoliment de la igualtat real entre dones i homes.

Conciliació

La conciliació de la vida personal i professional ha sigut un aspecte que sempre ha tingut una rellevància especial en Caixa Popular.

Tant en el cas de la Llei 31/1999 de conciliació de vida familiar i laboral, com en la Llei 3/2007 d'igualtat efectiva entre homes i dones, l'entitat ha complert i compleix tots els requisits marcats,

i s'ha avançat a l'entrada de les exigències proposades en aquestes lleis en matèries tan rellevants com els permisos parentals o la flexibilitat d'horaris.

Exemples en què la cooperativa, hui dia, supera el marc legal són:

El permís per lactància

Els permisos retribuïts per naixement d'un fill

La reducció de jornada per guarda legal

Flexibilitat d'horaris d'entrada i eixida

Fraccionament de les vacances

Accessibilitat

Hui dia l'accessibilitat està assegurada en la Seu Central i en la majoria de les oficines comercials de l'entitat.

És directriu inexcusable l'eliminació de totes les barreres arquitectòniques en l'oficina en què haja de fer-se una reforma.

Discapacitat

Per legislació, els socis treballadors de Caixa Popular no compten en el compliment de la Llei general de discapacitat.

El nombre de persones amb contracte laboral sense ser sòcies està al voltant de 40. Per tant, l'entitat no tindria l'obligació de complir el que s'especifica en la legislació.

Malgrat això, durant el 2017 i el 2018 hi havia dues persones amb una discapacitat superior al 33% i està previst incrementar aquesta quantitat en el futur.

Seguretat i salut laboral

La seguretat i la salut laboral (SSL) de Caixa Popular se centra fonamentalment en dues grans categories de riscos principals:

- » **los asociados al trabajo en oficinas y**
- » **los relativos a los desplazamientos en coche.**

En el primer dels casos, els més representatius són els corresponents a l'entorn de treball (principalment posturals), la disposició de l'equip informàtic, els de caigudes a diferent nivell i els psicosocials. En el segon, els denominats in missio i in itinere.

A causa del baix risc en tots ells, la gestió de la seguretat i salut laboral es fa a través d'un servei de prevenció alié i de l'activitat del Comité de Seguretat i Higiene en el Treball.

Els principis per a la gestió se sustenten en:

- » **el Marc Estratègic Europeu d'SST 2014-2020.**
- » **La Llei 31/1995 de prevenció de riscos laborals.**
- » **L'Estratègia Espanyola de Seguretat i Salut en el Treball 2015-2020.**
- » **Les directrius de l'Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball.**

Aquest servei analitza tots els riscos associats a llocs i instal·lacions i elabora plans de prevenció de riscos laborals.

En l'àmbit d'actuació de la memòria, només és rellevant l'accident amb mort d'un empleat per accident de trànsit in missio.

Un element rellevant en la gestió de la seguretat i la salut laboral és la prevenció de l'assetjament laboral. Per això s'ha elaborat un Protocol de Prevenció d'Assetjament Laboral.

Altres aspectes rellevants de la gestió, en aquest cas, relatius a la salut laboral són:

- » **les revisions mèdiques amb proves especials,**
- » **les campanyes preventives, vacunacions, etc. i**
- » **la formació i la divulgació en seguretat i salut laboral**

SEGURETAT I SALUT LABORAL

La seguretat i la salut laboral de l'entitat respon al compliment estricte de la legislació i a la formació continuada en aspectes de seguretat i salut. La incidència més important i greu va ser la mort d'una persona del col·lectiu de treball per un accident de circulació in missio.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Avaluació de riscos en totes les oficines de l'entitat	100 %	100%	0
Compliment dels plans de prevenció de riscos	100 %	100 %	0
Accidents	3	4	-25 %
Taxa d'absentisme per accidents	0,06	0,06	0
Nre. morts per accident	1	0	N/A
Denúncies per assetjament laboral	0	0	
Absentisme contingències comunes (%)	1,17	2,17	N/A
% persones que tornen al lloc després del permís	100	100	N/A
% persones que continuen en el lloc després de 12 mesos	100	100	N/A
Nre. reconeixements mèdics	261	242	7,85 %
Nre. campanyes de salut	1	1	0

En aquest camp d'actuació i com a mesura preventiva divulgativa, està previst analitzar i difondre internament recomanacions i bones pràctiques en la prevenció d'accidents de circulació laborals.

Els documents de base a utilitzar seran:

- » **El Manual de bones pràctiques en la prevenció d'accidents de trànsit laborals (Fesvial).**
- » **La norma ISO 39001 Gestió de la seguretat viària.**

Finalment, i com a mesura de resposta a les propostes dels prescriptors principals en sostenibilitat i responsabilitat social, està prevista la formació i la designació d'una persona, dins del departament de persones o de l'àrea de responsabilitat social, en drets humans.

Transparència i integració

En Caixa Popular, per la condició especial del col·lectiu de treball, que és a més soci propietari de la cooperativa, la transparència i la integració són un aspecte vital en la gestió

La transparència en la gestió es construeix sobre la base de la comunicació interna i els nombrosos mecanismes de participació que estableix Caixa Popular.

La comunicació s'estableix sobre la base de quatre vies principals:

- » **Les notícies diàries més rellevants sobre la cooperativa. Cada jornada es publiquen 3-4 notícies rellevants. Una de les característiques més rellevants és la capacitat de publicar informació i esdeveniments rellevants dels departaments i les àrees de Caixa Popular. En cada exercici es publiquen més de 500 notícies.**
- » **El “Blog de Caixa Popular”, en què poden participar tant els empleats com la societat en general o els clients. És una via excel·lent de presentació de les unitats organitzatives, de les accions socials i d'aspectes d'actualitat rellevants.**
- » **La caràtula de la intranet DELFOS on es publiquen els missatges “Sabies que?” que busquen transmetre idees força relatives a emocions, productes i serveis i innovació.**
- » **Missatges estratègics i divulgatius, en correus electrònics, del director general.**

Anàlisi i evolució

Al final de cada exercici es du a terme una avaluació dels processos de gestió de persones i dels resultats corresponents. Fruit d'això, es detecten accions de millora i innovació que s'inclouen en el pla de l'exercici següent.

Un aspecte rellevant de l'avaluació és la productivitat del col·lectiu de treball. A continuació, es mostren les dades més rellevants:

PRODUCTIVITAT			
Les taxes principals de productivitat per empleat de la cooperativa han millorat de manera substancial el 2018 davant l'exercici anterior i continuen mostrant xifres notables.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Ingressos nets per col·lectiu de treball (persona)	92.025,71	87.026,16	5,74 %
Beneficis abans d'impostos per col·lectiu de treball	26.585,71	22.750,00	16,86 %
Recursos de clients per col·lectiu de treball (en milers)	5.090	4.870	4,51 %
Inversió creditícia per col·lectiu de treball (en milers)	3.230	2.880	12,15 %

Durant el que resta de planificació estratègica s'analitzarà la conveniència de dissenyar un quadre nou de comandament estratègic de gestió de persones i un informe de gestió anual.

Satisfacció, requeriments i expectatives amb les relacions mantingudes amb el col·lectiu de treball

Durant l'exercici 2018 es va fer una avaluació de la satisfacció del grup d'interés "col·lectiu de treball" mitjançant entrevistes a 20 perso-

nes dels tres segments (persones del col·lectiu de treball amb responsabilitats directives, persones del col·lectiu de treball sense res-

ponsabilitats directives i aspirants a socis), en què es van avaluar els camps d'actuació següents:

- » **Satisfacció global amb el macroprocés de gestió de persones**
- » **Satisfacció amb les variables de satisfacció en la prestació dels serveis del macroprocés.**
- » **Satisfacció sobre la qualitat, el valor prestat i la satisfacció amb els nou processos fonamentals del sistema de gestió de persones de l'empresa.**
- » **Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de les relacions i de la satisfacció del col·lectiu de treball amb els serveis/relacions prestats.**

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular estableix un macroprocés de gestió del col·lectiu de treball molt eficient i adaptat a les necessitats d'aquests.		7,7
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DEL PROCÉS I RELACIONS AMB LES PERSONES			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen l'acompliment correcte del lloc de treball.	8,4	Caixa Popular fa les activitats de recursos humans d'una manera fiable i acurada.	8,4
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències de les seues persones en termini i forma.	7,7	Caixa Popular disposa d'un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat	8,9
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen les persones	9,7	Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la relació amb les persones	9,4
Caixa Popular ofereix seguretat en la confidencialitat de la informació personal i garanteix el pagament de la nòmina i altres despeses o beneficis.	9,7	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació necessaris per a poder resoldre amb eficàcia les necessitats d'informació o documentació.	8,0
En Caixa Popular, la comunicació amb el col·lectiu de treball és clara i fluida.	8,7	Caixa Popular s'esforça a conèixer i atendre els requeriments i les expectatives de les persones	8,0

La percepció del col·lectiu de treball amb les variables de la qualitat del macroprocés de gestió de persones és notable. Dues estan a l'entorn de l'excel·lència (valor en rang NPS) i sis en el de notable alt.

Tan sols requereix una anàlisi allò relatiu al tractament de consultes, peticions i incidències de les seues persones en termini i forma.

SATISFACCIÓ AMB ELS PROCESSOS DE GESTIÓ DEL COL·LECTIU DE TREBALL			
El procés de selecció, acolliment i confirmació de l'aspirant a soci es fa de manera fiable i adequada.	8,2	El procés d'administració de persones es fa de manera fiable i adequada.	9,5
El procés d'organització de llocs (adequació persona-lloc), funcions i responsabilitats es fa de manera fiable i adequada	7,6	El procés de formació i gestió del talent es fa de manera fiable i adequada.	8,5
El procés d'avaluació del potencial i del rendiment es fa de manera fiable i adequada.	8,5	El procés d'igualtat d'oportunitats es fa de manera fiable i adequada.	9,0
El procés de conciliació de la vida personal i professional es fa de manera fiable i adequada.	9,1	El procés de retribució i beneficis per al col·lectiu es fa de manera fiable i adequada.	8,8
El procés d'atenció de consultes i peticions del col·lectiu es fa de manera fiable i adequada.	8,7		



Pel que fa als requeriments i les expectatives principals del grup d'interés "col·lectiu de treball", aquests van fer les principals propostes:

-
- » En relació al procés de selecció i accés dels aspirants a socis:
- Aprofundir i millorar l'explicació del mètode per a l'aspirant a soci ressaltant el valor i la importància de les proves i de les decisions (criteris de selecció, aspectes a avaluar, avaluadors, etc.).
 - Millorar el mètode actual de tal manera que permeti tindre un nivell d'encert més alt amb les persones en procés de selecció i amb les escollides. Convé reflexionar sobre els mètodes de reclutament (universitat, etc.), la idoneïtat de les proves, els formularis i les eines utilitzades per a la valoració objectiva de la selecció i la capacitat de decisió final (recursos humans vs unitat de destinació/oficina). Evitar iniquitats.
 - Analitzar i construir un mètode que permeti associar la persona al lloc per competències funcionals, competències socials, competències tècniques i pels valors demostrats.
-
- » Minimitzar la formació de persones d'incorporació recent o substitucions a través del mentoring de persones de la mateixa oficina. Assegurar la competència avançada en matèries bàsiques com ara valors, riscos, hipoteques, etc., des d'un punt de vista teòric i específic a l'empresa mitjançant cursos propis. No delegar en aquests camps (competència entre persones, volum de treball, concepte que no és de la seua incumbència, etc.).
-
- » Assegurar que les persones de substitució tenen la competència i el coneixement necessaris per a resoldre els problemes per baixes o substitucions, sense generar més faena interna per errors en la qualitat, imprecisions en el servei prestat o dubtes continus sol·licitant el suport d'altres companys. Posar en marxa processos anticipatius davant substitucions o baixes que puguin requerir l'adequació persona vs lloc d'una manera preventiva.
-
- » Evitar situacions en què una persona done cobertura a dues o tres oficines en la seua jornada de faena diària.
-
- » Millora de la rapidesa en l'atenció de sol·licituds, necessitats, peticions o consultes, molt especialment quan provenen d'oficines comercials. Establir nivells de qualitat de servei NCS per a l'atenció de sol·licituds en aquest camp i evitar que algunes "caiguen en l'oblit" o s'atenguen quan ja és tard.
-

-
- » Conciliació sense por. Focalitzar la importància del balanç adequat entre la vida personal i professional, fomentant el treball efectiu en la jornada diària i no valorant que es treballi més temps de la jornada si no hi ha una causa clara que ho motive. Ampliació de períodes de reducció de jornada superant el que marca la legislació de conciliació.
-
- » Crear una jornada de 8.00 a 17.00 h permetent l'autogestió en oficines o sucursals (un 30% dels entrevistats). Avaluar la possibilitat d'incloure una nova jornada el divendres de 7.00 a 15.00 h o semblant.
-
- » Assegurar que les adjudicacions de canvis de llocs o d'oficines es duen a terme de tal manera que es quantifica d'una manera clara i racional la vàlua i la preparació de les diferents persones que hi opten (taules d'anàlisis).
-
- » Incorporar el teletreball en una certa mesura per facilitar la conciliació.
-

Valor de la reputació per al grup d'interés

Pel que fa a la reputació de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la C. Valenciana.	8,8
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ		
Comportament ètic i responsable en la seua gestió.	9,8	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci. 8,6
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	8,2	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa. 9,2
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme	9,8	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats. 9,2
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps.	9,0	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS. 9,4
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	8,4	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per assegurar el futur i el seu creixement. 9,4

Els valors de la reputació i de les palanques són molt notables per al col·lectiu de treball, i set dels onze mesuraments estan en el rang entre 9 i 10 (entorn òptim net promotor score NPS).

