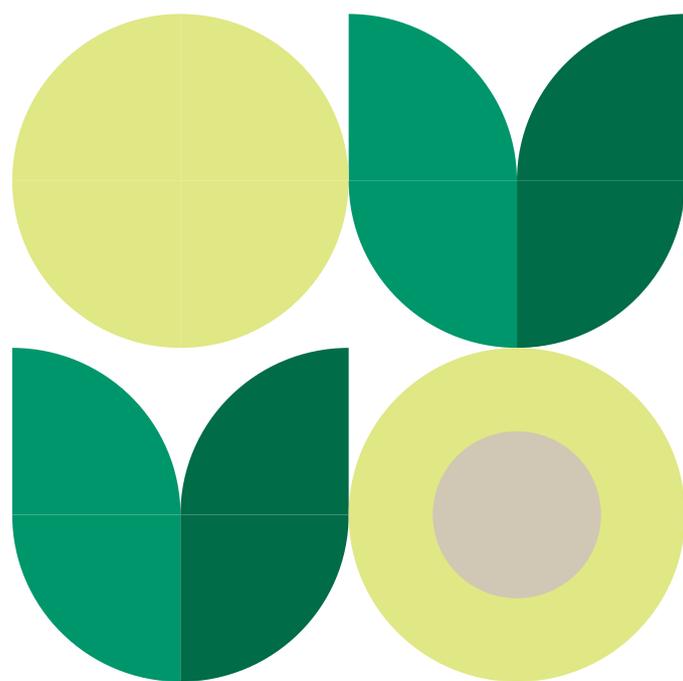




MEMORIA ANUAL 2024

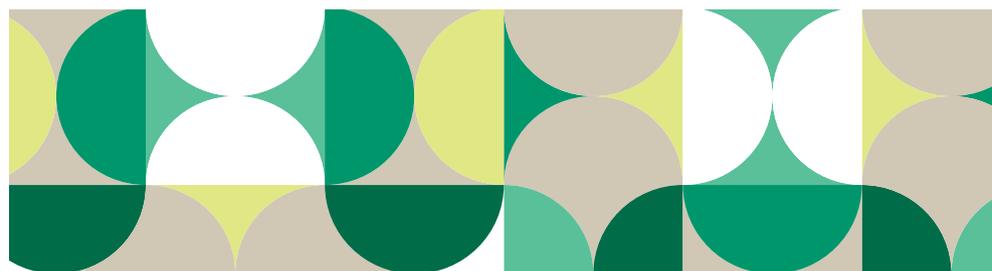


 **caixa
popular**

ÍNDICE



01	Introducción.	4	04	Gobernanza.	48
	1.1 Estado de Información no Financiera 2024: Transparencia y Compromiso con la Sostenibilidad.	4		4.1. Órganos de Gobierno: estructura y composición.	48
	1.2 Cartas de la Presidencia y la Dirección General.	6		4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	56
	1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2024.	10		4.3. Ética y valores corporativos.	74
	1.4 El Impacto de la DANA octubre 2024.	12	05	Cadena de valor.	78
02	Caixa Popular.	18		5.1 Gestión Comercial y Clientes.	78
	2.1. Los cimientos del futuro de Caixa Popular.	18		5.2. Gestión de Compras y Proveedores.	92
	2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa	22		5.3. Administraciones- reguladores y Ayuntamientos.	98
03	RSC y sostenibilidad.	32		5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.	100
	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.	32		5.5. Aliados y Socios.	103
	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.	36	06	Modelo de gestión.	106
				6.1. Gestión de la calidad.	106
				6.2. Gestión de la innovación.	109
				6.3. Gestión de la Tecnología y la Información.	114



07	Huella económica.	124	10	Huella medioambiental.	184
	7.1. Huella Económica y del Negocio.	124		10.1. Modelo de Huella Ambiental.	184
	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal.	126		10.2. Gestión Ambiental.	187
08	Huella laboral.	134		Anexos.	194
	8.1. Modelo de Gestión de personas.	134		Anexo 11.1 Datos de la empresa.	194
	8.2. Departamento Laboral.	141		1. Identificación.	194
	8.3. Desarrollo de Personas.	158		2. Activos territoriales.	195
	8.4. Responsabilidad social interna.	173		3. Comisión y comités internos de gestión.	198
09	Huella social.	176		4. Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular.	199
	9.1. Ingresos para Acción Social.	176		5. Datos financieros.	200
	9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	178		6. Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos.	208
	9.3. Proyectos e iniciativas de Acción Social + Voluntariado y cooperación internacional.	180		7. Cooperativas socias.	209
				8. Asociaciones.	211
				Anexo 11.2 Información relevante sobre el informe.	212

Introducción

1.1. Estado de Información no Financiera 2024: Transparencia y Compromiso con la Sostenibilidad.

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).



En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera, Caixa Popular tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

El presente estado de información no financiera ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

Este EINF forma parte del informe de Gestión 2024 de Caixa Popular pero se presenta como anexo al mismo.

Caixa Popular presenta su EINF-Estado de Información No Financiera, un ejercicio de transparencia, cumplimiento legal y siguiendo la normativa mercantil vigente para rendir cuentas a la sociedad y a sus distintos grupos de interés.

El EINF se elabora tomando como guía los indicadores de los estándares internacionales de Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados y la normativa legal en materia de información no financiera y diversidad. A través de ella, Caixa Popular expone su enfoque en la transparencia, la ética empresarial, el gobierno corporativo, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

En sus páginas se detallan:

- La estrategia y el enfoque de Caixa Popular en materia de sostenibilidad, incluyendo los procesos de participación de grupos de interés y la identificación de aspectos materiales.
- La cadena de valor y las relaciones con clientes, proveedores, aliados y asociados.

- El sistema de gestión de la entidad, que asegura la integración de la sostenibilidad en todos los niveles de la organización.
- Las huellas económica, financiera, laboral, social y ambiental de Caixa Popular.

El objetivo principal del EINF es contribuir a la medición y comunicación del desempeño sostenible de la entidad. De esta forma, se facilita la evaluación por parte de los grupos de interés y se asegura el ajuste a sus necesidades y expectativas.

En Caixa Popular nos comprometemos a seguir avanzando en la definición, desarrollo y comunicación de estrategias, políticas y acciones que generen impactos positivos en la sociedad. El EINF es una muestra de este compromiso y un instrumento clave para la construcción de un futuro más sostenible.

Aspectos relevantes del EINF:

- **Transparencia y rendición de cuentas:** El EINF ofrece información detallada sobre el desempeño de Caixa Popular en todas sus dimensiones.
- **Enfoque en la sostenibilidad:** Se destaca el compromiso de la entidad con la generación de valor compartido y la gestión responsable.
- **Participación de grupos de interés:** Se describe el proceso de identificación y participación de los grupos de interés en la definición de la estrategia de sostenibilidad.
- **Medición del impacto:** El EINF incluye indicadores que permiten evaluar el desempeño de Caixa Popular en términos económicos, sociales y ambientales.

Desde Caixa Popular os invitamos a leer El EINF y a conocer en profundidad nuestro compromiso con la sociedad.

Este documento es una herramienta fundamental para la transparencia, la rendición de cuentas y la construcción de un futuro más justo y sostenible.



1.2 Cartas de la Presidencia y la Dirección General.

Amadeo Ferrer

Carta de la Presidencia.

Quiero empezar esta carta felicitando a todo el Equipo de Caixa Popular por los resultados conseguidos en el año 2024. Nuestra visión es “ser la entidad financiera con mayor implicación e impacto social”, una declaración que conlleva una gran responsabilidad con la sociedad y con las personas, y que se ha demostrado en momentos como el vivido a finales de octubre de este año en la provincia de València, con las inundaciones provocadas por una DANA que afectaron a muchas personas en nuestra área de influencia. El compromiso de la entidad y de todas las personas que forman parte de nuestro colectivo de trabajo ha demostrado, una vez más, su solidaridad y profesionalidad, siendo un ejemplo para la sociedad.

En un contexto de tipos de interés que en la primera parte del año se mantuvieron en niveles superiores al 3,50% y con una tendencia a la baja en la segunda parte del año, cuando la inflación comenzó a controlarse, hemos logrado un buen comportamiento de los márgenes. Esto, acompañado por la consolidación del modelo comercial de la organización líquida, nuestros valores y sólidos principios como empresa cooperativa, nos ha permitido

obtener resultados muy positivos, a pesar de la situación provocada por los efectos de la DANA, lo que nos hace ser prudentes en nuestra gestión.

El modelo de organización líquida se está convirtiendo en un elemento de diferenciación que, junto con el servicio 5 estrellas, el modelo de innovación y la estrategia social de la entidad, está creando unas bases sólidas para los próximos años, permitiendo a Caixa Popular aprovechar un futuro lleno de oportunidades.

La gestión por liderazgo, la potenciación del talento, la responsabilidad, la autonomía, la capacidad de decisión y la búsqueda de la felicidad del equipo humano que formamos Caixa Popular nos hace vislumbrar el futuro con optimismo.

Creemos en el cooperativismo como fórmula para impulsar la economía social, entendida como economía real que genera riqueza en la Comunitat Valenciana, teniendo en cuenta aspectos como la igualdad, la solidaridad con los que más lo necesitan y el compromiso por hacer una sociedad mejor en la que nadie se quede atrás, en

un entorno saludable que nos permita disfrutar de un mejor futuro para todos.

Son estos hechos diferenciales, junto con la calidad personal y profesional del colectivo de trabajo de la entidad, los que hacen que Caixa Popular sea cada vez más conocida y reconocida.

Cerrado este año 2024, del que damos cuenta en esta memoria, la evolución de los datos económicos y financieros, así como el próximo relevo por jubilación de la Dirección General, aconsejaban el cierre en su segundo año del Plan Estratégico Revolucionaria 2025 y la elaboración de un nuevo plan que, bajo el concepto de Cuidar 2027, pretende desarrollar sobre unos cimientos consolidados esta nueva Caixa Popular en la que se ha trabajado en los últimos años. Bajo los mismos principios y valores que conforman nuestra identidad, vamos a continuar avanzando, generando valor compartido para nuestros grupos de interés y la sociedad valenciana en general, apostando por la innovación orientada al cliente sin olvidar el desarrollo transversal de nuestro enfoque de responsabilidad social y desarrollo sostenible inherentes a nuestro modelo cooperativo. Se trata de dar solución

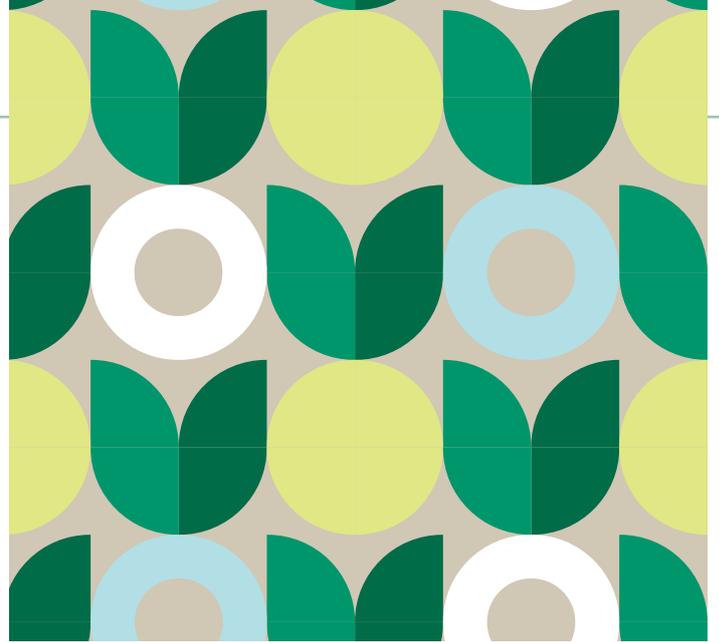
a los problemas de nuestro planeta para construir un mundo mejor para las generaciones presentes y futuras.

Este es nuestro sueño: llegar a ser la entidad financiera con mayor implicación e impacto social, y es un compromiso compartido del Consejo Rector y del conjunto de personas que integramos Caixa Popular. Vamos a continuar trabajando para que este sueño se cumpla.

No quisiera despedirme sin lanzar un claro mensaje respecto a nuestra intención de seguir trabajando por ser cada día mejores, para ser una gran empresa cooperativa, ética, competitiva, innovadora, social, defensora del desarrollo sostenible y transparente.