Com màxima expressió del fet que la gestió i els resultats del col·lectiu de treball siguen un exemple de millora i innovació, està previst analitzar i, si escau, incloure en els

anys que resten de la planificació actual, Reinventar-se 2020, un projecte que incloga les següents línies d'acció possibles:

-
- » Dissenyar una política de recursos humans, una altra de drets humans i les que per proposta d'organismes reguladors o millors pràctiques (conciliació, igualtat de drets, oportunitats i no discriminació, etc.) puguin ser de valor per a l'entitat.
-
- » Analitzar l'interés d'obtindre el distintiu "Igualtat en l'empresa" del Ministeri de Sanitat i Serveis Socials.
-
- » Avaluar la conveniència d'implantar un sistema d'avaluació del potencial.
-
- » Establir un quadre de comandament de gestió de recursos humans que permeti controlar els resultats dels processos i els serveis prestats i la seua evolució en el temps.
-
- » Dissenyar i publicar un informe anual complet de la gestió de les persones.
-
- » Analitzar la possibilitat d'establir estudis de clima periòdics per a avaluar el clima organitzatiu i els possibles problemes inherents en la gestió de les persones.
-
- » Estudiar l'interés de crear un marc de formació en diversos nivells (inicial, avançat, expert) en aspectes financers (estalvi, finançament) com a mesura de motivació i perfeccionament per als tècnics de les oficines comercials i de serveis centrals relacionats amb clients).
-

5.4 Empremta social

Caixa Popular, com a banca cooperativa, entén l'acció social com una de les estratègies clau del negoci i desplega la seua gestió en l'organització a través dels seus principis i valors, corporatius.

La seua fonamentació i desenvolupament se sustenta en la "Metodologia de gestió d'iniciatives socials de Caixa Popular" obtinguda

com un dels productes fonamentals del projecte de millora "Estudi estratègic de responsabilitat social corporativa i valor de la gestió de grups d'interés" desenvolupat el 2018.

Aquesta metodologia estableix els mètodes i les eines per a dur a terme:

- » les anàlisis DAFO i de tendències en aquesta matèria (coneixement complet fundat),
- » la identificació i la prioritització dels diferents tipus d'iniciatives socials a desenvolupar,
- » la planificació i la programació dels projectes i les activitats a curt i mitjà termini,
- » l'avaluació del valor teòric de les iniciatives sol·licitades pels agents socials,
- » la preparació, el desenvolupament i el tancament dels projectes i les accions socials,
- » l'avaluació i la difusió de resultats,
- » els projectes d'avaluació de la satisfacció, els requeriments i les expectatives dels agents socials i
- » la identificació i el desenvolupament de millores i innovacions socials.

Com a resultat del projecte esmentat abans, s'estableix un canvi molt important en la gestió de l'acció social, que modifica aquesta visió (iniciatives socials dutes a terme, col·lectius a què va dirigida i inversió econòmica) per la d'empremta social (impactes directes i indirectes generats,

valor econòmic i no econòmic transmés, satisfacció dels agents socials i rendibilitat de l'acció social). L'aplicació d'aquesta nova forma de mesurament començarà a fer-se en diverses proves pilot el 2019.

Caixa Popular dissenya la seua empremta social per donar resposta a les necessitats del grup d'interés, "agents socials".

Els segments inicials d'aquesta categoria, que van ser objecte d'estudi, d'anàlisi i d'identificació de requeriments i expectatives, van ser els següents:

tercer sector,

entitats educatives,

societat en general,

xarxes socials i fòrums,

entitats amb possible impacte en el negoci.

En l'actualitat l'enfocament de gestió de l'empremta social se sustenta en:

l'estratègia d'empremta social 2018-2020,

la política d'empremta social 2018

l'organització (funcions i responsabilitats) per al desenvolupament de l'empremta social, composta principalment per la Comissió d'empremta social i l'equip de voluntariat,

la planificació de la gestió de l'empremta social del període 2018-2020,

el quadre de comandament estratègic i indicadors de la gestió de l'empremta social i

el procediment de gestió de les iniciatives socials.

L'organització ha obtingut amb la participació i les opinions dels grups d'interés:

- » una anàlisi de la qualitat, la utilitat i el valor de l'acció social desenvolupada entre els anys 2015-2017 (DAFO),
- » un benchmarking competitiu social amb les 5 companyies benchmark identificades,
- » una nova tipologia de desenvolupament d'iniciatives d'acció social, basades en dos grans grups (generació d'ocupació i desenvolupament social i mercantil i suport i valor social) que se segmenten en 11 tipus de projectes i iniciatives concretes,
- » la prioritització de les categories i els tipus esmentades abans,
- » el disseny d'un nou accés i canal d'entrada de les sol·licituds d'iniciatives socials dels agents socials,
- » l'avaluació i el valor generat de l'empremta social,
- » la satisfacció actual amb la gestió de l'acció social de la companyia,
- » els requeriments i les expectatives per a pròxims exercicis i
- » la reputació obtinguda per la companyia del desenvolupament d'iniciatives socials i de la integració en comarques, ajuntaments i barris de la Comunitat Valenciana

Projectes i iniciatives d'acció social desenvolupades a la Comunitat Valenciana i resultats

Per la seua condició i el seu sector, Caixa Popular no produeix impactes negatius en les comunitats i la societat, tret dels relatius a una possible mala praxi en el desenvolupament de les seues operacions amb clients.

Els mecanismes per a la prevenció s'expliquen en el capítol d'"Empremta econòmica i del negoci" i la identificació de possibles incompliments es detecta a través del canal ètic i de les reclamacions dels clients.

En el seu camp d'actuació (Comunitat Valenciana) no hi ha col·lectius socials que poden entendre's com a "pobles indígenes i tribals", d'acord amb el conveni número 169 de l'Organització Internacional del Treball (OIT).

De l'anàlisi i la participació dels grups d'interès, s'entenen com a parts interessades, principals o vulnerables, de Caixa Popular en el camp social, les següents:

- » **Ajuntaments i barris.**
- » **Cooperatives.**
- » **Teixit associatiu empresarial i comercial.**
- » **Societat concreta, en el cas de desastres o catàstrofes.**
- » **Persones amb discapacitat.**
- » **Persones amb el risc d'exclusió**
- » **Apoderament de la dona.**

En relació a la planificació pluri-anual de 2018-2020 s'han complit el 100% els projectes i les iniciatives de l'exercici (12 de 20) i està

en un nivell de compliment d'un 60% després del primer exercici d'aquest (corresponents als 8 restants).

El resum de les iniciatives socials desenvolupades el 2018 es resumeix en el quadre següent:

INICIATIVES D'EMPRESA SOCIAL EMPRESES EL 2018

1.- Generació d'ocupació i desenvolupament/millora de la capacitat i el valor de les organitzacions, les societats i els individus

Iniciativa social	Nombre	Impacte social (€)
Creació d'ocupació local, empenedoria i suport startup	123	198.928,78
Suport a la innovació.	34	73.340,12

2.- Suport i valor a les societats, a les comunitats i a les persones desfavorides

Iniciativa social	Nombre	Impacte social (€)
Cultura i valors	320	680.123,77
Infància i joventut	4	2.650,00
Dependència (tercera edat i altres)	14	2.173,09
Salut i esport	202	530.883,68
Suport a la discapacitat i als desfavorits	29	15.902,45
Altres socials	197	153.238,78

Els resultats de la gestió duta a terme es presenten en el quadre següent:

ACCIÓ SOCIAL			
Com a element estratègic de la gestió responsable de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana s'ha continuat incrementant el nombre d'iniciatives i la inversió social duta a terme.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Nombre d'iniciatives socials	923	753	22,58 %
Inversió directa en acció social	1.657.240,58	1.532.345,42	8,15 %
Nre. participacions de voluntariat internacional	5	2	N/A

Voluntariat i accions de cooperació internacional

En Caixa Popular, el voluntariat formal comença a l'inici del segle XX, a través de Grup de cooperació, a través de tres vies de participació:

- » Participació en iniciatives d'acció social de l'entitat. Els voluntaris participen de manera lliure en accions socials en què participa la cooperativa,
- » Programa de voluntariat internacional. Tots els anys, entre 2 i 3 persones de l'entitat viatgen a Nicaragua (per problemes polítics no s'hi va viatjar el 2017), sota el suport de l'ONG Pau i Solidaritat, tenint com a soci local l'ONG CIPRES. L'objectiu és crear i impulsar cooperatives en les zones camperoles més desfavorides d'aqueix país.
- » El desenvolupament del projecte suposa el desenvolupament de tallers per a la formació en tota mena de matèries de la gestió d'organitzacions (crèdit, estalvi, cooperativisme, autoestima, planificació, fixació d'objectius, plantilles, càlculs de costos, fixació de preus, comercialització, etc.)
- » Campanya un "dia del salari". D'acord amb les bases i el full d'inscripció, les persones de l'entitat donen l'equivalent d'un dia del seu salari per a finançar iniciatives socials. El 2018 va servir per a finançar sis projectes de solidaritat i cooperació al desenvolupament.

Les bases i la gestió del voluntariat s'estableixen en la "Guia del Projecte de Voluntariat".

Pel que fa al voluntariat internacional, el 2018 hi van participar 5 voluntaris. Des de l'inici s'ha

col·laborat a crear i desenvolupar 6 cooperatives, de les quals en l'actualitat estan actives les 6.

Avaluació social de proveïdors

En l'actualitat no hi ha cap metodologia o procediment que servisca per a l'avaluació i la selecció dels proveïdors de la companyia per motius socials. La definició del mètode d'obtenció d'informació i d'avaluació, així com l'anàlisi dels impactes socials significatius, tant

potencials com reals, en la cadena de subministrament es durà a terme entre el 2019 i el 2020.

El 2019 està previst desenvolupar una metodologia que permeti assegurar el compliment de les convencions de drets humans en

els proveïdors i la cadena de subministrament, així com l'avaluació i la selecció dels nous proveïdors d'acord amb una llista de criteris socials.

Satisfacció, requeriments i expectatives amb les relacions mantingudes amb els agents socials

Durant l'exercici 2018 es va fer una avaluació de la satisfacció del grup d'interés "agents socials" mitjançant entrevistes a 32 persones

dels cinc segments del grup d'interés. Es van avaluar els camps d'actuació següents:

- » **Satisfacció global amb l'acció social desenvolupada.**
- » **Satisfacció amb les variables del procés de "Desenvolupament d'iniciatives d'acció social".**
- » **Satisfacció amb els diferents tipus de desenvolupament de les iniciatives socials.**
- » **Requeriments i expectatives.**

A continuació es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular desenvolupa accions socials d'alt valor i impacte a la Comunitat Valenciana.		8,5
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DEL PROCÉS D'ACCIÓ SOCIAL			
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen el desenvolupament correcte de les accions socials.	7,8	Caixa Popular fa les activitats d'acció social d'una manera fiable i acurada	9,4
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències de les persones o les organitzacions de la societat en termini i forma.	8,4	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat.	8,5
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen les organitzacions i la societat.	9,1	Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la gestió de l'empremta social.	8,4
Caixa Popular ofereix seguretat davant la gestió de l'empremta social duta a terme.	8,4	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats d'informació/sol·licituds d'acció social.	8,2
En Caixa Popular, la comunicació amb les organitzacions i la societat és clara i fluida.	8,5	Caixa Popular s'esforça a conèixer els requeriments i les expectatives de les organitzacions i les persones en matèria d'empremta social.	7,8

SATISFACCIÓ AMB ELS DIFERENTS TIPUS DE MÈTODES D'ACCIÓ SOCIAL			
Desenvolupament de projectes d'acció social propis d'una manera implicada, eficient i enfortint el valor de la seua empremta social	6,8	Participa en projectes d'acció social en aliança d'una manera implicada, eficient i enfortint el valor de la seua empremta social	7,1
Participació en projectes d'acció social d'altres organitzacions o ajuntaments d'una manera implicada, eficient i enfortint el valor de la seua empremta social.	8,0	Participació en projectes socials mitjançant voluntariat d'una manera implicada, eficient i enfortint el valor de la seua empremta social.	7,8
Patrocini d'activitats o de col·lectius, proposats per entitats i ajuntaments, per a reforçar la seua empremta social	7,9	Col·laboracions en temes socials, proposats per entitats i ajuntaments de manera eficient, per a reforçar la seua empremta social	8,3

Requeriments i expectatives del grup d'interés

Els requeriments principals del grup d'interés “agents socials” es poden resumir de la manera següent:

-
- » Analitzar i definir col·lectius, temes concrets (xiquets, discapacitat o persones desfavorides: autisme, malalties estranyes, etc.) i prioritats en el desenvolupament i la col·laboració en iniciatives socials i crear etiquetes o marxamos de valor social (entre 2 i 4).
-
- » Informar més i d'una manera més moderna sobre les accions socials que cal dur a terme i desenvolupades, així com dels impactes generats. Utilitzar les xarxes socials i el blog per a aportar experiències i testimoniatges de les accions dutes a terme. Fer almenys 8 o 10 publicacions o participacions per dia en xarxes com a poc.
-
- » Elaborar una memòria de responsabilitat social.
-
- » Incrementar la involucració i la participació de les persones de l'empresa en el desenvolupament de les iniciatives socials: voluntaris, padrins, jubilats, col·laboradors i directius.
-
- » Implementar un mètode per a sol·licitar a l'empresa formalment (a través del web corporatiu) la seua participació en el desenvolupament d'accions socials amb les directrius i els punts de valor adequats.
-
- » Crear una nova línia d'empremta social amb projectes propis o en aliança, dissenyats i dirigits per l'empresa d'una manera creativa o innovadora.
-
- » Crear un logo social i una frase que definisca la prioritat de Caixa Social en la generació d'empremta social “passió per generar empremta social a la Comunitat Valenciana” o semblant.
-
- » Crear “vips socials” perquè en les oficines se'ls tracte com a reis (tercera edat, discapacitats, etc.).
-

-
- » Convertir-se en un referent en voluntariat i en els diferents perfils dels col·laboradors i els participants.
-
- » Crear un carnet d'aliat social i/o un premi per a la millor ONG de l'any.
-
- » Donar suport més a les organitzacions menudes del tercer sector, encara que tinguen menys nom i menys rellevància.
-
- » Dinamitzar una cultura de cooperatives i associacions responsables creant una càtedra d'RSC i convidant-hi associacions i cooperatives sòcies de Caixa Popular.
-
- » Desenvolupar guies o documents que difonguen aspectes singulars de la Comunitat Valenciana: senderisme, cuina, festes, etc.
-
- » Cessió o lloguer barat de locals per a organitzacions de valor social (ONG menudes, escoltistes, etc.).
-
- » Crear una línia d'accions socials, combinant acció social interna amb acció social externa. Per exemple, beques per a fills d'empleats en campaments d'estiu amb orientació cap a temes associats a la sostenibilitat.
-
- » Crear una línia d'ajudes a la recerca tecnològica.
-
- » Separar amb claredat l'acció social del que és mera promoció comercial.
-
- » Concentrar les iniciatives socials fetes per a treballar en menys quantitat, però de més qualitat, conveniència, impacte i visibilitat. Hi ha la creença que la cooperativa té la directriu d'atendre moltes de les peticions que se li proposen sense discriminar prou, en funció d'on estiguen les seues prioritats en la generació d'empremta social.
-

Valor de la reputació per al grup de *interés

Pel que fa a la reputació de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la Comunitat Valenciana.	8,5
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ		
Comportament ètic i responsable en la seua gestió.	8,7	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci. 7,4
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	7,8	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa. 8,1
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme	8,8	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats. 8,4
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps.	8,8	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS. 9,1
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	8,0	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement. 8,6

En aquestes valoracions és important assenyalar que hi ha un cert descens generalitzat, davant del que hipotèticament s'esperava, pel fet que els enquestats d'Ala-

cant i Castelló no coneixien bastant Caixa Popular (nombre limitat d'oficines comercials en aqueixes províncies i informació disponible).

L'aspecte menys avaluat i més representatiu és la creativitat, la innovació i el desenvolupament tecnològic per a aquest grup d'interés.



5.5 empremta ambiental

D'acord amb el sector i l'estratègia del negoci, l'empresa no pot produir impactes significatius o contingències rellevants que afecten el medi ambient.

Qualsevol incidència no suposaria mai un mal substancial al patrimoni, ni a la situació financera de l'entitat i tampoc provocaria cap risc rellevant per a la societat.

Caixa Popular incorpora entre els seus principis corporatius el respecte al medi ambient i ha posat el focus del seu comportament responsable en tres àrees fonamentals:

-
- » La minimització en l'ús del paper.

 - » La minimització dels consums energètics en les seues oficines i en la seu central.

 - » El reciclatge i la gestió dels residus, si escau, típics d'oficines.

D'aquests vectors, el principal en els últims ha sigut el projecte de minimització de l'ús de paper conegut en l'empresa pel lema "Junts, una oficina sense paper".

La responsabilitat de la gestió ambiental recau en el Departament Financer, que tots els anys desenvolupa la seua activitat a través d'accions en aquests tres camps d'actuació.

Encara que en tots s'han obtingut resultats i avanços significatius, hui dia no es disposa de les dades, ni de tots els indicadors de situació i gestió. Tampoc s'ha fet cap mena de comunicació sistemàtica externa sobre aquest tema.

Durant el 2018 s'ha iniciat un projecte de remodelació i millora de la seu social que reflecteix l'interés de Caixa Popular en la gestió

mediambiental i en la minimització dels seus impactes en aquest camp.

Els objectius principals són:

-
- » Millorar l'eficiència lumínica per la substitució de lluminàries de baixa eficiència a LED.
-
- » Millorar l'eficiència energètica per la substitució d'aparells de climatització a uns altres amb un coeficient d'eficiència alt (COP).
-
- » Reducció de pèrdues de temperatura interiors per substitució de la fusteria exterior a altres amb trencament de pont tèrmic (RPT) que milloren l'aïllament (entre la part interior i l'exterior inclouen un material aïllant per evitar la transmissió de fred i/o calor).
-
- » Instal·lació de sistemes urbans de drenatge sostenible (SUD) en el pàrquing.
-
- » Millora de l'entorn i la funcionalitat dels espais de treball.
-



El projecte es finalitzarà el 2019, Pel que fa als vectors d'actuació per la qual cosa els resultats es actuals, els resultats dels exercicis començaran a notar el 2020 i en 2017 i 2018 són els següents: anys successius.

GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

La inexistència d'un esquema de treball i d'un sistema de gestió del medi ambient específic i organitzat de manera sistemàtica en l'execució fa que les dades que es presenten no siguin tan representatius com podrien ser-ho i les variacions no poden explicar-se prou, llevat del cas del paper. Entre els dos últims anys hi ha hagut una reducció molt notable en el consum de paper en els serveis centrals.

VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Consum de paper oficina estàndard: nre. de fulls	1.800.000	1.817.000	-0,94 %
Consum de paper preimprès: nre. de fulls	490.000	688.000	-28,78 %
Consum de paper/client nre. de fulls Clients 2017: 188.599. Clients 2018: 193.890	9,28	9,63	-3,64 %
Consum de paper/compte nre. de fulls Comptes 2017: 131.283. Comptes 2018: 135.334	13,33	13,84	-3,90 %
Documents enviats a clients (correu físic)	865.117	1.101.454	-21,46 %
Documents enviats per client	4,46	5,84	-23,60 %
Documents enviats per compte	0,34	0,42	-20,50 %
Reciclatge de paper (kg)	4.233	3.906	+8,37 %
Reciclatge d'envasos (kg)	340	1372	-75,22 %
Reciclatge de piles alcalines/salines (kg)	10	7	+42,86 %
Retirada de matèries inertes (kg)	65	0	No aplicable.
Reciclatge de tòner (kg)	50	90	+55,56 %
Consums energia per metre quadrat (kw/m2) 2017:17.749 m2; 2018: 18.297 m2.	93,85	91,43	+2,65 %
Oficines amb consum d'energies renovables	9	0	N/A
Iniciatives ambientals (nre.)	8	3	266,67%
Inversió en iniciatives ambientals (€)	19.380,05	15.812,80	+ 22,56 %

Avaluació ambiental de proveïdors i clients

En l'actualitat no hi ha cap metodologia o procediment que servisca per a l'avaluació dels proveïdors i dels clients de la companyia per motius ambientals.

La definició del mètode d'obtenció d'informació i d'avaluació, així com l'anàlisi dels impactes ambientals significatius, tant potencials com reals, en la cadena de submi-

nistrament i en els clients es durà a terme en els exercicis següents.

Satisfacció, requeriments i expectatives en matèria ambiental

Durant l'exercici 2018 es va dur a terme una avaluació de la satisfacció del grup d'interés "medi ambient" mitjançant entrevistes a 5 persones, experts i ONG ambientalistes de la Comunitat Valenciana i a escala nacional.

Es van avaluar els camps d'actuació següents:

-
- » Satisfacció global amb la gestió ambiental desenvolupada.

 - » Satisfacció amb les variables del procés de "gestió mediambiental".

 - » Satisfacció sobre la qualitat i el valor prestat en els sis grans camps de la conservació i millora ambiental

 - » Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de la gestió del medi ambient i de la difusió dels resultats obtinguts.
-

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular fa una gestió responsable del medi ambient.		6,0
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DEL PROCÉS DE GESTIÓ AMBIENTAL			
Caixa Popular disposa dels mitjans i instal·lacions que garanteixen el desenvolupament correcte del procés.	5,2	Caixa Popular fa les activitats de gestió ambiental d'una manera fiable i acurada.	5,7
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències de les persones o les organitzacions de la societat en termini i forma.	5,8	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat.	5,7
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereixen les organitzacions i la societat.	6,0	Caixa Popular demostra honestedat i ètica en la gestió del medi ambient	5,3
Caixa Popular ofereix seguretat davant la gestió realitzada del medi ambient	5,3	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats d'informació o documentació.	5,3
En Caixa Popular la comunicació amb les organitzacions i la societat és clara i fluida.	6,3	Caixa Popular s'esforça a conèixer els requeriments i les expectatives d'organitzacions i persones en matèria de medi ambient	4,7

SATISFACCIÓ AMB ELS DIFERENTS TIPUS DE GESTIÓ AMBIENTAL			
Caixa Popular du a terme accions i projectes de millora de l'eficiència energètica, en oficines i en la seua seu, d'alt valor ambiental.	5,0	Caixa Popular du a terme i projectes de minimització i compensació de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle.	4,5
Caixa Popular du a terme accions i projectes de minimització de la seua empremta hídrica.	3,8	Caixa Popular du a terme accions i projectes de minimització del consum de derivats del petroli.	4,5
Caixa Popular col·labora en accions i projectes per a la millora de la biodiversitat i del paisatge	5,7	Caixa Popular du a terme accions i projectes per a minimitzar residus i assegura el reciclatge específic de cada tipus.	5,3

Requeriments i expectatives del grup d'interés

Pel que fa als requeriments i les expectatives principals del grup d'interés "medi ambient", les propostes principals van ser:

- » **Dissenyar i implementar projectes mediambientals relacionats amb el negoci i amb la casuística principal de millora i conservació d'espais i ecosistemes regionals. D'acord amb aquesta directriu, els projectes haurien d'estar relacionats amb l'agricultura, les platges, l'entorn vegetal en els barris i els espais forestals.**
- » **Convertir-se en un driver de coneixement i valor per al sector agroalimentari, especialment per a les cooperatives, aprofitant la vinculació i la complicitat amb aquest tipus d'organitzacions, i per a les associacions de la Comunitat Valenciana en temes de medi ambient i de responsabilitat social.**
- » **Posar en marxa programes a llarg termini de minimització dels consums energètics i d'eficiència en les oficines, i informar-ne en les mateixes sucursals i en xarxes socials per al coneixement dels clients i del públic en general.**
- » **Compensar la generació de gasos d'efecte d'hivernacle per consums d'energia elèctrica (electricitat i climatització) mitjançant la plantació d'arbres i la millora forestal o altres mitjans.**
- » **Promoure en barris i localitats rellevants el disseny i el desenvolupament d'accions distintives per a la conscienciació de la ciutadania en aspectes ambientals. Per exemple, horts de barri, importància del reciclatge ben fet, etc.**
- » **Desenvolupar de manera sistemàtica, almenys un projecte o dos per exercici en matèria ambiental amb la col·laboració del grup de voluntariat.**
- » **Mentre que en la gestió de l'acció social hi ha una sèrie de canals definits i interlocutors específics per a l'atenció, no n'hi ha en matèria de medi ambient. Es proposa establir aquestes vies sota la direcció d'un responsable o un òrgan especialitzat en matèria de gestió ambiental.**
- » **Prendre consciència de la importància que té per a l'empresa i per al planeta assumir, conscienciar-se i fer front als impactes mediambientals que es generen, sense oblidar la col·laboració en la millora global del planeta.**
- » **Per fer-ho, cal la construcció d'un quadre de comandament amb els indicadors bàsics més rellevants.**
- » **Han d'abastar els sis tipus de gestió mediambiental d'una empresa financera i obtindre'n els resultats per als exercicis en què es tinga informació.**

- » Encara que en el sector financer la gestió mediambiental no té un impacte especialment rellevant en relació a altres sectors, les seues empreses són responsables, des d'un punt de vista ètic, de la compensació dels impactes que produeixen, siga per les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generades, per la destrucció de massa forestal, pel consum de paper, etc.
- » Informar del que es fa en relació a la conservació i la millora ambiental a través de xarxes socials i a través dels possibles informes de responsabilitat social o memòries anuals del negoci.
- » Implementar i posar el focus en la concessió de préstecs, sota criteris ESG (medi ambient, social i govern corporatiu). Avaluar als clients en funció de la seua potencialitat d'impacte ambiental i establir mesures a l'hora de concedir crèdits o préstecs (plàstics, herbicides i contaminació d'aigües, principalment).