De la misma manera, como no podía ser de otra forma, me gustaría manifestar en nombre de todo el Consejo Rector nuestro agradecimiento y más profunda admiración y respeto por todas y cada una de las personas que trabajan en Caixa Popular, personas que nos han demostrado a través del ejemplo, el compromiso y la implicación, que son mejores profesionales y personas, haciendo mejor a la cooperativa.





Rosendo Ortí

Carta de la Dirección General.

Nuestra fortaleza reside en las personas y su compromiso, y esto se ha demostrado en la respuesta que hemos dado a los efectos de la DANA de octubre y nuestra implicación en la reconstrucción posterior, que continuará en los próximos meses. Ponerse en el lugar de los afectados, implantar las medidas de ayuda que se recogen en esta memoria y trabajar en la reconstrucción apoyando al tejido social y económico supone un esfuerzo muy importante para una entidad como la nuestra, que además ha sufrido los efectos directos en 11 de nuestras oficinas. No puedo más que sentirme orgulloso de todas las personas que forman parte de Caixa Popular. Nuestro compromiso, implicación y esfuerzo son garantía de un futuro de éxitos, porque no podemos olvidar que somos los dueños de nuestro destino. Muchas gracias a todos.

Los cambios que se están produciendo en el sector financiero, donde opera Caixa Popular, como consecuencia de las nuevas tecnologías, la inteligencia artificial, los nuevos comportamientos de los clientes más conscientes y la normativa financiera, ambiental, social y de gobierno corporativo, van a significar nuevos retos,

amenazas y oportunidades que nos obligan a ser ágiles y rápidos en la adaptación a las tendencias. La cooperación y la innovación como eje fundamental no son posibles sin personas formadas, comprometidas e implicadas en un proyecto como el de Caixa Popular.

Los resultados económico-financieros de este año han sido históricos, a pesar de la situación provocada por la DANA, lo que nos hace ser prudentes en la gestión, tomando las medidas necesarias para garantizar la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo. Estos resultados, empujados por la dinámica de los tipos de interés, no pueden ocultar la necesidad de reforzar la actividad comercial a través del concepto de vuelta a los orígenes.

La evolución de la entidad junto con mi próxima jubilación han aconsejado cerrar nuestro Plan Estratégico Revolucionaria 2025 en su segundo año de vigencia. Hemos trabajado en un nuevo plan con el objetivo de reforzar la relación con todos los grupos de interés bajo el concepto de cuidar. El Plan Estratégico Cuidar 2027, que entrará en funcionamiento en 2025, busca reforzar los elementos diferenciales

de Caixa Popular para poder continuar compitiendo en un mercado cada vez más competitivo y exigente.

El cambio del paradigma puramente transaccional, donde las personas son consideradas un recurso y los clientes un mero intercambio monetario, a un sistema más humanista, donde las personas son el centro de nuestro modelo de empresa cooperativa, ética y social, nos permite generar riqueza e impactos positivos de carácter económico, medioambiental y social en las comunidades con las que interactuamos y en la sociedad en general. Mientras creamos y generamos valor compartido con nuestros grupos de interés, mejoramos nuestra competitividad, aportando riqueza y progreso económico y social allí donde estamos.

El Plan Estratégico Revoluciona 2025, que hemos cerrado, ha incidido en la importancia de la persona; a nivel interno, a través del marco del Ecosistema de la Felicidad, generando una estructura que nos permite desarrollar el talento y el liderazgo por influencia de las personas que formamos parte de Caixa Popular. El éxito del modelo se basa en la organización líquida, donde la responsabilidad, autonomía, capacidad de decisión, confianza e innovación son partes fundamentales que nos proporcionan los instrumentos para afrontar cualquier reto o amenaza en un entorno lleno de oportunidades.

La apuesta decidida por la mejora del Servicio 5 Estrellas, que facilita la mejor experiencia financiera de nuestros clientes, ofreciendo el mejor trato y dejando a su elección el modelo de relación con la entidad, garantizando la prestación de todos los servicios, tanto a nivel presencial como a través de canales digitales, es una muestra de nuestro firme compromiso con las personas.

Tenemos los cimientos para ser una entidad generadora de riqueza y bienestar en la Comunitat Valenciana, con un modelo ágil, con capacidad de innovación, escuchando a la sociedad, dando respuestas a sus necesidades, pensando en las personas

y, por definición, en su entorno, en la sostenibilidad y en el medioambiente.

En esta memoria están los hechos más relevantes del ejercicio; sin embargo, me gustaría destacar dos que van a contracorriente de las actuaciones del sector: la apuesta decidida por ofrecer el mejor servicio a las personas que confían en Caixa Popular y la creación de 31 nuevos puestos de trabajo, mientras el resto de la banca continúa cerrando oficinas y despidiendo a trabajadores.

Los éxitos son de toda la organización. Sin el esfuerzo, la dedicación, la capacidad de trabajo y la adaptación al cambio, estos resultados no serían posibles. Como Director General de Caixa Popular y en nombre de todo el Equipo de Dirección, quiero agradecer a todo el colectivo de personas que trabajan en nuestra cooperativa su compromiso con el proyecto de Caixa Popular.

Muchas gracias.



1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2024.

La situación económica con tipos de interés (Euribor a 1 año) en el entorno del 3,50% durante la mayor parte del año 2024 ha tenido como consecuencia unos resultados que muy positivos que, junto a las consecuencias de las inundaciones provocadas por la DANA del 29 de octubre de 2024 en parte de nuestra área de actuación, que recogemos en un capítulo en esta memoria, así como la próxima jubilación del Director General durante el 2025 han hecho que Caixa Popular tome la decisión de cerrar anticipadamente nuestro Plan Estratégico *Revoluciona 2025* en su segundo año de aplicación.



La entidad ha obtenido unos resultados muy positivos y relevantes en términos económico-financieros superando los objetivos previstos en la planificación.

Margen de intereses:
99,913 millones de euros.

Margen bruto:
131,322 millones de euros.

Beneficio bruto:
36,563 millones de euros.

Ratio de eficiencia:
41,06

ROA:
1,45

ROE:
20,41

En la siguiente tabla, se informa de los principales logros del ejercicio 2024 en aquellos campos en los que ha habido mejoras o actuaciones relevantes:



Proyectos o logros significativos de 2024 por cada una de las siguientes categorías:

Estrategia:

- Cierre del Plan Estratégico Revolucionaria 2025.
- Elaboración de la Guía de la organización líquida.
- Refuerzo de las secciones

Negocio:

- Creación de la "Cuenta con tu hogar" para facilitar el ahorro para la compra de vivienda.
- Lanzamiento líneas de financiación sin intereses, ni comisiones para clientes damnificados por la DANA.
- Creación de la cuenta Ahorro Estable para asociaciones.

Tecnología, Digitalización e Innovación:

- Instauración de un sistema de gobierno del dato.
- Robotización de procesos.
- Realización de 19 talleres de innovación.

Huella económica:

Además de los resultados económico-financieros señalados al inicio de este apartado, otros hitos a destacar serían:

- Los ingresos brutos han mejorado un 36,94% con respecto a 2023.
- Los resultados de explotación han mejorado un 27,76% con respecto a 2023.
- El negocio total de la entidad ha crecido en un 11,77% con respecto al 2023.

Huella Laboral:

- Durante 2024 Caixa Popular ha creado 31 nuevos puestos de trabajo.
- La media de horas de formación por persona en 2024 se ha situado en 86,28.
- Impulso del modelo cultural de Caixa Popular

Huella Social:

- Hemos colaborado con más de 2000 organizaciones sociales durante 2024 e invertido 3.717.292,05 €
- Creación de la figura del Animador Social en oficinas con el objetivo de desarrollar el Ecosistema Social.
- Apoyo económico a las entidades sociales que ayudan a los damnificados por la DANA del 29 de octubre

Huella Medioambiental:

- El 93,67% de nuestro consumo eléctrico procede de fuentes renovables.
- Reducción del consumo de agua en un 0,73% rompiendo la tendencia creciente de los años anteriores.
- Reducción de 5'54% del consumo eléctrico, a pesar del crecimiento de oficinas y negocio.

1.4 El Impacto de la DANA octubre 2024.

La afectación de la DANA.

El 29 de octubre del 2024 quedará marcada en la memoria de los valencianos, ese día lluvias torrenciales de hasta 184 litros por metro cuadrado en una hora en Turís, hicieron que cauces de ríos como el del Magre o barrancos secos como el del Poyo se desbordaran afectando a muchas poblaciones por las que pasaban con un trágico balance de 224 fallecidos, innumerables pérdidas materiales y la destrucción del tejido social.

Entre las zonas más afectadas destaca la de la comarca de l’Horta Sud, comarca donde nace Caixa Popular y tienen una gran implantación.

Las personas trabajadoras de la entidad residentes en el total de poblaciones afectadas, según el listado indicado por la Generalitat, es de 305, aunque si bien la gran mayoría no se vio afectada y no se lamentó ninguna pérdida humana.

De las poblaciones damnificadas, Caixa Popular cuenta con oficinas en algunas de ellas, 11 han sido las afectadas con distintos grados de afección.

Oficinas afectadas por la DANA 2024 y grado de afección:	
Leve:	
●	Alaquàs-Miguel Hernández.
●	Alaquàs-Ausias March
●	Chiva
●	Requena
●	Utiel
Moderado:	
●	Aldaia-Mercat
●	Aldaia-Saleta
Alto:	
●	Catarroja
●	Massanassa
●	Paiporta
●	Sedaví



El volumen económico de las oficinas en ese momento era:



Clientes afectados
14.821



Negocio de activo
315.419.641€



Negocio de pasivo
582.435.503€

Estos datos sirvieron de base para, en función de nuestro conocimiento de la zona afectada, los grados de afección de las poblaciones establecer realizar una simulación del impacto que podría tener sobre la entidad estableciendo diversos escenarios en función de la evolución del proceso de recuperación.

La respuesta de Caixa Popular

Ante la situación provocada la respuesta de Caixa Popular fue inmediata pensando primero en las personas y después en el negocio. Se tomaron medidas de manera ágil y se establecieron reuniones semanales del equipo de dirección para hacer un seguimiento de la implementación de estas medidas.

Las principales medidas establecidas fueron:

Medidas respuesta impacto DANA:
<p style="text-align: center;">Personas trabajadoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contacto con cada una de las personas afectadas y seguimiento de las más afectadas materialmente. ● Establecimiento de servicio de apoyo psicológico gratuito para afectados y sus familias ● Refuerzo de personas oficinas poblaciones afectadas, oficinas espejo y equipo de atención telefónica ● Apoyo financiero para las necesidades de los afectados ● Soluciones de movilidad para los socios y aspirantes afectados ● Flexibilidad en el teletrabajo. ● Adelanto del pago de la paga extra por cumplimiento objetivos del plan estratégico
<p style="text-align: center;">Cientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Líneas de préstamos sin intereses ni comisiones para los clientes afectados ● Exención de comisiones para los clientes de la zona afectados ● Creación de sistema WhatsApp para la gestión de las ayudas de la GV ● Creación de sistema de WhatsApp para la gestión con los seguros. ● Moratorias para los clientes que lo solicitasen. ● Adhesión a las medidas de apoyo financiero establecidas por la GV y el Estado
<p style="text-align: center;">Sociedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Establecimiento de líneas de préstamos en condiciones preferentes para los afectados no clientes ● Aportaciones económicas a organizaciones sociales para ayudar a los damnificados a su recuperación. ● Canalización del fondo de ayudas de solidaridad que la AEER-Asociación Española de Cajas Rurales creó para ayudar a los afectados. ● Establecimiento de sistema de gestión de las ayudas por parte de Cruz Roja a los damnificados de manera gratuita. ● Traslado a la administración de un documento con propuestas para la ayuda y reconstrucción de la economía y la sociedad valenciana afectada por la Dana

El objetivo de estas medidas es facilitar la vuelta a la normalidad de los afectados y facilitar la gestión de sus necesidades financieras entendiendo cuál era su situación.

Los resultados de gestión de la Dana

Las medidas planteadas han supuesto refuerzo de nuestro concepto de entidad financiera, una entidad próxima, con un fuerte compromiso por la creación de riqueza social y económica, que no es ajena a las necesidades del entorno en el que está siendo consciente de su responsabilidad y de la importancia de ejercerla.

Los resultados de las medidas a 31 de diciembre se resumen:

Personas trabajadoras	número	Importe (€)
Operaciones de financiación	35	1.059.740

De las personas afectadas solamente 35 han solicitado operaciones de financiación.