Valor de la reputació per al grup d'interés

Pel que fa a la reputació de Caixa popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la C. Valenciana.		6,4
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la seua gestió.	7,2	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci.	5,6
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	4,8	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa.	4,8
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme.	8,0	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats.	7,6
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps.	6,8	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	7,6
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	6,0	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement.	6,8

Els aspectes en què hi ha una percepció pitjor són: com es dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat social, la difusió d'informació veraç, en termini i suficient, i finalment, la creativitat, la innovació i la tecnologia en el negoci.

En aquestes valoracions queda reflectida l'opinió de com la gestió del medi ambient impacta en la reputació de la companyia per a aquesta part interessada.

L'entitat entén que la gestió mediambiental és el vector de la responsabilitat social en què més cal

avançar tenint en compte les possibilitats i els recursos disponibles.

En el pla plurianual de responsabilitat social està previst un projecte els objectius del qual són:

-
- » la definició dels vectors necessaris per a consolidar l'eix de gestió mediambiental i dur a terme a mitjà i llarg termini els projectes i les activitats per evidenciar un posicionament professional i complet, des del punt de vista dels requeriments dels proscriptors més rellevants en aquesta matèria (Programa de les Nacions Unides per al medi ambient (PNUMA), Carbon disclosure project (CDP), International Standards Organization (ISO), Unió internacional per a la conservació del medi ambient o la futura Organització mundial del medi ambient, per posar-ne uns quants exemples),

 - » el disseny i la publicació de la primera "Política d'empremta ambiental" en què es recullen els principis d'actuació, els compromisos amb aquest grup d'interès i els vectors per gestionar-los,

 - » el quadre de comandament estratègic, les dades i els indicadors a gestionar (analitzar si és possible obtindre'n la traçabilitat a uns quants anys),

 - » la definició de les vies principals d'acció per a fer front al canvi climàtic global i, especialment, a l'empremta de carboni.
-

5.6 Gestió de la tecnologia i informació

Caixa Popular, com a entitat pertanyent al Grup Caixa Rural, utilitza els serveis informàtics comuns de l'empresa participada RSI (Rural Serveis Informàtics) igual que la resta de les caixes.

Per tant, RSI com a outsourcing tecnològic, és responsable de les activitats de desenvolupament o millores de les aplicacions clau del negoci, de la ubicació de dades, de la seguretat informàtica d'aquestes, de les pàgines web,

etc., i estableix protocols per a la utilització diferenciada per totes les empreses del Grup.

Les principals aplicacions utilitzades per les empreses del Grup són la de gestió de clients (Ruralvía), la de gestió de persones (SAP) i la de gestió del negoci (IRIS NTF) que resideixen en RSI i són responsabilitat seua completa.

Caixa Popular, participa en tots els grups de treball d'RSI (especialment el d'Informàtica

i el d'Organització) per aportar millores i innovacions, i influir en les decisions tècniques i en la definició i la prioritització de projectes.

Per a la prestació excel·lent dels serveis abans indicats, RSI estableix un marc de certificacions, sota sistemes de gestió, que assegura la qualitat i la millora contínua dels sistemes i els processos:

- » **ISO 27001 Sistema de gestió de la seguretat informàtica (des del 2010).**
- » **ISO 38500 Governança de la tecnologia de la informació (des del 2010).**
- » **ISO 22301 Sistema de gestió per a la continuïtat del negoci (des del 2013)**
- » **ISO 22320 Sistema de gestió per a la resposta davant emergències (des del 2013)**
- » **CMMi (CVS) Cicle de vida de programari (nivell 3)**
- » **LEET Security AAA per a la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat de la informació.**
- » **Revisions anuals d'anàlisis de riscos tecnològics BIA i de govern.**

De manera complementària, també té altres certificacions de gran valor per a incrementar la confiança i el valor de la seua gestió:

- » **UNE 19601 Sistema de gestió de compliance penal (des del 2018)**
- » **ISO 37001 Sistema de gestió antisuborn.**

En referència a tot allò relatiu a la gestió i la personalització de documents, xecs i targetes financeres, és l'empresa DOCALIA la que presta aquests serveis a l'entitat.

Aquesta organització posseeix les certificacions necessàries per a assegurar la bona gestió que du a terme (ISO 9001 per a la qualitat, ISO 14001 per a la seguretat laboral, OHSAS 18001

per a la salut i la seguretat laboral, ISO 27001 per a la seguretat informàtica, IQNet RS 10 per a la responsabilitat social i altres de més relacionades amb la seua activitat).

Actualment hi ha dos grans macroprojectes plurianuals de valor en la gestió de les tecnologies de la informació:

La protecció “anticiberdelicte” (sabotatges, pirateria, caixers i targetes i, finalment, robatoris d'identitat).

“Bigdata”:

- Model clients nous.
- Models propensió.
- Model deserció de clients.
- Model anàlisi de logs.
- Model segmentació.

RSI elabora i publica informes mensuals dels acords de qualitat de servei establits per als capítols següents:

Plataforma bancària

Mitjans de pagament

Centre d'informació

Intercanvi

Banca a distància

Atenció a usuaris

Els resultats obtinguts el 2017 i el 2018 van ser:

GESTIÓ DE LA TECNOLOGIA I INFORMACIÓ			
El compliment dels acords de nivell de servei relatius a la disponibilitat d'aplicacions i sistemes són raonables. L'únic aspecte destacable és el descens produït en la del centre d'informació.			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Compliment ANS Plataforma bancària	99,9 %	99,65 %	0,25 %
Compliment ANS Mitjans de pagament	100,0 %	99,99 %	0 %
Compliment ANS Centre d'informació	93,0 %	97,37 %	-4,49 %
Compliment ANS Intercanvi	100,0 %	100 %	0 %
Compliment ANS Banca a distància 2	99,9 %	99,96 %	0%
Compliment ANS Atenció a usuaris 1	96,2 %	96,23 %	0%
	Valors mitjans 98,17%	98,87%	

ATENCIÓ A CLIENTS I INCIDÈNCIES			
El compliment dels acords de nivell de servei relatius a l'atenció prestada tant a caixes com a clients finals entre els dos exercicis són molt similars i molt positius, excepte el de resolució d'incidències			
VARIABLE	ANY 2018	ANY 2017	VARIACIÓ
Atenció a telefonades de clients finals	100,0 %	100,0 %	0 %
Atenció de telefonades al CAU	100,0 %	100,0 %	0 %
Resolució d'incidències	84,91 %	85,17 %	-0,31%
Temps d'espera telefonades clients finals	100,0 %	100 %	0 %
	Valors mitjans 96,23%	96,29%	

L'àrea d'Informàtica és responsable de:

la planificació de projectes i actuacions relatives als sistemes i els mitjans informàtics de l'organització,

la definició de la plataforma informàtica,

la seguretat de processos i sistemes,

la gestió i l'operativitat d'equips informàtics (servidors, ordinadors, etc.), xarxes, dispositius de suport (impressores, etc.), programari, solucions de telecomunicació, telefonia, etc.,

microinformàtica i desenvolupaments locals i

la gestió de la resta de la tecnologia del negoci, amb la investigació i les proves associades.

Ciberseguretat

A fi de fer front al "ciberdelicte" en referència a sabotatges, pirateria, protecció en caixers i targetes, robatoris d'identitat, etc., RSI estableix accions en tres camps d'acció:

- » **Gestió de l'antiprogramari maliciós en RSI**
- » **Gestió de la seguretat de l'entorn en RSI**
- » **Gestió de la seguretat en la capa d'aplicació**

Per això crea eines, procediments, guies, anàlisis i protocols de minimització del risc.



5.7 Gestió de grups d'interés

En l'actualitat no n'hi ha prou d'establir les estratègies, els projectes i les activitats de l'empresa des d'un punt de vista intern i endogàmic.

La percepció i els requeriments raonables dels grups d'interés són una informació valuosa i essencial perquè el desenvolupament dels processos i els productes del negoci siga de la màxima utilitat, del màxim valor i responga als reptes i les necessitats de les societats i del planeta.

Per a fer front a aquest nou enfocament, Caixa Popular va dissenyar el 2018 un sistema

complet de gestió de grups d'interés conceptualitzat mitjançant la "Metodologia de gestió de grups d'interés de Caixa Popular". Per fer-ho es va dur a terme un estudi intern i extern plasmat en el document "Anàlisi i avaluació de la gestió actual de grups d'interés en Caixa Popular".

Aquesta metodologia s'ha dissenyat tenint en compte els requeriments i les directrius de l'organització AccountAbility expressades en els estàndards AA 1000 AccountAbility Principles, AA1000 Assurance Standard i AA1000SES Stakeholder Engagement

Standard.

En aquest sistema, la primera decisió va ser identificar totes les categories i els segments.

Com a resultat de l'anàlisi dels processos i de les relacions mantingudes, es van identificar 10 categories de grups i 32 segments, amb els quals es va entendre imprescindible establir un marc sistemàtic de relacions i desenvolupar periòdicament estudis de satisfacció i de requeriments i expectatives.

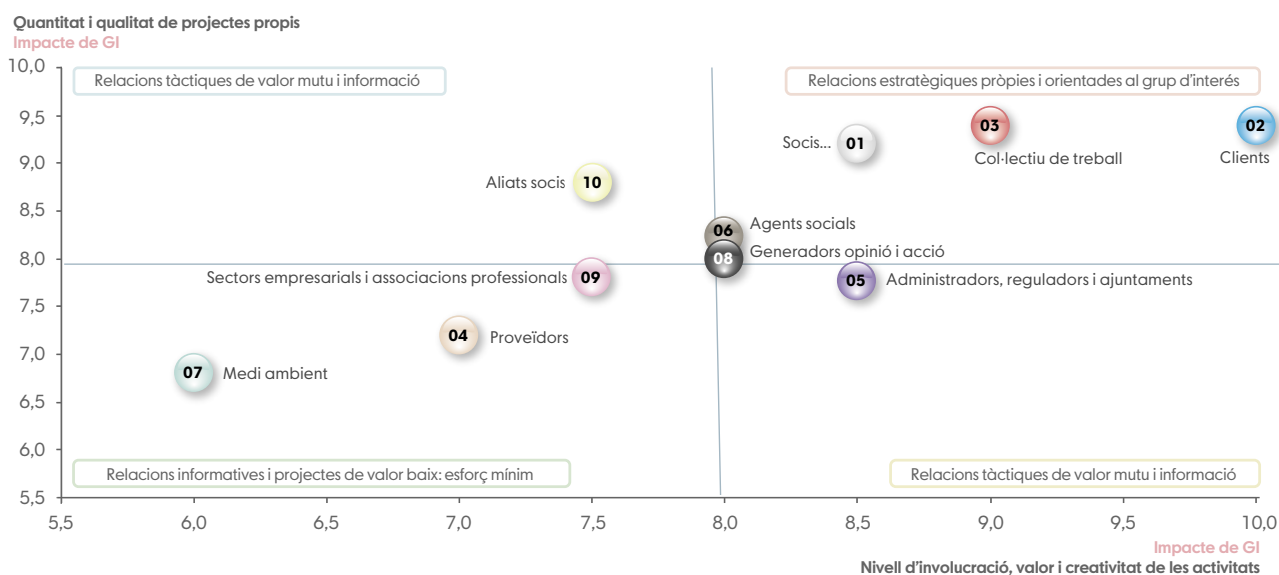
Els grups identificats es presenten en el mapa següent:



Aquests grups van ser prioritzats internament (25 persones) i externament per una mostra representativa d'experts en gestió de grups d'interés (6).

Dels deu, tres van obtenir una consideració de crítics; tres més, d'essencials; tres més, de mitjans i un, de consideració baixa.

A continuació, es presenta el mapa d'influència i l'impacte dels grups d'interés:



Caixa Popular selecciona entre els mateixos grups d'interés principals o vulnerables els següents:

Ajuntaments i barris (ciutadans).

Cooperatives.

Teixit associatiu empresarial i comercial.

Societat concreta, en el cas de desastres o catàstrofes.

Persones amb discapacitat.

Persones amb risc d'exclusió

Apoderament de la dona.

En funció d'aqueixes prioritats, s'estableix amb cadascun d'ells un marc de relacions basat en la tipologia següent:

Informació			Prospeccions / Anàlisis			Accions comercials					Activitats postcomercials			Accions de desenvolupament			Actuació avançada			
Memòries / Informes / Web / Intranet	Informació específica / RS / Publicitat / Promocions	Presentacions / Jornades portes obertes	Estudis de mercat i tècnics	Req. i expectatives GI / Plataformes diàleg GI	Intercanvi d'experiències	Estudis comparatius	Ofertes / Contractes	Sol·licituds / Adquisicions	Llicències / Autoritzacions	Prestació de serveis	Patrocini / Col·laboracions	Peticions / Consultes / Suggestiments	Servei d'atenció a GI	Gestió de reclamacions de GI	Enquestes i mètodes quantitius	Equip de treball	Projectes conjunts	Projectes de millora	Benchmarking i pràctiques millors	Alliances estratègiques / Convenis

El primer projecte d'aqueix sistema de gestió de grups d'interés va ser mesurar-ne la percepció pel que fa a:

- » **la satisfacció global amb els serveis i les relacions mantingudes,**
- » **la satisfacció amb les variables globals del servei/relació (mitjans, fiabilitat, atenció, qualificació, cortesia, ètica, seguretat, canals, comunicació, requeriments i expectatives) i**
- » **la satisfacció amb els diferents tipus de processos/productes/activitats mantingudes**

Les enquestes personals es van fer a una mostra pràcticament aleatòria de 187 persones repartides entre els 10 tipus de grups d'interés segons la prioritat.

A continuació, es presenta el quadre de satisfacció mitjana de les 10 categories de grups d'interés per als tres conceptes indicats abans (valoració de 0 a 10).

Grup d'Interés	Satisfacció global (SG)	Satisfacció variables del servei / relació	Satisfacció processos / activitats
1. SOCIS PROPIETARIS	8,6	8,9	9,0
2. CLIENTS	9,2	9,2	9,0
3. COL·LECTIU DE TREBALL	7,7	8,7	8,7
4. PROVEÏDORS	9,0	9,3	9,1
5. REGULADORS, ADMINISTRACIONS I AJUNTAMENTS	9,4	9,4	9,1
6. AGENTS SOCIALS	8,5	9,0	7,7
7. MEDI AMBIENT	6,0	5,5	4,8
8. GENERADORS D'OPINIÓ	8,8	8,9	8,3
9. SECTORS I ASSOCIACIONS	9,4	9,4	9,0
10. ALIATS SOCIS	9,8	9,8	9,6

Com a conseqüència d'aquestes valoracions, s'observa que la mitjana en què les puntuacions mitjanes estan entre 9 i 10 i, per tant, són grups d'interés amb la màxima satisfacció, corresponen als tipus: Clients, Proveïdors, Reguladors, Sectors i associacions i Aliats socis.

Molt prop d'aqueix rang estan els Socis propietaris, els Generadors d'opinió i els Agents socials. En aquest últim grup, el descens lleuger es deu al coneixement escàs de la companyia per entrevistats d'Alacant i sobretot de Castelló de la Plana, en què

la companyia no té oficines (aproximadament un 20% dels entrevistats), segons les seues paraules.

Els més exigents i crítics es corresponen amb el Col·lectiu de treball i el Medi ambient.

Del càlcul el valor mitjà compost ponderat, segons la prioritat dels grups d'interés, s'obtenen els valors mitjans següents:

Satisfacció global (SG) = 8,7

Satisfacció amb les variables del servei / relació = 8,5

Satisfacció amb processos / activitats = 8,5

El pas següent en aquesta metodologia va ser obtenir els requeriments i les expectatives dels grups d'interés. Aquesta identificació es va dur a terme

després d'analitzar la satisfacció global i la dels diferents processos en què cada grup d'interés interacciona amb Caixa Popular.

En total es van obtenir els requeriments i les expectatives següents:

Grups d'interés entrevistats	Propostes i suggeriments
1.- SOCIS PROPIETARIS	22
2.- CLIENTS	28
3.- COL·LECTIU DE TREBALL	18
4.- PROVEÏDORS	15
5.- ORGANITZACIONS, REGULADORS, ADMINISTRACIONS I AJUNTAMENTS	25
6.- AGENTS SOCIALS	48
7.- MEDI AMBIENT	14
8.- GENERADORS D'OPINIÓ	16
9.- SECTORS I ASSOCIACIONS	10
10.- ALIATS SOCIS	7
PROPOSTES totals: 203 Mitjana de propostes per entrevistat: 1,3	

Aquests requeriments es van analitzar i es van agrupar en un document denominat "Les 100 millors propostes de millora per

a posar en valor l'RS i la gestió dels GI en Caixa Popular". Durant els dos o tres exercicis següents se n'atendran el nombre més

gran possible i s'indicaran en els programes anuals de responsabilitat social

Per la seua rellevància i la coincidència entre els grups d'interés les propostes clau prioritzades van ser:

Creativitat i innovació en productes i relacions

Comunicació i difusió de l'RS (RS i Memòria de responsabilitat social)

Modernització tecnològica i imatge (web, logo, sistemes, etc.) Ser disruptius i diferents; orientar-se als mil·lennistes.

Millora de la funcionalitat de Ruralvía

Cues, rapidesa en l'atenció i minimització d'errors.

Acció social, no general i "no dir Sí a tots". Desenvolupar projectes propis d'empremta social, quantificar impactes i monetitzar l'empremta generada. Ocupar espais vacants.

Creixement a Alacant i Castelló

Vot electrònic i retransmissió de l'Assemblea General

Canals al GI: soci i lobbies. Grups focals i open days.

Centre de reunions i de formació de Caixa Popular

Convertir-se en la principal empresa financera de la CV.

Ser un agent del canvi i líder en responsabilitat social.

Els compromisos generals amb els diferents grups d'interés s'integraran en les polítiques que l'organització desenvolupe en els pròxims exercicis i els específics a través dels programes anuals de projectes i activitats de responsabilitat social de l'organització.



5.8 Comunicació i transparència

Fins l'any 2016, la comunicació de Caixa Popular responia a l'enfocament tradicional del sector banca.

Aquest enfocament associava la comunicació i la publicitat, quasi exclusivament, als productes comercials de l'entitat

i, en menys mesura, a la imatge de marca o a fets rellevants en la seua història.

Aquest plantejament era l'utilitzat tant en els mitjans de comunicació externs com en els propis de l'organització (pàgina web, oficines comercials,

informes, etc.) i en les xarxes socials.

Fruit d'aqueix enfocament les dues últimes planificacions de la comunicació van respondre a dos idees força importants

- » **Cooperem amb les persones, 2016**
- » **40 anys d'història de Caixa Popular, 2017**

Durant l'exercici 2016 es va definir una nova i disruptiva estratègia de comunicació i publicitat que suposa un canvi molt substantiu en el seu posicionament i en la integració en el negoci.

En aquesta nova estratègia el concepte essencial rau

a establir una comunicació emocional que associe la imatge de marca amb el negoci, a través dels principis corporatius de l'entitat.

Aquesta estratègia tracta d'explicar emocionalment quins són els aspectes diferencials del nou posicionament estratègic

de Caixa Popular davant tots els grups d'interés i dona entrada als nous inductors de valor inclosos en la planificació estratègica "Reinventar-se 2020"..

Aquests són:

- » **la gestió de les emocions i l'actitud positiva en les relacions i en l'experiència del client,**
- » **l'evolució de l'acció social cap a la responsabilitat social estesa,**
- » **el suport i la vinculació amb l'apoderament de la dona i**
- » **la difusió dels valors corporatius com a eina d'integració a la Comunitat Valenciana.**

La campanya institucional 2018-2020, denominada “Caixa Popular, la banca que et toca” tracta d’explicar com la gestió de la Caixa Popular dona resposta a:

- » **basar en l’emoció l’eix relacional clau amb els clients,**
- » **la creació d’ocupació i millora de l’accessibilitat financera,**
- » **la solidaritat i el suport a la societat,**
- » **la importància i l’efecte cohesionador de la cultura i el llenguatge,**
- » **el valor del cooperativisme i de l’associacionisme i**
- » **donar-se a conèixer en més mesura i profunditat a la Comunitat Valenciana.**

Aquesta campanya s’ha aplicat en els mitjans següents:

- » **Televisió pública autonòmica (primer spot en la seua història recent) i imatge emocional de marca en mitjans massius amb continguts a la carta geolocalitzats.**
- » **Espots de ràdio que informen de la manera com es crea ocupació, com es millora l’accessibilitat financera (noves oficines i caixers), com es col·labora amb les necessitats dels clients (horaris de vesprada) i com ser més coneguts en tota la Comunitat (“arribar al fet que ens conegues i poder tocar el teu cor”).**
- » **Pàgines de continguts (Youtube).**
- » **Xarxes socials (Facebook, Twitter, LinkedIn i Instagram)**
- » **Sala de premsa amb les notícies i la informació rellevant de l’entitat.**

El desenvolupament dels processos de comunicació i de les relacions amb els grups d’interés es du a terme a través d’experts en comunicació i xarxes, externs i de la mateixa empresa (periodistes, community manager).

Tota la comunicació difosa és responsable, i els seus vectors de qualitat són: el rigor, la veracitat, la no-discriminació, l’ètica i el respecte dels principis del negoci.

Al final de cada estratègia s’identifiquen accions de millora, de creativitat i innovacions per incloure’ls en la campanya següent. Com a directriu estratègica, un 10% de cada pressupost s’utilitza per a aquesta creativitat i generació de valor.

Satisfacció, expectatives i requeriments dels organismes generadors d'opinió i acció

Durant l'exercici 2018 es va fer una avaluació de la satisfacció del grup d'interés "Organismes generadors d'opinió i acció" que incloïa mitjans de comunicació, xarxes socials/influenciadors i analistes financers, mitjançant entrevistes a 13 persones d'aquesta categoria, a la Comunitat Valenciana. Es van avaluar els camps d'actuació següents:

- » **Satisfacció global amb les relacions mantingudes.**
- » **Satisfacció amb les variables de qualitat de les activitats i relacions.**
- » **Satisfacció sobre la qualitat i el valor prestat en els dos tipus d'activitats.**
- » **Identificació dels requeriments, les expectatives i els punts que suposarien una millora de la relació i activitats amb el grup d'interés.**

A continuació, es presenten els resultats obtinguts:

SATISFACCIÓ GLOBAL	Caixa Popular participa de manera professional i valuosa en els requeriments i les col·laboracions sol·licitades pels organismes generadors d'opinió i acció.	8,8
SATISFACCIÓ AMB LES VARIABLES DE LES ACTIVITATS I RELACIONS MANTINGUDES		
Caixa Popular disposa dels mitjans i les instal·lacions que garanteixen el desenvolupament correcte de les activitats i relacions amb el grup d'interés.	8,2	Caixa Popular fa les activitats i les relacions d'una manera fiable i acurada. 8,9
Caixa Popular atén les consultes, les peticions i les incidències de les persones o les organitzacions del grup d'interés en termini i forma.	9,1	Caixa Popular aporta un personal qualificat adequadament i amb un grau elevat de professionalitat. 9,4
Caixa Popular ofereix per mitjà del seu personal la consideració, el respecte i la cortesia que requereix el grup d'interés.	9,5	Caixa Popular demostra honestedat i ètica quant a les relacions amb els organismes generadors d'opinió i acció. 9,7
Caixa Popular ofereix seguretat davant la informació i la col·laboració prestada als organismes generadors d'opinió i acció.	8,9	Caixa Popular proporciona els canals de comunicació per a poder resoldre les necessitats d'informació o documentació. 8,3
En Caixa Popular la comunicació amb les organitzacions i interessats és clara i fluida.	9,2	Caixa Popular s'esforça per conèixer els requeriments i les expectatives dels organismes generadors d'opinió i acció. 8,3
Caixa Popular elabora i difon informació fiable i de valor per a les anàlisis i la informació que han de dur a terme els organismes generadors d'opinió i acció.	8,5	Caixa Popular col·labora en els projectes i les activitats sol·licitades pels organismes generadors d'opinió i acció. 8,0

Requeriments i expectatives del grup d'interés

Pel que fa als requeriments i les expectatives principals del grup d'interés "Organismes generadors d'opinió i acció", aquests van fer les propostes següents:

- » **Millorar l'atenció a peticions o necessitats d'informació. Refereixen dificultat a comunicar-se amb la persona proveïdora de la informació, i en alguns casos s'esdevé la no atenció de sol·licituds.**
- » **Col·laborar i patrocinar jornades dels mitjans de comunicació.**
- » **Establir reunions i relacions sistemàtiques durant l'any. Fer una roda de premsa anual sobre els resultats obtinguts i, almenys, una trobada o dues amb els líders de l'organització per a conèixer estratègies, prioritats, metes, resultats obtinguts i assumptes d'interés mutus.**
- » **Incrementar la informació aportada a l'exterior i difondre en més mesura notícies d'interés.**
- » **Elaborar una memòria de responsabilitat social o un informe anual amb dades complementàries a les financeres i econòmiques.**
- » **Avançar en la imatge, els continguts i l'enfocament del web corporatiu. Visió molt tradicional i amb pocs continguts rellevants, excepte els comercials. Analitzar l'interés de millorar la sala de premsa electrònica virtual amb notícies rellevants, fotos i un altre tipus de continguts.**
- » **Dissenyar una campanya d'impacte diferenciadora i moderna (a l'estil de la campanya de diàlegs del Sabadell). En aquest cas amb testimoniatges d'empleats, comparant l'empleat de Caixa Popular amb l'empleat de la banca tradicional.**
- » **Començar a avaluar i arriscar en propostes més agressives i noves (campanyes virals).**
- » **Canviar el to i la manera com es gestionen les xarxes socials. Adoptar un estil menys formal i convencional amb poc d'impacte en la societat actual.**
- » **Incrementar l'activitat divulgativa i de formació/educació en les xarxes socials. En aquest camp proposen tindre un posicionament clar de l'empresa davant temes de drets humans, especialment en temes d'igualtat i diversitat.**
- » **Analitzar l'interés de posicionar-se de manera activa i implicada en alguns problemes de més impacte en l'actualitat en les societats. Per exemple, el respecte al col·lectiu LGBTI (lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals i intersexuals), la violència de gènere, l'assetjament escolar, etc.**

Valor de la reputació per al grup d'interés

Pel que fa a la reputació de Caixa Popular a la Comunitat Valenciana, aquest grup d'interés té la percepció següent:

REPUTACIÓ GLOBAL	Caixa Popular és una companyia amb molt bona reputació a la Comunitat Valenciana.		9,5
SATISFACCIÓ AMB LES PALANQUES DE LA REPUTACIÓ			
Comportament ètic i responsable en la gestió.	9,5	Creativa, innovadora i tecnològica en el seu negoci.	6,6
Comunica informació veraç, en termini i suficient.	8,5	Dona suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa.	9,2
Dona suport i fomenta el cooperativisme i l'associacionisme.	9,8	Model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats.	9,1
Ben gestionada econòmicament i perdurable en el temps.	9,5	Dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.	9,7
Prioritza la qualitat dels seus serveis als seus clients.	8,5	Busca la diferenciació (gestió i serveis) per a assegurar el futur i el seu creixement.	8,6

En aquestes valoracions queda reflectida l'opinió del grup d'interés en la construcció de la reputació de la companyia.

- » el comportament ètic,
- » el suport al desenvolupament sostenible mitjançant projectes de responsabilitat corporativa,
- » com es dona suport i es fomenta el cooperativisme i l'associacionisme,
- » com l'empresa és un model per l'opinió, els valors i la satisfacció que transmeten els seus empleats,
- » bona gestió econòmica i perdurable en el temps i
- » com es dona suport a l'acció social mitjançant projectes d'RS.

Els aspectes en què hi ha una percepció pitjor és la creativitat, la innovació i la tecnologia en el negoci.



6. Projectes de responsabilitat social 2019

Durant aquest exercici, els projectes de responsabilitat social de Caixa Popular respondran principalment a les necessitats següents:

-
- » Consolidar el nou model de gestió de la responsabilitat social definit el 2018 com a conseqüència del projecte “Estudi estratègic de la responsabilitat social corporativa i el valor de la gestió de grups d’interés”.
-
- » Establir l’enfocament de gestió dels eixos o vectors identificats com els més febles en el desenvolupament de la responsabilitat social.
-
- » Implantar i consolidar el nou eix d’“Empremta social” dissenyat i desenvolupat l’exercici anterior.
-
- » Desenvolupar i millorar la comunicació i la transparència en la gestió de l’organització.
-
- » Enfortir el nou posicionament d’empresa responsable, ètica i sostenible.
-

Els possibles projectes d'aquest exercici estaran continguts en la relació següent:

1. Anàlisi i propostes de millora de la identitat estratègica de Caixa Popular.
2. Disseny del Pla estratègic de responsabilitat social 2019-2020.
3. Disseny del Manual de polítiques i desenvolupament de cinc de les polítiques clau de l'organització (drets humans, clients, persones, empremta social, empremta ambiental, per exemple).
4. Disseny i implantació de l'organització i enllaços laterals per al desenvolupament i l'enfortiment de la responsabilitat social: comitè, comissions i equip de voluntariat.
5. Avaluació del sistema de gestió de l'ètica i del compliment normatiu.
6. Anàlisi i avaluació de la gestió mediambiental i disseny de les bases del nou model.
7. Anàlisi i avaluació de la gestió de la cadena de subministrament i disseny de les bases del nou model.
8. Desenvolupament de 10 proves pilot sobre projectes d'acció social sota el nou mètode implantat.
9. Disseny del pla de formació en responsabilitat social.
10. Adequació del web corporatiu al nou model de responsabilitat social.
11. Elaboració i publicació de la primera memòria de responsabilitat social de Caixa Popular.



7. Annexos

En aquest epígraf es recull la informació, general o molt específica, de la companyia per a complir l'obligació de demostrar la transparència deguda per al coneixement i l'interés de totes les parts interessades de la companyia.

7.1 Dades de l'empresa

A continuació, es presenten dades identificatives i més rellevants de l'organització:

» **Nom:** Caixa Popular- Caixa Rural

» **Seu central:** Av. Juan de la Cierva, 9 - 46980 Paterna (València)

» **Propietat:** Societat

» **Forma jurídica:** societat cooperativa

Identitat estratègica

A través d'una gestió fortament professionalitzada aplicant els valors del cooperativisme de treball, tindrem una influència creixent en la societat valenciana per a participar en la seua transformació i millora.

CAIXA POPULAR

és una empresa cooperativa valenciana de serveis financers i annexos financers, amb vocació social i d'arrelament / localisme, amb una voluntat de creixement marcada:

El seu capital és de dos col·lectius: el de les sòcies/socis de treball i el de les cooperatives associades que la tenen com a suport a la seua pròpia gestió,

que vol obtenir beneficis, per reinvertir-los en el seu creixement i enfortiment, i en la creació de riquesa al seu entorn,

a través d'una gestió fortament professionalitzada, que gratifique els clients, i també els mateixos socis/sòcies de treball,

i que vol convertir-se en un suport sòlid per al cooperativisme de treball associat, alhora que fa tangibles les aportacions tan valuoses del treball associat a la societat valenciana.

VALORS / PRINCIPIS CORPORATIUS

Som una cooperativa de treball associat
Confiem en l'associacionisme
Creiem en la igualtat de les persones
Arrelats als nostres pobles i barris
Compromesos amb el medi ambient
Compromesos amb la societat valenciana
Som solidaris
Estem al servei dels nostres clients
Compromesos amb l'educació i la formació

Actius territorials

Codi	Població	Adreça	Cod. postal	Província
001	Alaquàs	Av. Miguel Hernández, 16	46970	València
002	L'Olleria	Pl. Mare de Déu del Loreto, 6	46850	València
003	Aldaia	C/ Conca, 7	46960	València
004	Xàtiva	C/ Vicent Boix, 2	46800	València
005	Catarroja	Av. de la Rambleta, 29	46470	València
006	Carcaixent	C/ Pare Eugeni, 9	46740	València
007	Manises	Pl. Rafael Attard, 3	46940	València
008	Silla	Av. Reis Catòlics, 20	46460	València
009	València-Malilla	C/ Joaquim Benlloch, 29	46006	València
010	València-Carters	C/ Calvo Acacio, 33	46017	València
011	Sedaví	Av. de l'Albufera, 7	46910	València
012	Riba-Roja	Av. de la Pau, 10	46190	València
013	Torrent	C/ Josep Iturbi, 3	46900	València
014	Alaquàs	Av. d'Ausiàs March, 39	46970	València
015	València-Patraix	C/ Fontanars dels Alforins, 55	46018	València
016	Torrent	Av. al Vedat, 123	46900	València
017	Meliana	Av. de Santa Maria, 17	46133	València
018	València-J. d'Aiora	C/ Músic Ginés, 10	46022	València
019	Barri del Crist	C/ del Jardí, 4 (Aldaia)	46960	València
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. Blasco Ibáñez, 161	46470	València
021	València-Sant Marcel·lí	C/ Sant Marcel·lí, 27	46017	València
022	Quart de Poblet	C/ Pizarro, 54	46930	València
023	Gandia	C/ Benicanena, 39 cantonada a San Pere	46702	València
024	Mislata	C/ Sant Antoni, 101	46920	València
025	Paterna	C/ Vicente Mortes, 19	46980	València
026	València-Torrefiel	C/ Alcanyís, 32	46019	València

Codi	Població	Adreça	Cod. postal	Província
027	Massamagrell	Av. Magdalena, 2	46130	València
028	Mas Camarena-Bétera	Centre Comercial. Local 16	46117	València
029	Paiporta	C/ Mestre Palau, 23	46200	València
030	Xirivella	Camí Nou, 188	46950	València
031	Rafelguaraf	C/ Ateneu Musical, 32	46666	València
032	Alboraia	Av. d'Ausiàs March, 28	46120	València
033	Canals	Jaume I, 12	46650	València
034	Port de Sagunt	C/ Sant Vicent, 48	46520	València
035	Aldaia	C/ Hernán Cortés, 25	46960	València
036	Museros	Ctra. Barcelona, 73	46136	València
037	València-Orriols	C/ Sant Vicent de Paül, 20	46019	València
038	Carlet	Av. Bolero de Carlet, 1	46240	València
039	Alberic	C/ Cisterna, 14	46260	València
040	Montcada	C/ Badia, 102	46113	València
041	València-Tres Creus	Av. de les Tres Creus 17	46018	València
043	L'Alqueria de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12	46715	València
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9	46780	València
045	València-Ciutat Fallera	C/ Salvador Rubio, 5	46025	València
046	Puçol	Av. del Molí de Vent, 14	46530	València
047	Picassent	Av. del Nord, 23	46220	València
048	Sueca	Ronda de Joan Fuster, 18	46410	València
049	Burjassot	Ctra. de Lliria, 130	46100	València
050	Foios	Av. d'Hugo Bacharach, 24	46134	València
052	Catarroja	C/ del Toll, 4	46470	València
053	Aldaia	Av. Blasco Ibáñez, 31	46960	València
054	Alzira	C/ Gandia, 23	46600	València

Codi	Població	Adreça	Cod. postal	Província
055	El Port de Sagunt (2)	Av. del Maestrat, 10 b esq.	46520	València
056	La Pobla de Vallbona	C/ Vicari Camarena, 19	46185	València
058	València-R. Pertegás	C/ Rodrigo de Pertegás, 13 b esq.	46023	València
059	Ontinyent	C/ José Iranzo, 48	46870	València
060	València-Benicalap	C/ General Llorens, 27	46025	València
061	Paterna-la Font del Gerro	C/ Ciutat de Sevilla, 15 d	46988	València
062	Llíria	C/ Farmacèutic Josep Marqués Gil, 1	46160	València
063	València-Benimaclet	C/ Emili Baró, 67	46020	València
064	Gandia Centre	Av. a'Alacant, 18 b	46701	València
065	Alcoi	Av. de la Hispanitat, 20 b	3804	Alacant
066	València-Guillem de Castro	C/ Guillem de Castro, 75	46008	València
067	Almussafes	C/ Lira Almussafense, 11	46440	València
068	Xiva	C/ Antonio Machado, 29	46370	València
069	Sagunt	Av. dels Sants de la Pedra, 75	46500	València
070	Olocau	C/ Major, 10	46169	València
071	Ibi	Av. de Joan Carles I, 30	3440	Alacant
072	València-el Cabanyal-el Canyamelar	C/ de la Reina, 75	46011	València
073	València-Russafa	C/ Francesc Sempere, 12	46006	València
074	Requena	Av. del Arrabal, 6	46340	València



Comissions i comitès interns de gestió

Equip de direcció	Plantejament de la gestió estratègica, desenvolupament de la gestió tàctica i operativa, avaluació dels resultats obtinguts i posicionament del negoci.
Comité de negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió del negoci. Es complementa amb el Comité de banca empresa i el Comité d'immobles.
Comité d'organització digital	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la tecnologia i de la informació.
Comité de tresoreria	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la tresoreria i de les operacions financeres.
Comité de morositat	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la demora.
Comité d'innovació	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la creativitat i de la innovació.
Comité de continuïtat del negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de les estructures i els processos per a assegurar la continuïtat del negoci.
Comité de responsabilitat social	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la responsabilitat social i del desenvolupament sostenible.
Comité de comunicació	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la comunicació externa i interna.
Òrgan de seguiment del reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió interna esperada en l'àmbit del mercat de valors.



Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular

Associació Espanyola de Caixes Rurals	Instrument per a la coordinació de les caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés
Banc Cooperatiu Espanyol	Serveis de central bancària a les caixes accionistes
Societat Rural Serveis Informàtics	Centre d'exploració de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació
Companyia d'Assegurances RGA	Serveis asseguradors i de pensions

Grups d'interés: categories i segments (actualitzat al 2019)

Codi	Denominació	Segments
01 SOP	SOCIS PROPIETARIS	Treballadors. Persones físiques. Cooperatives. Empreses.
02 CLI	CLIENTS	Particulars. Empreses. Cooperatives.
03 CTR	COL·LECTIU DE TREBALL	Amb responsabilitats directives. Sense responsabilitats directives. Aspirants a socis.
04 PRO	PROVEÏDORS	Béns i serveis. Coneixement.
05 ARA	REGULADORS, ADMINISTRACIONS I AJUNTAMENTS	Reguladors i administracions. Ajuntaments.
06 AGS	AGENTS SOCIALS	Tercer sector social (ONG) i E educatives. Societat en general. Xarxes socials, fòrums i influenciadors.
07 MAM	MEDI AMBIENT	Comunitat Valenciana. Globals.
08 GDO	GENERADORS D'OPINIÓ	Mitjans de comunicació. Analistes financers. Entitats amb possible impacte en el negoci.
09 SYA	SECTORS I ASSOCIACIONS	Sectorials o de generació de negoci. Millora de la gestió.
10 ALS	ALIATS SOCIS	Estructures i serveis de valor per al negoci. Altres aliats socis.

Cooperatives sòcies

ESCOLA GAVINA, S.C.V.

ESPLAI POPULAR COOP.V.

MADERAS TROPICALES COMAT, S.C.V.

FOMENT COOP. DE VIVENDES, S.C.V.

TADEL GRUP, COOP. V.

DIVINA AURORA, S.C.V.

AKOE EDUCACIO, COOP.V.

COOP. SERVICIOS ENERGETICOS C Y C COOP.V

ESCUELA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C.V.

FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.

NINOS GESTION EDUCATIVA COOP.V.

EL RETORET, SDAD. COOP. LABORAL V.

CLAROS, S. COOP. AND.

COFONSA COOP.VAL.

COVALSAT COOP.V.

FLECOS S.COOP. LTDA.

MICOMICONA, S.COOP.V.

CENTRO OCUPACIONAL TOLA COOP.VAL.

CONSUM S.COOP.V.

PENTAPAPER, COOP.V.

ABACUS S.C. CATALANA LIM.

MARTI SOROLLA COOP.V

OFITEC S. COOP. V. LTDA.

CASTELL COOPERATIVA VCIANA.

COLEGIO HERMES-VALENTIA GAIA, COOP.V.

ESPLAI GAIA COOP.V.

MAS DEL CAPELLA, COOP.V.

OPEN XARXES COOP.V.

SITE SERVICIOS COMUNITARIOS, S. COOP. V.

COVAFILM PRODUCCIONES COOP. VALENCIANA

LUX LIGHT-TEAM VALENCIA COOP. VALENCIANA

BENZAUTO, SDAD COOP V

ABACO ENCUADERNACIO COOP.V.

CASTELLANO HERRAJES COOP. V.

METALPLAS, COOP.V.LTDA.

ASEINT, S.C.V.

BELENGUER COOP.V.

COLLAGE-NO COOP VCIANA

COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS C.V.

CUADROS ELECTRICOS PATRAIX COOP.V.

KOOPERA MEDITERRANEA S.COOP.

SOM ROGLE COOP.V.

TALLER SERIGRAFICO PATRAIX, COOP.V.

TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.

THE OLIVE BRANCH, COOP.V.

VARELEC COOP.V.

EL DRAC, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA

ELECTRO ANDREU, COOP.V.

ELS ARCS, S.C.V.

ASESORIA VALENCIANA DE GESTION, S.COOP.V

ELECTRICA DE MELIANA, S.C.V.

ELECTRICA DE VINALES S.C.V.

ESCOLA INFANTIL MERAVELLES, COOP.V.

POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.

CANGURS COOP. V.

CARROCERIAS VALENCIANAS, S.COOP.V.

Cooperativas socias

LA MARMOLERIA COOPERATIVA VALENCIANA

IGS FOC. COOP. VAL.

TALUDIA COOP.V.

GRAFIMAR, S.COOP. V.

ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP.V.

MEDITRANS, S. COOP. V.

MESON EL OLMO S.COOP.V.

REPARACIONES DEL AUTOMOVIL ALBALAUTO C.V

SOLUCIONS GRAFIQUES S.COOP.V.

TRES AGULLES COOP.V.

BOLETS S.COOP.V.

ESCOLA DE FORMACIO PROFESIONAL LA SAFOR

RAPID TRUCK S.COOP.V.

RUC SERVEIS, COOP. V.

MESTRES DE LA CREU COOP. V.

COOP.VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS

TETES BOUTIQUE MODA INFANTIL S.COOP.V.

ESCOLA LA MASIA COOP D'ENSENYAMENT

SENTAL, COOP. V.

CENTRO DE DIAGNOSTICO VETERINARIO S.C.V.

ESCUELA 2, COOP. V.

S.A.D., S.COOP.V.

CONDUAIR, COOP. V.

MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA

ABAC ESTUDIS COOP.V.

TALLERES EL CANO COOP.V.

ESCUELA INFANTIL PATACONA COOP.V.

ESCOLA INFANTIL PETITONS COO.VCIANA

CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO

MAESTROS ARTESANOS DE LA ENCUADERNACION

HIFEDA S.C.V.

HYUNCAR CARLET S.COOP.V.

AIGUA CLARA-CAMI NOU, S.COOP.V.

ENTRE HUERTAS Y NARANJOS, S.C.V

ALICOTRANS S.COOP.VAL.

LINEA BASE CONGRESOS Y ASOCIACIONES C.V.

GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU

GRUPO PROFESIONAL LEX COOP. V.

SOM ESCOLA COOP.VAL.

VERDIS CONSULTING, COOP. V.

COOP. AGRICOLA Y CAJA RURAL DE TABERNES

COLEGIO SAN JOSE DE LA MONTAÑA COOP.VAL.

ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.

LLEI VERDA S.COOP.V.

COOP.V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO

MECANICOS VALENCIA COOP.V.

ASESORIA NEMARA COOP.V.

COOP. VIVIENDAS ALCASSER

ESCOLA LES CAROLINES, COOP.V.

LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, S.C.V.

LLAURANT LA LLUM COOP.V.

TERRABONA COOP.V.

VERDE-SIETE COOP. VAL.

ARTS GRAFIQUES MBN S.C.V.

NEWFRUIT COOP.V.

TRANSUECA S.C.V.

COOP.VAL. KOYNOS

EL RENAIXER COOP.V.

LA COMA COOP.V.

LASER COOPERATIVA VALENCIANA

COEVI, COOP.V.

SERVEIS FUTURS, COOP. V.

ELECTRICA DE ALZIRA CEAL COOP. V.

INNOVATION DRONE SYSTEMS, COOP.V.

LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA

PARQUETS I PINTURA TRAVERTRES

PIALCO S.COOP. LTDA

SDAD. COOP. LTDA. V.E. COL. ACAD. JUCAR

SIMBOLS SENYALITZACIO INTEGRAL S.COOP.V.

COMONSA COOP.V.

SOM ENERGIA S.C.C.L.

JMJ TECNICS COOP.VAL.

ELYBEL COOP.V.

L.S. MEDIACION COOP.V.

SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESSES S.C.V

SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS

VENTO MAQUINARIA INDUSTRIAL, SCV

SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA

TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP

TRANSVERSAL, COOP.V.

HERBES DEL MOLI, COOP.V.

CENTECO COOP.V.

M MA CONSULTORES EN INNOVACION, COOP.V.

SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.

HERBES DEL MOLI, COOP.V.

CENTECO COOP.V.

M MA CONSULTORES EN INNOVACION, COOP.V.

SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.

BARRET, COOP.V.

C.V. DE CONSUMO HARINERO PANIFICADORA LA

C.V. DE VITICULTORES LIMITADA

COOP. AGRICOLA "LA PURISIMA CONCEPCION"

COOP. AGRICOLA NTRA SRA DE LOS ANGELES

COOP. DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR, C.V.

COOPERATIVA VINICOLA REQUENENSE, C.V.

IMPULSA POLYHEDRA, COOP.V

LA VIVIENDA QUE QUIERES, COOP.V.

Associacions

FEVECTA-Federació Valenciana d'Empres Cooperatives de Treball Associat

AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit

Fundació Horta Sud

Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana

Fundació General de la Universitat de València

CEV-Confederació Empresarial de la Comunitat Valenciana

CERS-Club d'Empres Responsables i Sostenibles

UNACC-Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit

Club de Primeres Marques Valencianes

ÉTNOR-Fundació Ètica dels Negocis i de les Organitzacions

Fundació per la Justícia

EVAP/BPW València- Associació d'Empresàries i Professionals de València

CMM- Club de Màrqueting del Mediterrani

GRAF-Grup de Responsables de Formació d'Entitats Financeres i Asseguradores

AERC-Associació Espanyola de Caixes Rurals

ICAV-II-Ilustre Col·legi d'Advocats de València

AEDIPE-Associació Espanyola de Direcció i Desenvolupament de Persones

COGRASOVA Col·legi oficial de Graduats Socials de València



Tipologia d'iniciatives socials i ambientals

Codi	Categoria	Tipus
IS01	Generació d'ocupació i desenvolupament/millora de la capacitat i el valor de les organitzacions, de les societats i dels individus:	<p>Creació d'ocupació local.</p> <p>Suport al comerç i a entitats de negoci locals.</p> <p>Desenvolupament de l'emprenedoria.</p> <p>Suport a les empreses emergents.</p> <p>Suport a la innovació.</p> <p>Suport a la millora de la gestió de les organitzacions.</p>
IS02	Suport i valor a les societats, a les comunitats i a les persones desfavorides.	<p>Cultura i valors.</p> <p>Educació i formació.</p> <p>Infància i joventut.</p> <p>Dependència (tercera edat i altres) i desfavorits.</p> <p>Salut i esport.</p> <p>Suport a les societats en cas de desastres o catàstrofes.</p> <p>Col·laboració en el desenvolupament d'infraestructures.</p> <p>Suport a la discapacitat.</p>
IM01	Suport a la conservació i la millora del medi ambient de la Comunitat Valenciana	<p>Minimització i compensació de l'empremta de carboni.</p> <p>Eficiència energètica.</p> <p>Minimització en la generació de residus i reciclatge.</p> <p>Minimització de l'empremta hídrica.</p> <p>Minimització del consum de derivats del petroli.</p> <p>Biodiversitat i paisatge</p>

7.2 Informació rellevant sobre l'informe

Caixa Popular, en aquesta primera memòria de responsabilitat social i valor als grups d'interés, es planteja donar resposta a tres objectius fonamentals:

- » Fer un ampli exercici de transparència, propi i diferenciador, en què s'expliquen les activitats que es duen a terme, es done resposta a les necessitats d'informació dels grups d'interés i s'informe del valor i l'empremta generada a la Comunitat valenciana.
- » Publicar un informe que done resposta quasi completa a la Llei d'informació no financera i diversitat.
- » Donar una resposta quasi total a les exigències i les propostes de l'organització Global Reporting Initiative emmarcades en els Standards GRI i d'AccountAbility.

Per a això, publica aquest primer informe de responsabilitat social elaborat a les directrius següents:

- » Presentar enfocaments de gestió, activitats i resultats de tots els processos de l'entitat.
- » Donar cobertura i informació específica per a tots els grups d'interés.
- » Integrar les directrius i les propostes dels prescriptors més prestigiosos en l'elaboració de memòries de sostenibilitat, especialment dues, GRI i AccountAbility.

A continuació, es detalla la manera com en l'informe es dona cobertura als continguts GRI de la versió Standards GRI del 2017.