El impacto de las medidas para clientes y no clientes a final de año eran:

Clientes y no Clientes	número	Importe (€)
Operaciones de financiación a clientes particulares	298	4.920.195
Operaciones de financiación a clientes empresas	47	3.211.980
Operaciones de financiación a no clientes particulares	26	496.840
Operaciones de financiación a no clientes Empresas	2	24.500
Operaciones acogidas a las líneas ICo	10	373.000
Moratorias a clientes	290	18.153.211

Es de esperar que tanto el número de operaciones como los importes crezcan a lo largo de los primeros meses del año 2025.

Las ayudas de la administración (Estado y Generalitat Valenciana), así como los pagos realizados por el consorcio de seguros recibidos por nuestros clientes a fecha de cierre eran:

Tipo de ayudas	número	Importe (€)
Administración Estado	1.805	14.370.000
Generalitat	886	5.510.000
Compensación Consorcio	3.316	40.248.270

Caixa Popular ante la situación provocada su estrategia de apoyo se fundamentó en la proveer de fondos a organizaciones que por la relación con la entidad, su papel sobre el terreno y la garantía de la gestión fuesen destinados de manera eficiente a apoyar a los damnificados, sobre todo los más vulnerables, no aportando ni gestionando ayudas directas.

Las organizaciones a las que se ha aportado fondos propios o del fondo de solidaridad en pro de los damnificados aportado por la AEER y gestionados por Caixa Popular han sido:

Organización	Fin
Cruz Roja	Ayudas directas a personas afectadas
Caritas	Ayudas directas a personas afectadas
Fundació Horta Sud	Ayudas directas a organizaciones sociales afectadas
Fundación Nova Terra	Ayudas a pequeños emprendedores y trabajadores a través de la empleabilidad
COCEMFE- Federació d'Associacions de Persones amb Discapacitat Física i Orgànica	Ayudas directas a personas afectadas con diversidad o discapacidad
Plena Inclusión Comunidad Valenciana	Ayudas directas a personas afectadas con diversidad o discapacidad
COPAVA-Coordinadora de Recursos de atención a Personas con diversidad funcional intelectual de la CV	Ayudas directas a personas afectadas con diversidad o discapacidad
FEVAFA-Federació Valenciana d' Associacions de Familiars i Amics de Persones amb Alzheimer	Ayudas directas a personas afectadas con diversidad o discapacidad
FSMCMV-Federació de Societats Musicals de la Comunitat Valenciana	Ayudas directas a organizaciones sociales afectadas

El importe total aportado asciende a 2.252.000€ de los que Caixa Popular aportó 400.000 y el fondo de solidaridad de AEER 1.852.000 de los que 150.000 corresponden a la aportación que Caixa Popular realizó.

Gracias por vuestra solidaridad.

Este breve repaso a los efectos de la DANA sobre Caixa Popular no estaría concluso sin dar las gracias a las miles de personas, empresas y organizaciones que desinteresadamente han colaborado en ayudar a las personas afectadas, en especial nos gustaría reconocer a todos las personas trabajadoras de la entidad, a las personas que en el Banco Cooperativo, RSI y RGA han hecho lo indecible para facilitar la gestión de las necesidades de los afectados. Agradecer a todas las cajas de la AECR por su generosidad y preocupación por lo sucedido, sus aportaciones económicas y sobre todo las llamadas de apoyo que son muestra del gran capital humano que tienen.

No podemos más que estar orgullosos de nuestros clientes, que han sabido entender la situación y poner por delante de sus necesidades la situación de las personas más afectadas. Su apoyo, su aportación económica a las organizaciones sociales nos dan brío para continuar trabajando por un modelo de banca valenciano, con valores, social y diferente.

Muchas gracias.



Caixa Popular.

2.1. Los cimientos del futuro de Caixa Popular.

Los primeros pasos de Caixa Popular.

El nacimiento de Caixa Popular hace más de cuatro décadas fue impulsada por un grupo de cooperativistas valencianos socios de COVIPO (Cooperativa de Viviendas Populares), después de una visita inspiradora al Grupo Cooperativo Mondragón en el País Vasco.

Eran jóvenes que no tenían experiencia financiera, pero tenían ilusión por conseguir un sueño.

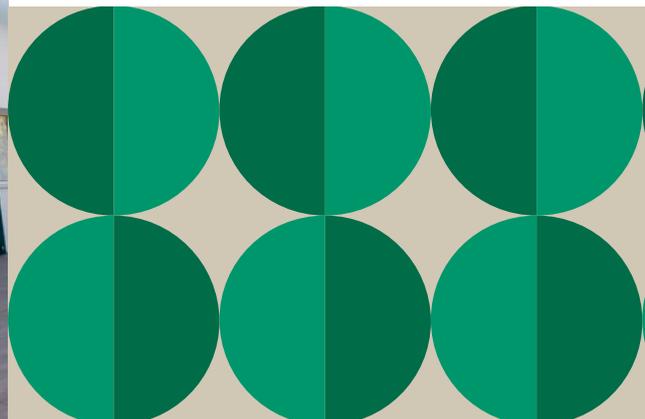


La senda del éxito.

Lo que empezó siendo un sueño maravilloso se ha convertido en una maravillosa realidad económica, de éxito. ¿Por qué nos atrevemos a decir que nuestro proyecto es un modelo de éxito?

- Porque nuestra entidad financiera lleva 46 años en el mercado cuando otras entidades de sobra conocidas, ya no existen, fruto de procesos de fusión, adquisición, etc.
- Porque en estos años no hemos dejado de generar puesto de trabajo y de abrir oficinas, a diferencia de otras entidades.
- Porque nunca hemos necesitado ayudas del estado.
- Porque se ha estudiado nuestro modelo de gestión en diversas Universidades.

Y lo más importante, porque todos los días más de 250.000 clientes nos otorgan su confianza utilizando nuestros productos y servicios.



¿Cuáles han sido las claves del éxito?

1. El modelo de propiedad.

Las personas que trabajamos en Caixa Popular somos propietarios de la entidad, con todo lo que ello significa a efectos de la motivación, de sentirse parte del proyecto y de disfrutar en el trabajo. Al ser propietarios somos dueños de nuestro destino.

2. Nuestra cultura de empresa.

La mayoría de las personas que trabajamos en Caixa Popular somos universitarios, con lo que esto significa, como mecanismo de aprender y tener curiosidad en la vida.

En Caixa Popular no pueden trabajar familiares directos de las personas Socias de Trabajo. Las bandas salariales están muy equilibradas. Además, se apuesta por la “cantera” como mecanismo fundamental de desarrollo directivo, siendo el desempeño profesional y el liderazgo los aspectos claves.

Nuestra cultura de gestión fomenta la creatividad y la innovación. Se basa en la tolerancia al error como mecanismo de aprendizaje. Además, el sistema de gestión es transparente y participativo, como ejemplo todas las personas socias mensualmente reciben el mismo informe de gestión que reciben los miembros del Consejo Rector.

3. La estrategia de diferenciación.

Nuestra estrategia para competir está basada en la diferenciación, no en el precio ni en el tamaño. Nuestro elemento diferenciador más visible es el horario. Caixa Popular es la entidad que más horario presencial ofrece a sus clientes, abrimos todas las mañanas y todas las tardes.

Nuestras políticas de localismo y asociacionismo hacen que queramos ser la entidad de cada pueblo o barrio donde nos situamos. Implicándonos en nuestro entorno social más próximo.

El apoyo a todo tipo de asociaciones sociales, culturales, deportivas, de comerciantes, de empresarios, etc. es uno de los elementos más importantes de nuestro ADN fundacional.

Así como nuestro compromiso por el valenciano. Caixa Popular es la banca que habla valenciano y utilizamos la lengua en todas sus vertientes de comunicación. Además de cooperar con entidades que divulgan y promueven el uso del valenciano con elementos diferenciadores como la Targeta Compromís pel Valencià.



4. Las Alianzas.

Caixa Popular siempre busca la cooperación. Es estos momentos la gran alianza es la pertenencia a la AEER- Asociación Española de Cajas Rurales formada por 29 Cooperativas de Crédito - Cajas Rurales que tenemos la misma filosofía: ser los dueños de nuestro destino. Tenemos un modelo federado de relación y somos dueños de:



Un banco:
Banco Cooperativo.



Una compañía
de seguros:
Seguros RGA



Una compañía
informática:
RSI

Además, tenemos en común un Fondo de Solidaridad dotado con 300 millones de euros que sirve para ayudar a aquella entidad del grupo que en algún momento pueda experimentar dificultades. Esta alianza permite que podamos ofrecer a nuestros clientes todos los productos y servicios de calidad que nos demandan, estando a la altura de cualquier entidad de la competencia.

5. Profesionalidad del Consejo Rector.

Nuestro Consejo Rector está constituido por 12 personas: representantes de Cooperativas Socias, Socios de Trabajo e independientes.

Una de las funciones del Consejo Rector es la de control de la dirección con profesionalidad y conocimientos. Los 12 consejeros tienen la formación y solvencia necesarias y exigidas por el regulador para poder desarrollar sus funciones.

6. Compromiso Social.

Es un elemento clave en nuestro modelo de Banca Cooperativa, Valenciana, con Valores, Social y Diferente. Tenemos clara nuestra vocación social y tratamos de generar valor para la sociedad valenciana.

Apoyamos multitud de asociaciones de carácter social, cultural, deportivo, etc. como, por ejemplo, las Fallas, Hermandades de Semana Santa, Filas de Moros y Cristianos, Escuelas de Adultos, AMPAS de Centros de Enseñanza, Asociaciones de Comerciantes y Empresarios, etc.

Además, tenemos la línea del Ahorro Solidario y nuestras Tarjetas Solidarias para colaborar con estas asociaciones, donde cedemos una parte de los ingresos que esos productos generan a las asociaciones para cumplir sus fines sociales.

Apostamos por la igualdad con programas específicos como Caixa Popular "Sense Barreres", para favorecer la integración de personas con discapacidad o con el programa Caixa Popular Dona en busca de la igualdad de género con un producto innovador como la "Targeta Dona".

También tenemos como actividad social importante la *Campaña Un día de Salario*, donde voluntariamente las personas socios de trabajo de esta empresa damos un día de nuestro salario para apoyar proyectos solidarios y de cooperación al desarrollo.

Colaboramos con fundaciones importantes de la Comunidad Valenciana. Como la Fundación Horta Sud para promover todo el movimiento asociativo, la Fundación Novaterra para promover el empleo para personas en riesgo de exclusión social. Con esta Fundación tenemos también un proyecto de microcréditos "Dona Emprén" para empoderar a las mujeres a través del autoempleo.

Tenemos alianzas con entidades de referencia como Caritas y Cruz Roja con el objetivo de apoyar a las personas que más lo necesitan.

Los cimientos para el éxito futuro.

La supervivencia futura de Caixa Popular pasa por **continuar profundizando en los aspectos que nos han llevado hasta dónde estamos** y establecer nuevos que nos permitan continuar avanzando, elementos que nos aporten un elemento diferencial difícil de copiar y que multipliquen el valor:

1.

Modelo de gestión por liderazgo.

Estos últimos tiempos hemos establecido un modelo en el que cada persona desarrolla su potencial en base a la autonomía, responsabilidad, influencia y liderazgo. El centro en la persona su capacidad para influir de manera positiva y contribuir al bien común.

2.

La organización Líquida.

La búsqueda de una organización ágil, rápida en la toma de decisiones, próxima a los clientes y los distintos grupos de Interés, que permita a toda la organización adaptarse a los cambios, detectar las tendencias, generar diferenciación y valor es la que nos ha llevado a establecer unidades que rompen con las tradicionales jerarquías organizacionales. Las Especialidades, Sectores, Equipos de Pilotaje, Equipos de Facilitadores, Gestores son algunos de los ejemplos dónde las personas aportan de manera voluntaria todo su saber y compromiso.

3.

El servicio 5 estrellas.

El servicio excelente ya sea a nivel interno como con los clientes es un elemento clave que nos va a permitir generar valor. Las personas son el centro de nuestra actividad más allá del rol de clientes es por ello que les ofrecemos un servicio adaptado a sus necesidades donde ellos eligen modo de relación (presencial u on-line), el horario y sin la obligación de cita previa y a este Servicio 5 Estrellas se enfoca toda la organización.

4.

La innovación.

La innovación que aporta valor al cliente es clave en el futuro de Caixa Popular, una innovación basada en la mejora de todos los aspectos de la organización y protagonizada por todas las personas que forman parte del proyecto. Sostenida por una cultura empresarial de tolerancia al error del cual se debe aprender para poder continuar avanzando.

2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa.

1. Introducción.

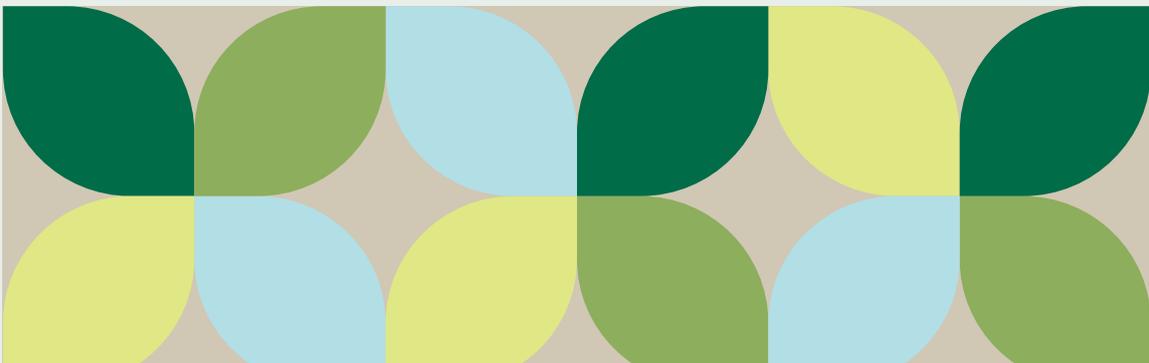
Debido a la volatilidad y complejidad del entorno que nos acompaña en los últimos años, Caixa Popular diseña sus planes estratégicos cada tres años, lo que nos permite ser flexibles y ágiles a la hora de adaptarnos, tanto al elevado nivel de incertidumbre del negocio, como a la situación económica y social existente. Además, anualmente, al final del primer semestre de cada año se realizan las “Jornadas anuales de reflexión estratégica” en las que el equipo de dirección revisa y actualiza las políticas y palancas para asegurar el valor, la coherencia y la utilidad de las estrategias, y son precisamente estos procesos de revisión de la estrategia los que nos confieren una flexibilidad y una operatividad, esenciales en el éxito de la organización y en la eficiencia para gestionar el cambio.

Así, nuestra estrategia es un ejercicio deliberado de definición de acciones que nos ayudan a alcanzar una serie de

objetivos que se establecen sobre la estimación que hacemos de lo que podría suceder en el futuro pero que, por otro lado, también tiene características de estrategia emergente o adaptativa ya que nos ayuda a anticipar y/o reaccionar para definir un conjunto de acciones que inicialmente no fueron previstas.

Esta característica, dota a Caixa Popular de una capacidad estratégica distintiva que nos permite explotar las capacidades actuales sin dejar de explorar nuevas oportunidades para el desarrollo futuro, lo que a su vez facilita la definición de nuestras estrategias de diferenciación y crecimiento sostenido.

La evolución del negocio y los tipos de interés, junto con el programado cambio de Dirección General por jubilación durante el primer semestre de 2025 ha hecho conveniente tomar la decisión concluir el plan estratégico *Revoluciona 2025* en su segundo año. Elaborándose un nuevo plan estratégico, *Cuidar 2027*, para los próximos 3 años.



2. Misión, Visión y Valores.

Estos tres elementos marcan el comportamiento de las entidades pues dan respuesta a dos preguntas que toda empresa debe hacerse: ¿para qué está la empresa? ¿Cómo va a conseguir sus objetivos?, en definitiva, establecen un propósito que va más allá de lo meramente económico.



Nuestra Misión,

“Conseguir que la sociedad valenciana elija nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente”.



Nuestra Visión,

“Queremos ser la entidad financiera valenciana con más implicación e impacto social”.



Y nuestros Valores,

Actuamos con ética y profesionalidad.

Somos solidarios.

Vivimos arraigados a nuestros pueblos y barrios.

Apoyamos el asociacionismo.

Estamos implicados en la sociedad valenciana.

Potenciamos la educación y la formación.

Cuidamos el medioambiente.

Estamos al servicio de nuestros clientes.

Somos una cooperativa de trabajo asociado.

Creemos en la igualdad entre las personas.

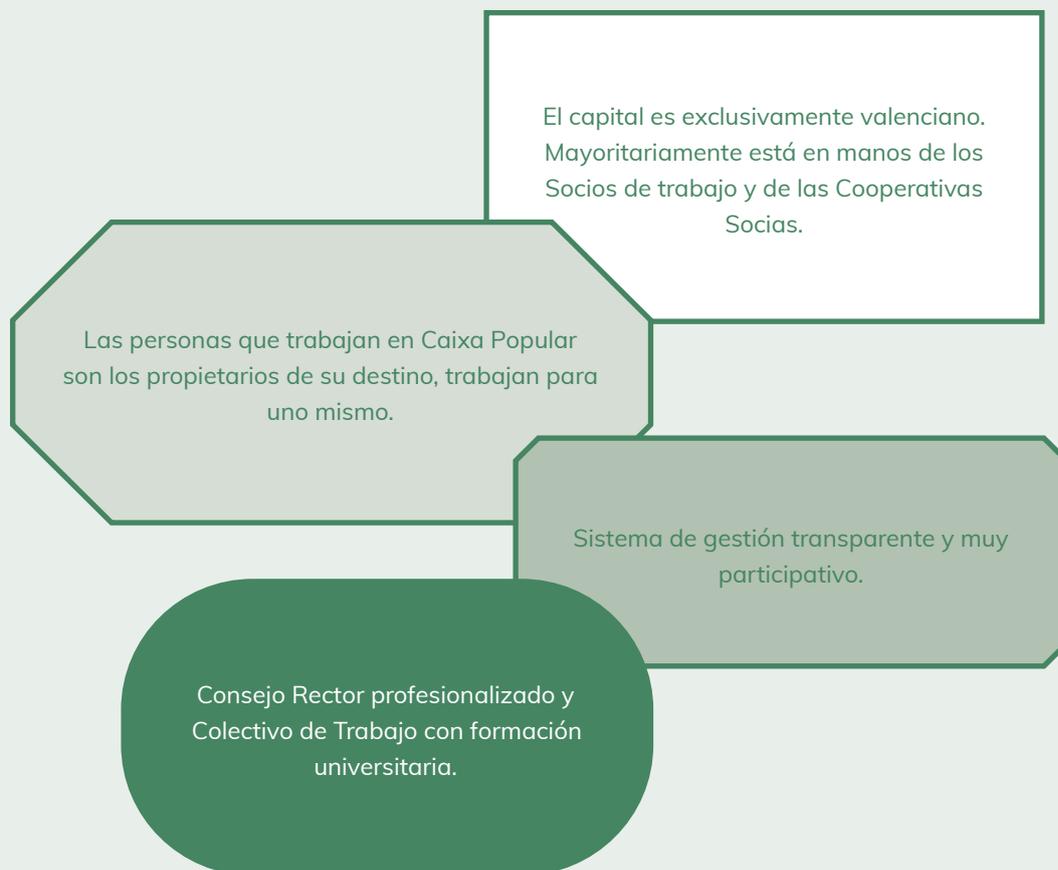


3. Propuesta de Valor.

Estos son los pilares de nuestra **Propuesta de Valor**, es decir, aquella propuesta basada en nuestro **Modelo Cultural** y en nuestro **Modelo de relación con el Cliente** que aportan lo más posible a las personas.

La **propuesta de valor, basada en el modelo cultural de Caixa Popular**, se fundamenta en las siguientes ideas, tal y como vemos en la siguiente imagen:

- Las personas que trabajan en Caixa Popular son los propietarios de su destino, trabajan para uno mismo.
- El capital es exclusivamente valenciano. Mayoritariamente está en manos de los Socios de trabajo y de las Cooperativas Socias.
- Desarrollo y consolidación de sistema de gestión transparente y muy participativo.
- Consejo Rector profesionalizado y Colectivo de Trabajo con formación universitaria.

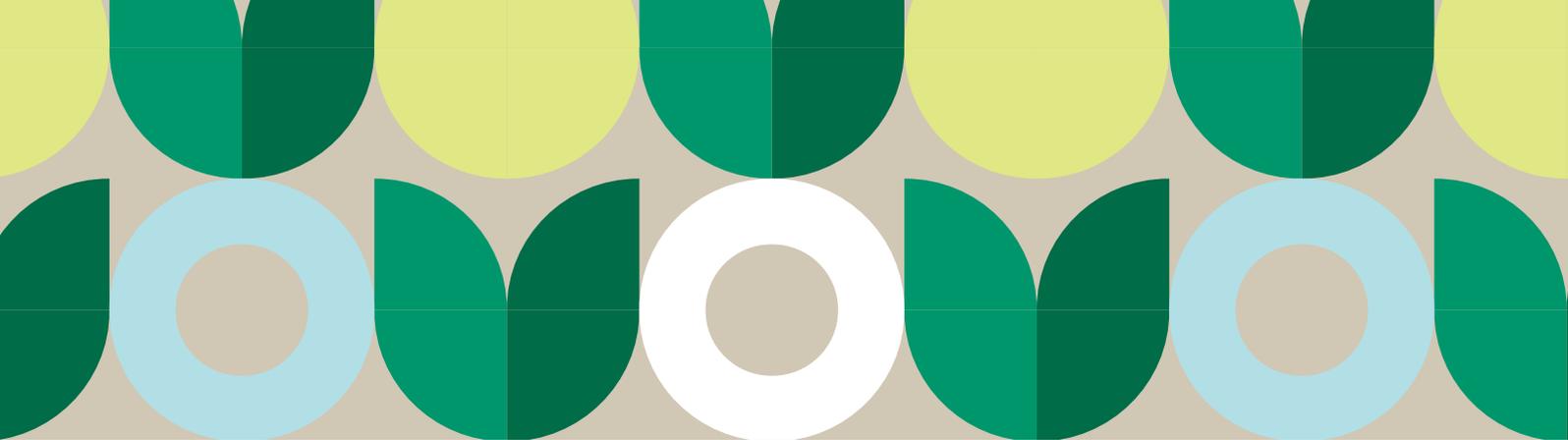


Para establecer y mantener la **propuesta de valor basada en este modelo cultural**, se plantean las siguientes acciones:

- Apostar por la “cantera” como medio de desarrollo profesional
- Desarrollar políticas higiénicas de gestión que mejoren la productividad, entre otras
- Proporcionar bandas salariales muy equilibradas que se perciban como equitativas
- Trabajar y fomentar la implicación, motivación y compromiso del colectivo de trabajo
- Ser coherentes con nuestros valores
- Fomentar de la innovación y creatividad
- Desarrollar la resiliencia como organización y como personas, para aprender a afrontar las situaciones adversas, superarlas y salir fortalecido
- Ser amables y humildes.
- Desarrollo del liderazgo de todas las personas

3. Propuesta de Valor. Modelo cultural.

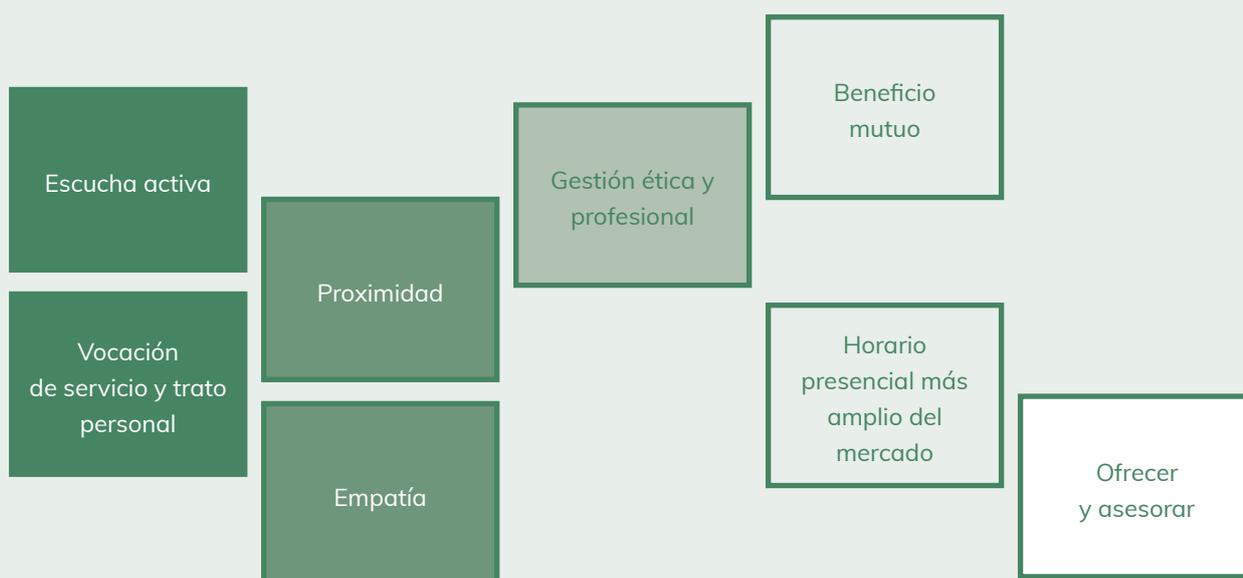




El fortalecimiento de la **propuesta de valor basada en nuestro modelo de relación con el cliente**, se fundamenta en el desarrollo de competencias como:

- la escucha activa,
- la proximidad,
- la empatía,
- la vocación de servicio y trato personal,
- la gestión ética y profesional,
- la búsqueda del beneficio mutuo,
- en ofrecer y asesorar,
- ofrecer el horario presencial de atención al cliente más amplio del mercado.