Pel que fa a les exigències GRI 103 de cada contingut (explicació del tema material i la seua cobertura; enfocament de gestió i els seus components i avaluació de l'enfocament de gestió) s'expliquen dins de la memòria, en l'apartat en què s'indica en la taula següent:

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
102-1	Nom de l'organització	7.1 Dades de l'empresa	171
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	Marc de relació amb clients	63
102-3	Ubicació de la seu	7.1 Dades de l'empresa	171
102-4	Ubicació de les operacions	Marcos de relació amb clients	62
102-5	Propietat i forma jurídica	7.1 Dades de l'empresa	171
102-6	Mercats servits	Marcos de relació amb clients	63 y 64
102-7	Grandària de l'organització	Gestió econòmic financera i unes altres Col·lectiu de treball Vendes Capitalització Oficines comercials	55 55 15 173
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	5.2. Petjada laboral Dades obtingudes del sistema d'informació	115
102-9	Cadena de subministrament	Marc de relació amb proveïdors	89
102-10	Canvis significatius d'organització i cadena de subministrament	Operacions: obertures Estructura de capital Relacions amb Proveedors	10 y 175 11 89 y 90
102-11	Principi o enfocament de precaució	Govern i estratègia	NA
102-12	Iniciatives externes	7.1. Dades de l'empresa	ND
102-13	Afiliació a associacions	7.1. Dades de l'empresa	181
102-14	Declaració d'alts executius responsables de presa de decisions	2. Declaracions Alta Direcció	6 y 8

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
102-15	Principals impactes riscos i oportunitats	Govern i estratègia	31 22
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta	7.1 Dades de l'empresa Gestió de l'Ètica	172 48
102-17	Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Gestió de l'Ètica	ND
102-18	Estructura de govern	Govern i estratègia	24
102-19	Delegació d'autoritat	Govern i estratègia	ND
102-20	Responsabilitat d'executius en temes econòmics, ambientals i socials	Govern i estratègia	ND
102-21	Consulta a GI sobre temes econòmics, ambientals i socials	5.6. Gestió de Grups d'interés	159 y 161
102-22	Composició màxim òrgan de govern i comités	Govern i estratègia	24
102-23	President del màxim òrgan de govern	Govern i estratègia	25
102-24	Nominació i selecció màxim òrgan de govern	Govern i estratègia	24
102-25	Conflictes d'interessos	Govern i estratègia	NA
102-26	Funció màxim òrgan de govern en selecció d'objectius, valors i estratègia	Govern i estratègia	20
102-27	Coneixements col·lectius màxim òrgan de govern	Govern i estratègia	ND
102-28	Avaluació compliment màxim òrgan de govern	Govern i estratègia	ND
102-29	Identificació i gestió impactes econòmics, ambientals i socials	Govern i estratègia	ND

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
102-30	Eficàcia processos de gestió del risc	Govern i estratègia	ND
102-31	Avaluació temes econòmics, ambientals i socials	Govern i estratègia	ND
102-32	Funció màxim òrgan de govern en elaboració d'un informe sostenibilitat	2. Declaracions de l'alta direcció	7
102-33	Comunicació de preocupacions crítiques	Govern i estratègia	ND
102-34	Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	Govern i estratègia	ND
102-35	Polítiques de remuneració	Govern i estratègia	26
102-36	Procés per a determinar la remuneració	Govern i estratègia	26
102-37	Involucrament dels grups d'interés en la remuneració	Govern i estratègia	NA
102-38	Ràtio de compensació total anual	Govern i estratègia	NA
102-39	Ràtio d'increment percentual de la compensació total anual	Govern i estratègia	NA
102-40	Llista de grups d'interés	7.1 Dades de l'empresa	177
102-41	Acords de negociació col·lectiva	5.3.- Petjada laboral	NA
102-42	Identificació i selecció de grups d'interés	5.7.- Gestió de grups d'interés 7.1 Dades de l'empresa	156 177
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interés	5.7.- Gestió de grups d'interés	159
102-44	Temes i preocupacions clau esmentades	5.7.- Gestió de grups d'interés i en apartadosrelacionados amb grups	162
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	No existeixen entitats que hagen d'incloure's en els estats financers	NA

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Taula de contingut 7.2.- Informació rellevant sobre l'informe	2 183
102-47	Llista de temes materials	Assumptes rellevants i materialitat del negoci	50 y 52
102-48	Reexpressió de la informació	5.8.- Comunicació i transparència	NA
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes	5.8.- Comunicació i transparència	NA
102-50	Període objecte de l'informe	5.8.- Comunicació i transparència	2018
102-51	Data de l'últim informe	5.8.- Comunicació i transparència	NA
102-52	Cicle d'elaboració d'informes	5.8.- Comunicació i transparència	Anual
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	5.8.- Comunicació i transparència Departament de comunicació i experiència de client	163
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe de conformitat amb estàndards GRI	7.2 Informació rellevant sobre l'informe	183
102-55	Índex de continguts GRI	7.2 Informació rellevant sobre l'informe	184
102-56	Verificació externa	No existeix. No genera valor en aquesta primera memòria elaborada.	ND
103-1	Explicació del tema material i la seua cobertura	7.2 Informació rellevant sobre l'informe	183
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	7.2 Informació rellevant sobre l'informe	183
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	7.2 Informació rellevant sobre l'informe	183
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	Gestió economicofinancera	58
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	Gestió economicofinancera	58 y148
201-3	Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	5.2. Petjada laboral No hi ha obligacions sobre aquest tema.	113

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
201-4	Assistència financera rebuda del govern	Gestió economicofinancera	59
202-1	Ràtio de salari de categoria inicial estàndard per sexe davant el salari mínim local	5.2. Petjada laboral Salari inicial idèntic en tots dos sexes Salari mínim a Espanya: 735,9 € Ràtio= 2,75	113
202-2	Proporció d'alts executius contractats en la comunitat local	5.2. Petjada laboral 100% locals	114
203-1	Inversions en infraestructures i serveis amb suport	Projecte de renovació Seu Central Noves oficines Millores en les existents	No se presenta desglose
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	Gestió economicofinancera Generació de riquesa	58
204-1	Proporció de la despesa en proveïdors locals	Marc de relació amb proveïdors	90
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Gestió integral del risc Auditoria interna	38
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments d'anticorrupció	Compliment normatiu 5.2. Petjada laboral	45 121
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures preses	Gestió de l'ètica	48
206-1	Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència	Gestió de l'ètica	48
301-1	Materials utilitzades per pes oct. volum	5.4. Petjada ambiental	147
301-2	Inputs reciclats	5.4. Petjada ambiental	147
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasament	5.4. Petjada ambiental	NA
302-1	Consum energètic dins de l'organització	5.4. Petjada ambiental	147

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
302-2	Consum energètic fora de l'organització	5.4. Petjada ambiental	NA
302-3	Intensitat energètica	5.4. Petjada ambiental	ND
302-4	Reducció del consum energètic	5.4. Petjada ambiental	147
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	5.4. Petjada ambiental	NA
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	5.4. Petjada ambiental	NA
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua	5.4. Petjada ambiental	NA
303-3	Extracció d'aigua	5.4. Petjada ambiental	NA
303-4	Abocaments d'aigua	5.4. Petjada ambiental	NA
303-5	Consum d'aigua	5.4. Petjada ambiental	147
304-1	Centres d'operacions en propietat arrendats o gestionats situats dins o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la diversitat fora d'àrees protegides	5.4. Petjada ambiental	NA
304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis en la biodiversitat	5.4. Petjada ambiental	NA
304-3	Hàbitats protegits o restaurats	5.4. Petjada ambiental	ND
304-4	Espècies que apareixen en la llista roja de la UICN i en llistes nacionals de conservació els hàbitats de la qual es localitzen en àrees afectades per les operacions	5.4. Petjada ambiental	NA

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
305-1	Emissions de GEI (abast 1)	5.4. Petjada ambiental	ND
305-2	Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	5.4. Petjada ambiental	ND
305-3	Altres emissions de GEI (abast 3)	5.4. Petjada ambiental	ND
305-4	Intensitat d'emissions de GEI	5.4. Petjada ambiental	ND
305-5	Reducció d'emissions de GEI	5.4. Petjada ambiental	ND
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)	5.4. Petjada ambiental	ND
305-7	Òxids de nitrogen (NOx), òxids de sofre (SOx) i altres emissions significatives a l'aire	5.4. Petjada ambiental	ND
306-1	Abocament d'aigües en funció de la seua qualitat i destinació	5.4. Petjada ambiental	NA
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	5.4. Petjada ambiental	147
306-3	Vessaments significatius	5.4. Petjada ambiental	NA
306-4	Transport de residus perillosos	5.4. Petjada ambiental	ND
306-5	Cossos d'aigua afectats per abocaments d'aigua i/o correnties	5.4. Petjada ambiental	NA
307-1	Incompliment de la legislació i la normativitat ambiental	5.4. Petjada ambiental	147
308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	Marc de relació amb proveïdors	ND
308-2	Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	Marc de relació amb proveïdors	ND

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	5.2. Petjada laboral	115
401-2	Prestacions per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	5.2. Petjada laboral	111
401-3	Permís parental	5.2. Petjada laboral	128
402-1	Terminis d'avís mínims per a canvis operacionals	5.2. Petjada laboral	114
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	5.2. Petjada laboral	127
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	5.2. Petjada laboral	128
403-3	Serveis de salut en el treball	5.2. Petjada laboral	127
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	5.2. Petjada laboral	127
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	5.2. Petjada laboral. Totes les persones estan formades en els cursos obligatoris per llei.	127
403-6	Foment de la salut dels treballadors	5.2. Petjada laboral	127
403-7	Prevenició i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats mitjançant relacions comercials	5.2. Petjada laboral	NA
403-8	Treballadors coberts per un sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	5.2. Petjada laboral	127

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
403-9	Lesions per accident laboral	5.2. Petjada laboral	127
403-10	Malalties i malalties laborals	5.2. Petjada laboral	127
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	5.2. Petjada laboral	121
404-2	Programes per a millorar les actituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	5.2. Petjada laboral	121 y 123
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional	5.2. Petjada laboral	124
405-1	Diversitat en òrgans de govern i empleats	5.2. Petjada laboral	26 y 115
405-2	Ràtio del salari base i de la remuneració de dones davant homes	5.2. Petjada laboral	ND
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	5.2. Petjada laboral	No hubo ningún caso
407-1	Operacions i proveïdors el dret dels quals a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva podria estar en risc	Marcs de relació amb proveïdors	ND
408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	Marcs de relació amb proveïdors	ND
409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	Marcs de relació amb proveïdors	ND

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments drets humans	5.3. Empremta laboral	128
411-1	Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	5.4. Empremta social	NA
412-1	Operacions sotmeses a revisions amb avaluacions d'impacte sobre els drets humans	5.2. Empremta econòmica	ND
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	5.3. Empremta laboral	ND
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	5.2. Empremta econòmica	ND
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	5.4. Empremta social	ND
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius –reals i potencials– en les comunitats locals	5.4. Empremta social	ND
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	5.2. Empremta econòmica	ND
414-2	Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	5.2. Empremta econòmica	ND

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
415-1	Contribucions a partits i/o representants polítics	Gestió econòmic financera	Cap
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	Marc de relació amb clients	NA
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	Marc de relació amb clients	NA
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Marc de relació amb clients	NA
417-2	Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes serveis	Marc de relació amb clients	NA
417-3	Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Marc de relació amb clients	68
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	Marc de relació amb clients	61
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	Gestió de l'ètica	48
FS1	Polítiques amb components ambientals i socials específics aplicats a les línies de negoci	Marc de relació amb clients	ND

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
FS2	Procediments per a avaluar i monitorar els riscos ambientals i socials en les línies de negoci	Marcs de relació amb clients	ND
FS3	Processos per a monitorar la implementació i el compliment dels requisits ambientals i socials dels clients inclosos en acords o transaccions	Marcs de relació amb clients	ND
FS4	Processos per a millorar la competència del personal per a implementar les polítiques i procediments ambientals i socials aplicats a les línies de negoci	5.2.Petjada laboral	ND
FS5	Interaccions amb clients, societats participades, socis comercials respecte a riscos i oportunitats ambientals i socials	7.1.- Dades de l'empresa	ND
FS6	Percentatge de la cartera de línies de negoci per regió específica, grandària (micro/Time/gran) i per sector	Marcs de relació amb clients	ND
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per a oferir un benefici social específic per a cada línia de negocis desglossada per propòsit	Marcs de relació amb clients	ND

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per a oferir un benefici ambiental específic per a cada línia de negocis trencat per propòsit	Marcs de relació amb clients	ND
FS9	Cobertura i freqüència de les auditories per a avaluar la implementació de polítiques ambientals i socials i el procediment d'avaluació de riscos	Auditoria interna	ND
FS10	Percentatge i nombre d'empreses que hi ha en el portafolis de la institució amb què l'organització informant ha interaccionat en problemes ambientals i socials	Marcs de relació amb clients	ND
FS11	Percentatge d'actius subjectes a avaluació ambiental o social positiva i negativa	Marcs de relació amb clients Marcs de relació amb proveïdors	ND
FS12	Les polítiques de votació s'apliquen temes ambientals i socials per a accions sobre les quals l'organització informant té dret a votar accions o assessora sobre la votació	Govern i estratègia del negoci	ND
FS13	Punts d'accés en zones de població baixa o econòmicament desfavorides per tipus	Marcs de relació amb clients	65

GRI	CONTINGUT	APARTAT MEMÒRIA/OMISSIÓ	PÀGINA
FS14	Iniciatives per a millorar l'accés als serveis financers per a persones desfavorides	Marcos de relació amb clients	5 y 64
FS15	Polítiques per al disseny i la venda, justos, de productes i serveis financers	Marcos de relació amb clients	ND
FS16	Iniciatives per a millorar l'educació financera per tipus de beneficiari	Marcos de relació amb clients Accions Banca privada i Banca empresa	69

ND: No disponible (per no existir o per la impossibilitat d'obtindre les dades en l'exercici).

NA: No aplicable.



caixapopular.es