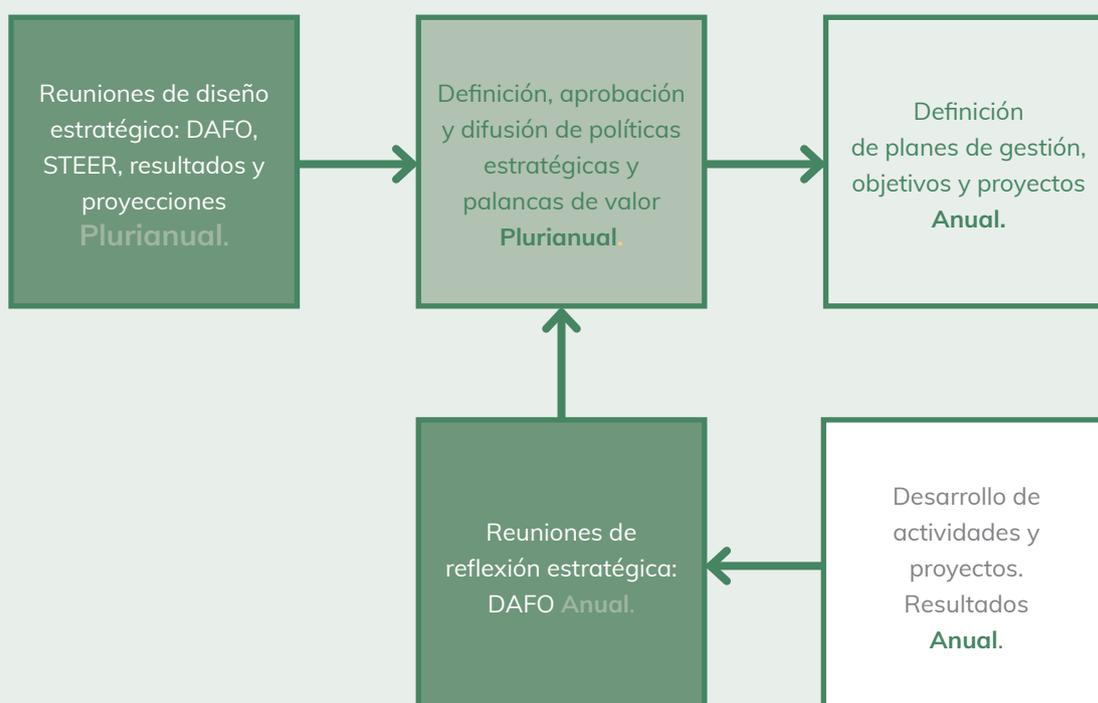
3. Propuesta de Valor. Modelo de relación con el cliente..



4. Proceso de diseño, definición y revisión de la estrategia de Caixa Popular.

El proceso estratégico a través del cual se diseñan y definen los Planes Estratégicos es el mostrado en la imagen.

Modelo de definición y actualización de las estrategias



En las reuniones de diseño estratégico del equipo de dirección se dibujan y establecen las políticas estratégicas y las palancas necesarias para su gestión, políticas y palancas que se enriquecen con las aportaciones de todo el colectivo de trabajo. Finalmente, estos planes plurianuales se revisan y aprueban por el Consejo Rector y se difunden en la organización.

El plan estratégico "**Revoluciona 2025**", establecido para el periodo 2023-2025 y que se ha adelantado su cierre a este 2024, se basaba en un diagnóstico estratégico previo que contemplaba un análisis externo, tanto del entorno general como específico o competitivo de nuestra empresa, así como un análisis interno de nuestros recursos y capacidades, que se plasmó a través de la validación de la matriz DAFO trabajada en año anterior, profundizando en algunas fortalezas y afrontando las debilidades entre otras herramientas de diagnóstico estratégico. Los aspectos más significativos de la DAFO:

Fortalezas

1. Modelo cultural y personas.
2. Modelo de relación con el Cliente.
3. Pertenencia al Grupo Caja Rural (Asociación Española de CCRR).
4. Posicionamiento como entidad valenciana de referencia; en el mundo cooperativo y el asociacionismo.
5. Toma de decisiones ágil.
6. Banca de proximidad y localismo.
7. Cultura de innovación como agente de cambio.
8. Horario.
9. Cultura de transparencia y participación.
10. Cultura meritocracia y adaptación al cambio.

Debilidades

1. Pérdida del espíritu de Caixa Popular.
2. Necesidad de incrementar el talento.
3. Negocio fuera de balance.
4. Productividad.
5. Eficiencia.
6. Solvencia.
7. Posicionamiento.
8. Activos dañados.
9. Pérdida de elementos de diferenciación
10. Baja penetración cliente digital.

Oportunidades

1. Especialización en segmentos de valor.
2. Atracción de clientes por el modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.
3. Captación del talento.
4. Expansión geográfica.
5. Gestionar los datos de los clientes para crecer en negocio.
6. Sensibilidad medioambiental.
7. Nuevos usos y modelos de oficina.
8. Evolución del mundo empresarial y potenciación de los sectores emergentes.
9. Potencialidad de los 'viejenials'.
10. Auge de la cultura colaborativa.

Amenazas

1. Competencia: nuevos competidores.
2. Cambios reguladores, inseguridad jurídica.
3. Cambios sociales, demográficos y de comportamiento de los clientes.
4. Estrategia: adaptar el modelo de negocio.
5. Personas: cultura & talento.
6. Incertidumbre en la evolución de los mercados.
7. Reputación.
8. Tecnología.
9. Ciberseguridad.
10. Contingencias jurídicas.

A partir del resultado de nuestro diagnóstico estratégico, Caixa Popular formuló el plan estratégico *"Revoluciona 2025"* basado en 4 políticas estratégicas, que en este 2024 han evolucionado, para profundizar el modelo de gestión. La política estratégica de 2023 *"Mejorar la eficiencia"* se ha cambiado por *"Potenciar la Productividad"*.

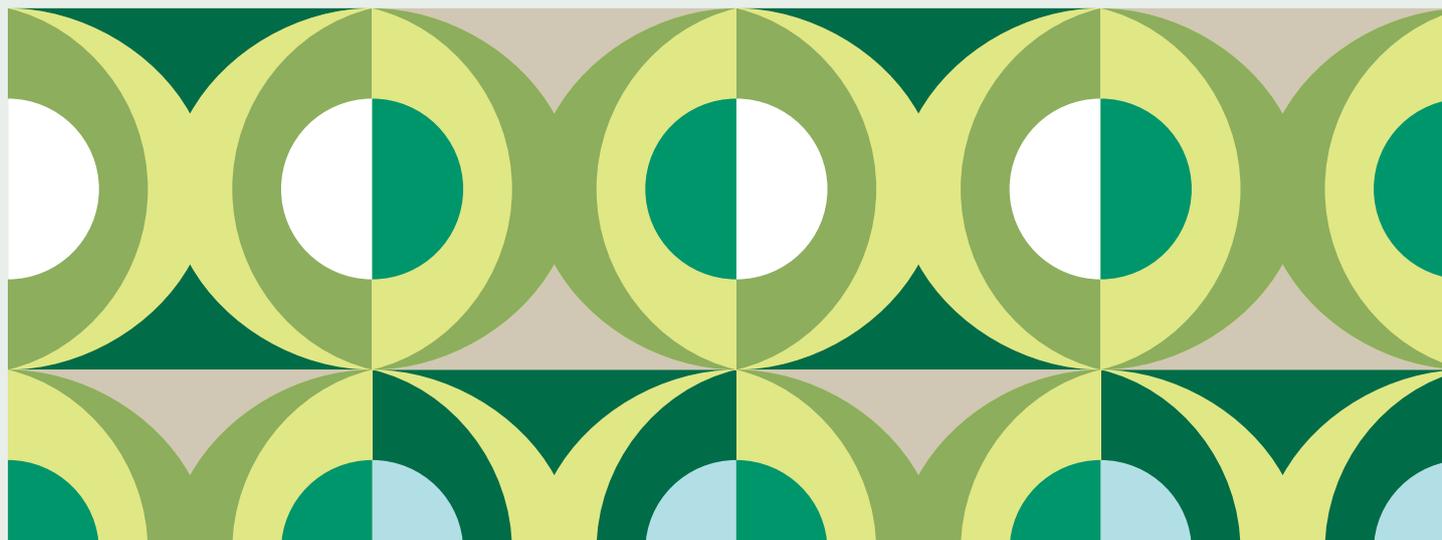
La apuesta por la profundización del modelo de gestión basado en la persona, en el servicio 5 estrellas, en el liderazgo entendido como influencia positiva, la autonomía, la responsabilidad y la organización líquida, sin renunciar a nuestro ADN social, son los cimientos de la revolución en Caixa Popular.

Las políticas establecidas son:

Pol. Estratégicas 2022	Pol. Estratégicas 2023	Pol. Estratégicas 2024
Servicio 5 estrellas	Mejorar el Servicio 5 Estrellas	Potenciar el servicio 5 estrellas
Más Ingresos para mejorar la eficiencia	Mejorar la Eficiencia	Potenciar la productividad
Prevenir y mejorar la morosidad	Mejorar la Morosidad	Controlar la morosidad
Crecer en felicidad	Mejorar la Felicidad	Potenciar el ecosistema de la felicidad

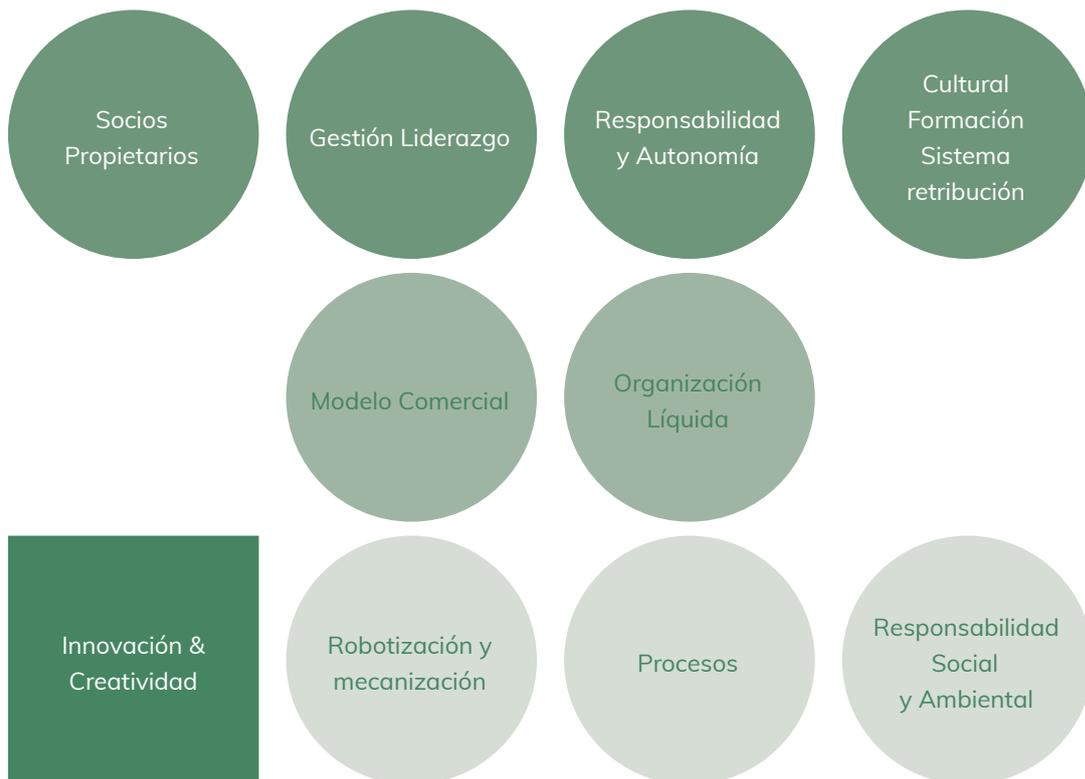
Este Plan Estratégico refuerza nuestra apuesta por la diferenciación como elemento de competitividad, con una atención, servicio y productos que queremos sean percibidos por nuestros grupos de interés como únicos, originales y difícilmente imitables, y donde la responsabilidad social, la sostenibilidad juegan un papel fundamental para añadir valor.

El crecimiento a través del desarrollo de mercados, continúa siendo uno de los pilares de la entidad, en 2024 Caixa Popular terminó con 79 puntos de venta, 78 oficinas y un agente financiero en la localidad de Cheste, a lo largo de territorio de la Comunidad Valenciana.



5. El modelo de *revolución* para alcanzar nuestra estrategia.

Para poder conseguir los objetivos marcados, Caixa Popular ha establecido el siguiente marco de actuación.



El desarrollo de la organización líquida, donde se incorporan nuevos actores, y el fomento de las actitudes necesarias para su desarrollo, tales como la generosidad, la humildad, la visión estratégica, el sentido común, la personalidad, la capacidad de decisión, el liderazgo por influencia, pensar siempre en lo que es mejor para Caixa Popular, el consenso y el trabajo en equipo, y donde,

- Las responsabilidades de gestión están asignadas de forma diferente a una estructura jerárquica.
- Conviven diferentes estructuras de poder y de toma de decisiones, que deben consensuar decisiones.
- El poder y la autoridad se tiene por la capacidad de influir en las

decisiones y no por la posición en el organigrama.

- Las personas pueden tener responsabilidades diversas en función del rol que tengan.
- Permite optimizar estructuras, ahorrar costes y posibilita un funcionamiento ágil, flexible y adaptable para competir en el mercado.
- La relación y el conocimiento del Cliente es capital

A la consolidación de agentes como las Especialidades o responsables de segmento, los responsables de producto, los Sectores Empresariales, se le unen nuevos elementos como por ejemplo los Equipos de Facilitadores,

Equipos de Pilotaje, Tutores Comerciales, que refuerzan aspectos relacionados con el conocimiento y las mejores maneras comerciales de actuar, robusteciendo el sistema mostrando su eficacia en la generación de negocio y diferenciación de la entidad.

Nuestro marco de actuación también incluye aspectos tan necesarios como:

- seguir avanzando en los procesos de robotización, mecanización y digitalización de nuestra entidad,
- la necesaria apuesta hacia una organización más creativa e innovadora,
- que sea capaz de implementar fortalecer el modelo de gestión comercial,
- donde se revisan, mejoran o se eliminan procesos,
- incorporando la responsabilidad social y la sostenibilidad como elemento fundamental en la aportación de valor,
- donde a partir de nuestro modelo cultural podamos influir en las personas que, o bien trabajan en Caixa Popular, o bien se relacionan con nosotros, y
- donde seamos capaces de crear un entorno de trabajo retador donde capturemos, desarrollemos, compensemos y retenemos al mejor talento disponible, tanto fuera como dentro de nuestra organización,
- donde el cliente en su relación con la entidad, a través de todas las acciones realizadas, se sienta satisfecho y orgulloso del trato recibido, percibiendo un Servicio 5 Estrellas

Todo el marco se basa en la persona, en el hecho de que el colectivo de trabajo sea socio de la entidad, dueños de nuestro propio destino, que otorga una implicación y compromiso que permite una gestión donde la felicidad y bienestar de la persona sea clave para la captación y retención del talento necesario para el éxito futuro de la entidad.



RSC Y Sostenibilidad.

3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.

Desde el año 1977 y tras cumplir en el ejercicio 2024, 47 años de actividad, nuestra entidad ha desarrollado sus estrategias de crecimiento y diferenciación, incluyendo en las mismas los conceptos de empresa responsable y sostenible. Sin lugar a dudas, nuestro carácter de empresa de economía social, desarrollada a partir de unos principios cooperativos sólidos, nos ha ayudado a que, de una manera natural, hayamos podido convertirnos a día de hoy en una banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.

Para Caixa Popular, nuestro enfoque o perspectiva estratégica incorpora la RSC y la Sostenibilidad de una forma holística, incluyéndola en nuestra planificación estratégica y en nuestras operaciones centrales para, de esta manera, poder gestionar las necesidades y expectativas de un amplio conjunto de grupos de interés, lo que nos llevará a maximizar el valor económico y social, tanto a medio como a largo plazo.

Para Caixa Popular, incluir la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad en nuestra estrategia supone dar respuesta a aspectos como:

- Cumplir con nuestras obligaciones a largo plazo para con la sociedad, obligaciones que van más allá de los requisitos legales y los deberes de la empresa para con la propiedad de nuestra empresa. El cumplimiento de estas obligaciones tiene como objetivo minimizar cualquier daño y maximizar el impacto beneficioso a largo plazo de Caixa Popular en la sociedad.
- Crear Valor Compartido a partir de políticas y prácticas que mejoran la

competitividad de nuestra empresa mientras se impacta positivamente en el progreso de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que operamos.

- Llevar a cabo una gestión de impactos u, oportunidades y riesgos, desde la perspectiva de la triple cuenta de resultados, donde prestamos atención y gestionamos los posibles impactos económicos, medioambientales y sociales que nuestra entidad puede generar.
- Demostrar que nuestra gestión económica es coherente y responsable, que la ética y el respeto son esenciales para una entidad enmarcada en el sector financiero.
- Demostrar un apoyo incondicional al entorno más cercano, a su cultura, al desarrollo de sus mercados y a los valores de la sociedad de la Comunidad Valenciana como plataforma para nuestro éxito.

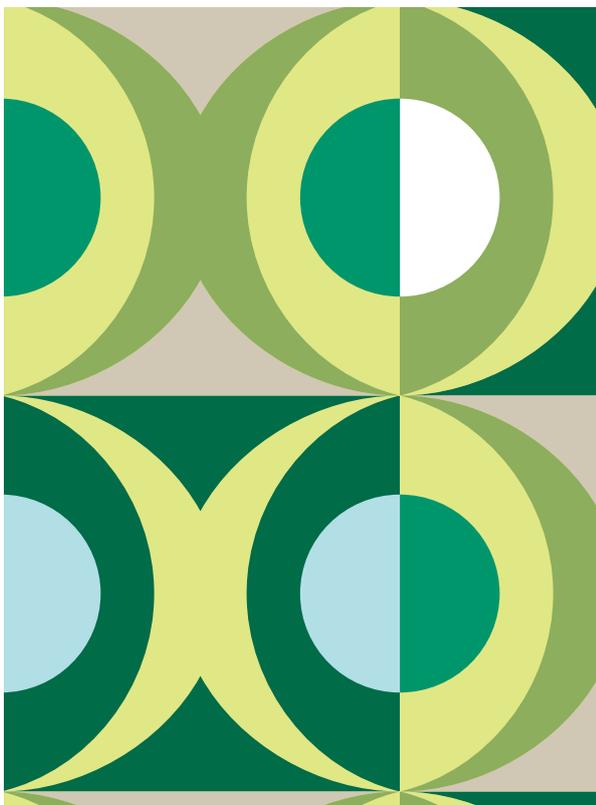
Este enfoque estratégico de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, inherente a nuestra estrategia y operaciones, se ha visto reforzado en los últimos tiempos por diversas iniciativas internacionales y nacionales de carácter institucional que han provocado un impulso a nivel global del desarrollo de ambos conceptos, directivas europeas, Leyes estatales y autonómicas que se van promulgando, así lo muestran.

Así, especialmente desde el año 2018, la responsabilidad social y la sostenibilidad se han incorporado como una palanca clave de nuestra competitividad a los procesos de diagnóstico, formulación,

implementación, seguimiento y control estratégico, donde la sostenibilidad y la responsabilidad se convierten en uno de los principales generadores de valor de nuestra entidad.

Fruto de este enfoque estratégico y para garantizar el despliegue del mismo, Caixa Popular dispone y desarrolla su **Política de Sostenibilidad**, aprobada en Consejo Rector en Julio de 2020, política que establece el **enfoque de gestión y los compromisos** que en esta materia adquiere Caixa Popular. Somos conscientes de que el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático es responsabilidad de todos, en este sentido las entidades financieras tenemos un papel fundamental por nuestra capacidad de influir en el entorno, por ello tenemos una **Política Medioambiental desde 2020** que desarrolla nuestro **compromiso con la mejora del ambiental** de nuestro entorno. Ambas políticas son un compromiso público de comportamiento accesible fácilmente en nuestra web.

La **Visión** que persiguen estas políticas de sostenibilidad y Medioambiente es, *"ser la entidad financiera valenciana con mayor implicación e impacto social"* a través de nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.



Consciente de la repercusión que su impacto directo e indirecto ejerce sobre el entorno a través de su cadena de valor, **la política de sostenibilidad establece los principios sobre los que nuestra entidad basa su actuación a todos los niveles**, entendiendo la sostenibilidad como un concepto en el que deben estar presentes aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), buscando el equilibrio justo con la viabilidad económica, necesaria para su continuidad futura como empresa y así conseguir acercarse a su visión, aportando valor a sus grupos de interés y a la sociedad valenciana en general.

Esta política **se basa en los valores del cooperativismo y los propios de la entidad**, y tiene por objeto inspirar los comportamientos, acciones de todas las personas que forman parte de la entidad, así como de otras políticas, normativas o actuaciones que se desarrollen en el seno de la actividad de Caixa Popular.

Para ello, en esta política se fijan los siguientes **principios de actuación**:

- Caixa Popular se rige por un modelo de gobernanza basado en la integridad, la ética, la transparencia y la democracia interna, el respeto a la persona y los derechos humanos.
- Cumplir con la normativa fiscal, social, económica y medioambiental vigente dónde opere, así como, los compromisos que en estas materias adoptase de manera voluntaria.
- Fomentar la gestión activa del desarrollo de las personas, su bienestar y el de sus familias, a través de la igualdad de oportunidades, la conciliación de su vida familiar, personal y profesional, el desarrollo personal y profesional, en un ambiente de trabajo seguro y saludable en el que el clima laboral sea propicio.
- Apoyar y diseñar, dentro de sus posibilidades, iniciativas sociales que tengan por objetivo mejorar el bienestar de las personas, sus familias el entorno social, cultural y económico de los pueblos y barrios dónde Caixa Popular opere.

- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan las necesidades de nuestra sociedad.
- Establecer una gestión de riesgos integral en la entidad que recoja gradualmente los riesgos sociales, ambientales y de gobernanza.
- Promover las finanzas inclusivas y la educación financiera de sus grupos de interés, básicas para unas finanzas sostenibles.
- Perseguir un impacto en el medio ambiente neutro o positivo a través de sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto medioambiental negativo en nuestro entorno, así como fomentar aquellos cuyo impacto sea positivo.
- Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, concienciando y actuando, a través de acciones formativas y de sensibilización.
- Desarrollar estrategias y acciones encaminadas a sumar en el esfuerzo común para conseguir las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU.
- Propiciar el diálogo constante con todos sus grupos de interés.
- Reportar periódicamente información económica, social y ambiental, de un modo integrado.

La Política Medioambiental, como concreción de los apartados de la de sostenibilidad referidos a este aspecto, **se basa en los principios de preocupación por el entorno del cooperativismo y los propios de la entidad**, inspirando comportamientos, acciones, otras políticas, normativas o actuaciones que se desarrollen en el seno de Caixa Popular.

El **Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Entidad**, es el encargado de promover estos principios

y compromisos en la organización, siendo el **Consejo Rector** de La Entidad quien tiene facultades para **modificar y aprobar estas políticas**.

Caixa Popular, basa toda su actividad en la relación con las personas y asume sus derechos inalienables reconocidos a nivel internacional, suponiendo estos una inspiración sobre la que basar la relación de la entidad, y todas las personas que en ella trabajan, con todos sus Grupos de Interés y con cualquier otra persona con la que se relacione.

La Entidad asume los compromisos de respeto de los derechos humanos reconocidos internacionalmente en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- La Carta Internacional de los Derechos Humanos;
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas;
- Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT);
- Los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas;
- La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- La Convención Internacional de los Derechos del Niño
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- La Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
- La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial
- La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
- La Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares

Para ello, adquiere el compromiso de contribuir a que sus actividades estén orientadas a la satisfacción de sus clientes y al respeto y promoción de los Derechos Humanos estableciendo las siguientes líneas de actuación:

- Basar las relaciones con todas las personas sobre la no discriminación por cualquier circunstancia, la igualdad, el respeto, la ética, la transparencia y la profesionalidad.
- Establecer sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto en los derechos fundamentales de las personas, así como fomentar aquellos aspectos cuyo impacto sea positivo.
- Promover el desarrollo profesional y personal del colectivo de trabajo, sobre la base de la igualdad de oportunidades, la no discriminación por cualquier motivo, respeto a la diversidad, y la meritocracia.
- Facilitar la inclusión de personas con diversidad funcional o intelectual.
- Propiciar el diálogo y participación constante con los grupos de interés para conocer y dar respuesta a sus expectativas y requerimientos sobre los derechos fundamentales de las personas.
- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan

a la mejora sociedad, así como al favorecimiento de la inclusión financiera.

- Apoyar, dentro de las posibilidades, las iniciativas que estén acordes con los valores y principios de la Entidad que favorezcan la difusión y protección de los derechos humanos.
- Colaborar con nuestros grupos de interés, en especial con los proveedores, con el fin de contribuir e impulsar los derechos humanos, exigiéndoles un estricto respeto a los derechos humanos y laborales en sus actuaciones y comportamientos.
- Establecer una relación de actividades restringidas para la actuación comercial de la Entidad, entre ellas la producción, comercialización y venta de armas, las actividades que encubran explotación de las personas incluyendo la pornografía o el juego online, así como otras que en su momento se determinaran.
- Reportar periódicamente información sobre el comportamiento en materia de derecho de las personas, de un modo integrado a la social y económica.

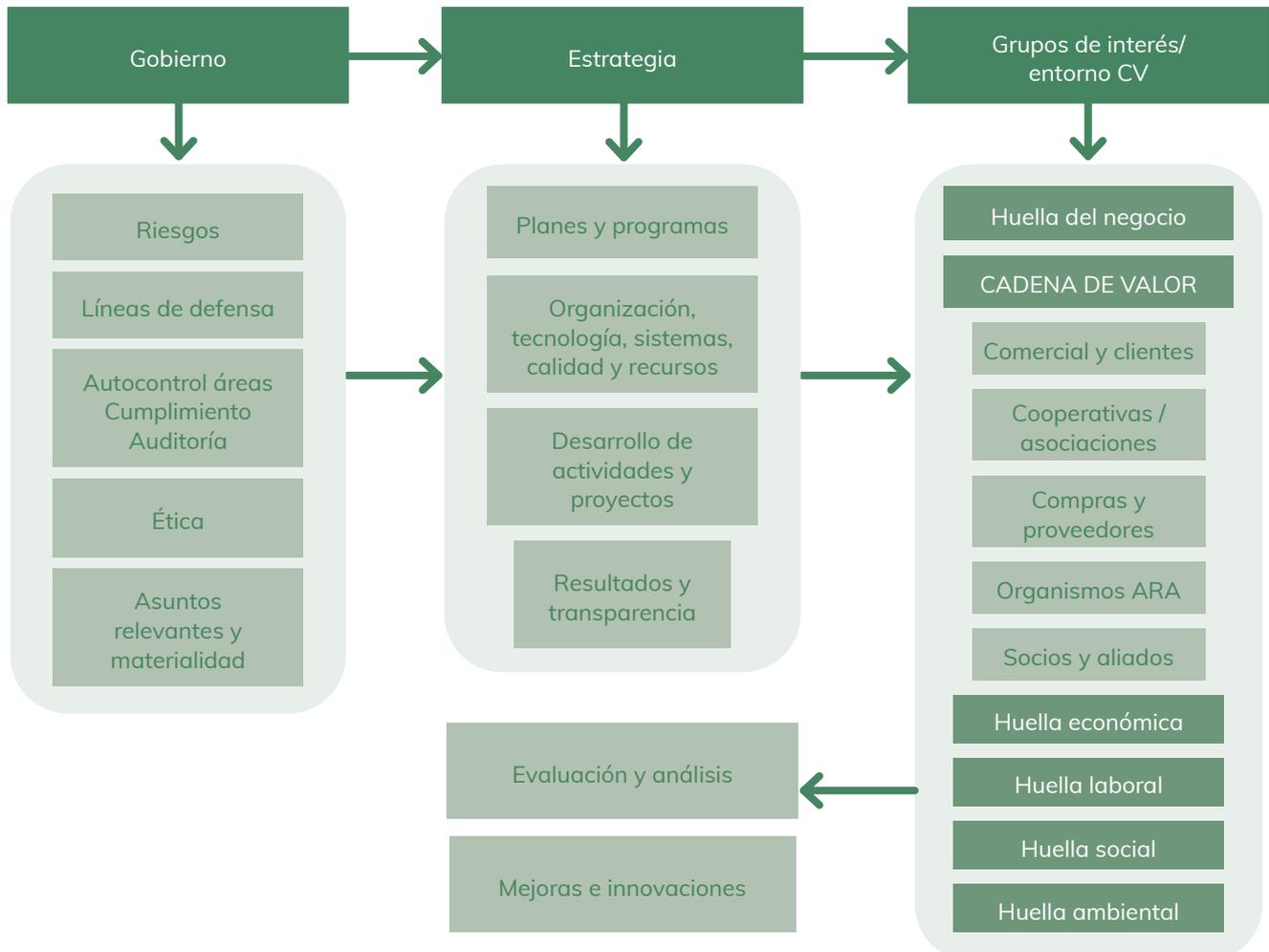


3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.

Para poder desplegar nuestra estrategia y nuestra política de sostenibilidad, en Caixa Popular contamos con el siguiente modelo de Gestión Responsable, Ético y Sostenible del Negocio, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, donde a partir de,

- la gestión de nuestro **Gobierno Corporativo**, donde identificamos riesgos, establecemos diversas líneas de defensa para garantizar el comportamiento ético y responsable y, donde, identificamos los distintos aspectos relevantes o materiales que debemos abordar a través de la gestión, por los efectos que genera nuestra actividad,
- definimos nuestra **estrategia** que desplegamos a través de planes y programas, donde generamos los impactos finales de nuestro desempeño corporativo, provocando,
- nuestra **huella de negocio** sobre los distintos **grupos de interés de nuestra entidad**, en términos de gestión de la **cadena de valor** y en términos de generación de las huellas, **económica, social, laboral y medioambiental**.

Gestión sostenible, ética y responsable del negocio

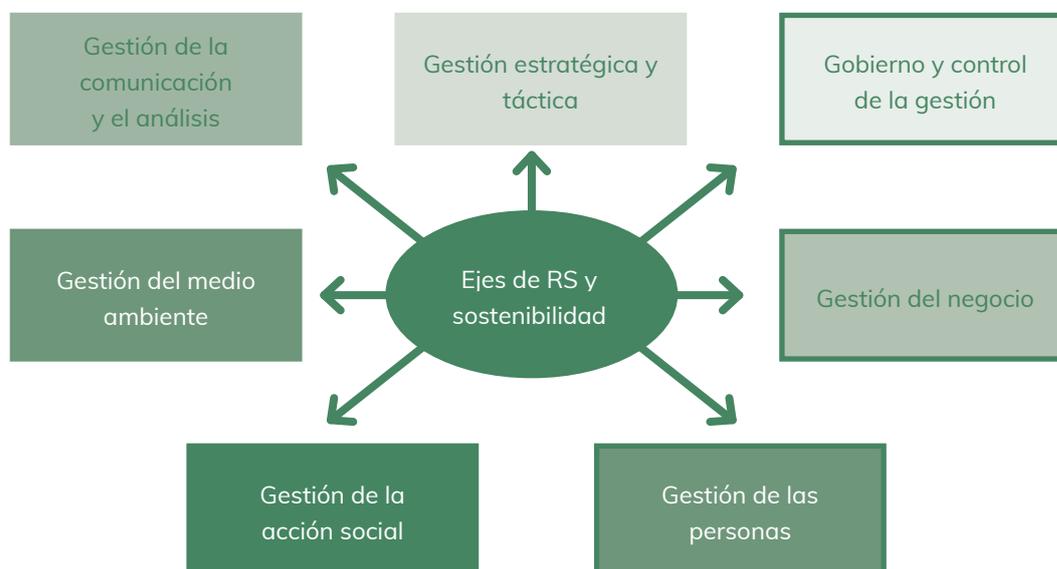


La meta es avanzar sistemáticamente en la mejora de los enfoques de gestión de la responsabilidad social y la sostenibilidad. Con el desarrollo de este modelo de gestión sostenible, ético y responsable del negocio, Caixa Popular pretende en los próximos años convertir estos elementos en:

- Una nueva fuente de diferenciación en el sector financiero.
- Una imagen de marca más poderosa y responsable.
- Un marco de relaciones con los grupos de interés, completo, ético y de valor compartido.
- La consolidación de la mejor reputación.
- Un mejor clima laboral y un mayor orgullo de pertenencia.

La gestión de impactos en nuestros grupos de interés.

Para dar cobertura a todas las materias que de alguna manera conducen a una gestión sostenible, ética y responsable y a los requerimientos de prescriptores y reguladores, Caixa Popular, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, ha definido los ámbitos de actuación desde la perspectiva de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y de los impactos que generamos sobre los mismos.

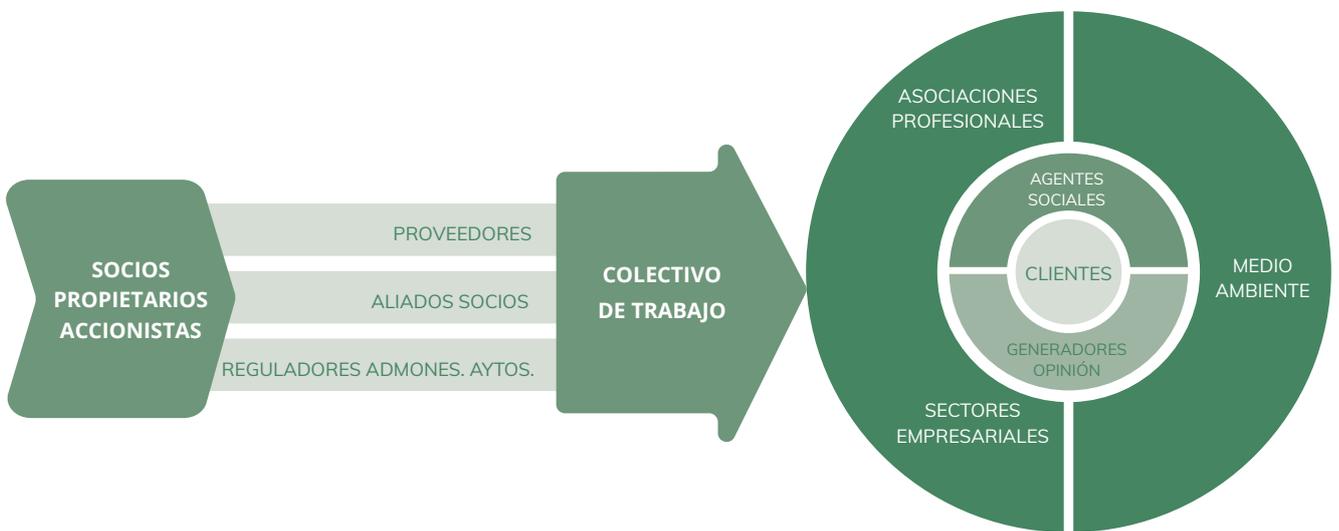


La Gestión de Grupos de Interés en Caixa Popular.

El sistema de gestión de los grupos de interés establecido en 2018, revisado y actualizado en el 2022, basado en las directrices de la organización *AccountAbility* y en su estándar *AA1000SES Stakeholder Engagement Standard*, da respuesta a la necesidad de escuchar la "voz de los grupos de interés" en aspectos tan importantes como las estrategias, la identificación de proyectos y mejoras en la gestión, la detección de requerimientos, necesidades y expectativas, y, por último, la definición y priorización de sus asuntos relevantes.

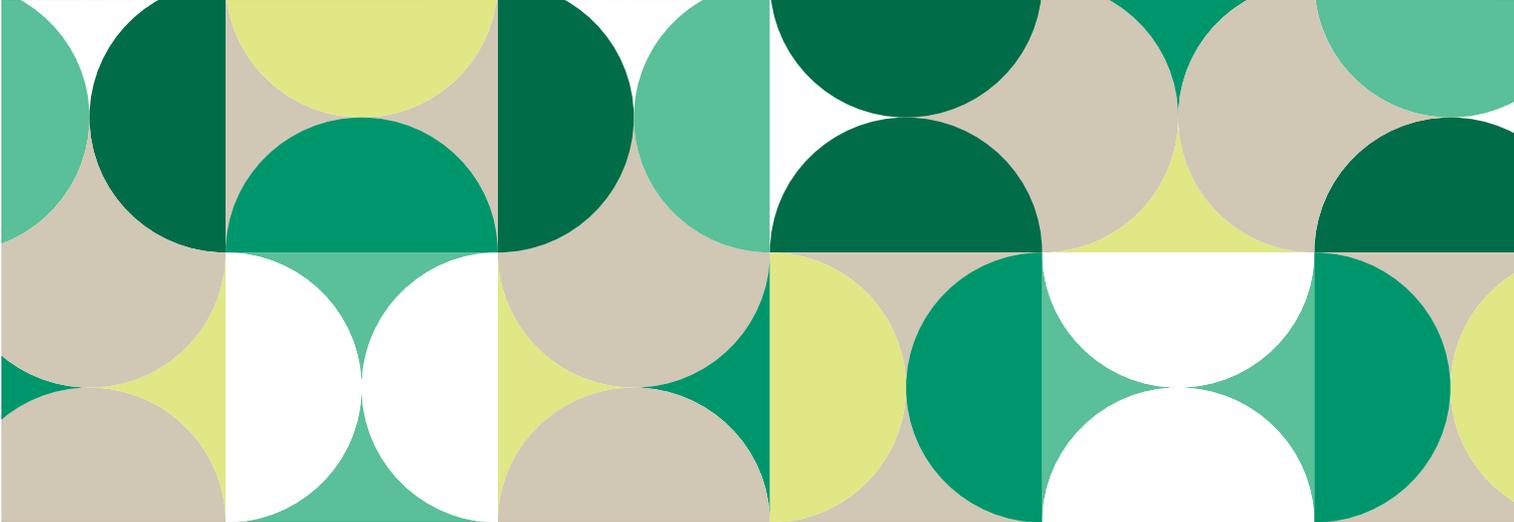
El sistema seguido para llevar a cabo este proceso de vinculación y participación de grupos de interés se resume en la siguiente imagen, donde tras una primera etapa de identificación, clasificación y priorización de los mismos, se diseña el marco relacional para propiciar el diálogo con estos grupos de interés a través de distintas metodologías, entre las que desarrollamos diversos estudios, no sólo de satisfacción, sino que también identificamos diversos requerimientos y expectativas que estos grupos tienen sobre Caixa Popular.

Con la sistema establecido Caixa Popular definimos y desarrollamos el **Mapa de Grupos de Interés**, tal y como vemos a continuación en la siguiente imagen.



Desde una perspectiva de Cadena de Valor, se ha procedido a **priorizar** los grupos de interés según la **capacidad de influencia e impacto** que tienen sobre la entidad, lo que nos permite **focalizar los esfuerzos** de nuestra empresa sobre los grupos de mayor impacto estratégico. Los grupos seleccionados como prioritarios para la atención responsable y sostenible, son:

- Ayuntamientos y barrios.
- Cooperativas.
- Tejido asociativo empresarial y comercial.
- Sociedad concreta, en el caso de desastres o catástrofes.
- Personas con discapacidad y diversidad.
- Personas con riesgo de exclusión.
- Empoderamiento de la mujer.
- Personas mayores.



La identificación de aspectos relevantes o materiales. El proceso de Materialidad.

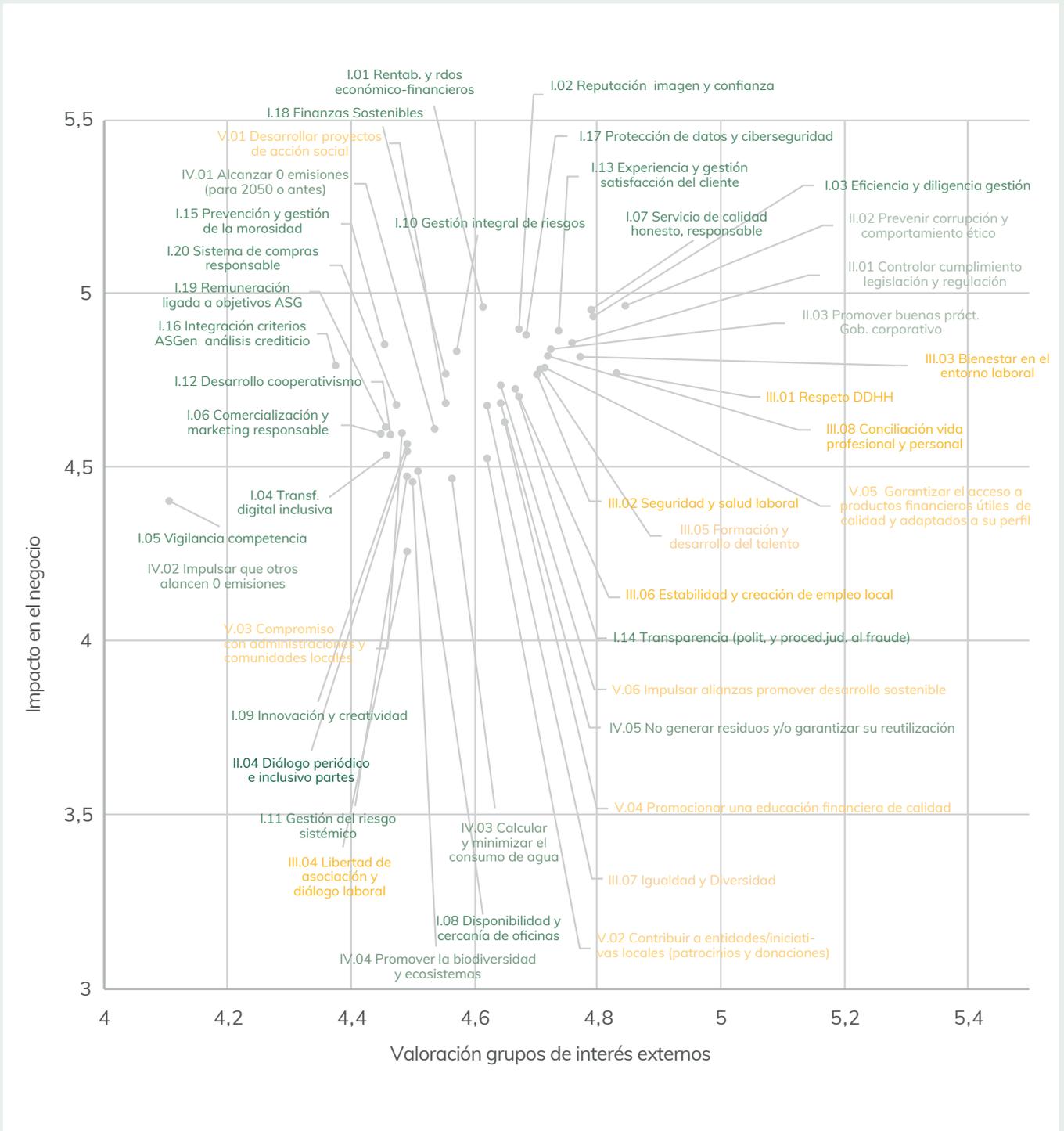
La Materialidad es la identificación de los aspectos de la gestión que tienen suficiente relevancia para ser analizados, gestionados y difundidos por su importancia y criticidad en su capacidad para crear valor, para asegurar el desarrollo sostenible y para fortalecer su permanencia en el mercado en el medio y en el largo plazo de la empresa. Estos asuntos relevantes, tanto individual como de forma agregada, son la mejor representación del valor de la posición financiera y operacional de cualquier organización.

Los asuntos relevantes o materiales de 2023, nos sirvieron de base del 2024,

para ver los retos y estrategias de la organización, los temas materiales de mayor valor para las empresas del sector y las propuestas concretas de las entidades GRI y SASB para el sector financiero y expertos internacionales en sostenibilidad y responsabilidad.

De acuerdo con las metodologías establecidas por entidades internacionales como *Global Reporting Initiative (GRI)*, *International Integrated Reporting Council*, *AccountAbility* y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, el paso siguiente fue priorizar los asuntos relevantes previamente identificados a través de la participación de distintos grupos de interés, tanto internos como externos, de Caixa Popular.

Este ejercicio de priorización quedó plasmado en la siguiente **Matriz de Materialidad**, donde se valora, por un lado, la **relevancia que para los grupos de interés** consultados tienen los temas o aspectos propuestos y, por otro, el **impacto que dichos aspectos tienen en términos de estrategia y negocio** para Caixa Popular. Vemos a continuación la Matriz de Materialidad, fruto de este ejercicio.



Como resultados de este ejercicio de materialidad, los asuntos relevantes estratégicos y de mayor impacto en la gestión responsable y sostenible de Caixa Popular que se identificaron, fueron los siguientes:

I	GESTIÓN DEL NEGOCIO
I.01	Rentabilidad y resultados económico-financieros
I.03	Eficiencia y diligencia en la gestión
I.07	Servicio de Calidad, honesto, responsable y personalizado
I.10	Gestión integral del riesgo
I.13	Experiencia y gestión de la satisfacción del cliente
I.17	Protección de datos y ciberseguridad
II	ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
II.01	Ejecutar y controlar rigurosamente el cumplimiento de la legislación y regulación
II.02	Prevención activa de la corrupción y comportamiento ético (blanqueo, etc.)
II.03	Gobierno corporativo: buenas prácticas
III	HUELLA LABORAL
III.01	Respeto de los derechos humanos
III.03	Bienestar del colectivo de trabajo en el entorno laboral
III.05	Formación (integral) y desarrollo del talento
III.08	Conciliación de la vida profesional y laboral
V	HUELLA SOCIAL
V.01	Desarrollar proyectos de acción social
V.05	Garantizar a todos los públicos el acceso a productos financiero útiles de calidad y adaptados a su perfil

Adicionalmente, y en relación con los asuntos relevantes, se decidió:

- Incorporar y reportar como asuntos relevantes a los cinco asuntos correspondientes a la huella ambiental, a la integración de factores de riesgo ESG en análisis de créditos, a la seguridad y salud laboral y al empleo estable e igualdad de oportunidades.
- Monitorizar y reportar en su justa medida al resto de los asuntos relevantes no seleccionados como posicionamiento de excelencia en la gestión y prevención de riesgos y amenazas.

El enfoque de Desarrollo Sostenible de Caixa Popular.

Caixa Popular es consciente de la importancia y el valor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Como hemos comentado anteriormente, nuestra política de sostenibilidad, incluye un compromiso en este sentido, en concreto, "Desarrollar estrategias y acciones encaminadas a sumar en el esfuerzo común para conseguir las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU".

Fruto de este compromiso, y de las acciones llevadas a cabo desde el año 2019, Caixa Popular realizó un análisis pormenorizado de los 17 ODS y de las 169 metas que los desarrollan, identificando aquellos sobre los que podría impactar más.

A continuación, en la siguiente imagen, vemos **nuestro enfoque de desarrollo sostenible** con la **identificación de los ODS** donde pretendemos generar impactos positivos.



En lo que respecta a la contribución realizada por Caixa Popular a los ODS incluidos en su modelo de desarrollo sostenible, podemos ver en la siguiente tabla algunos ejemplos de las mismas realizados a través de **alianzas**.

ODS PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 3 y 10	Fundación Levante UD. Impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social <i>granota</i> contribuyendo al progreso de las personas y de su calidad de vida, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.	ODS 5 y 17
ODS 3	Pelota valenciana. Potenciamos el deporte que nos identifica como pueblo, colaborando en la difusión y el fomento desde la base con la Federació de Pilota Valenciana y las ligas profesionales junto con la Fundació de Pilota Valenciana.	ODS 5, 11 y 17
ODS 4	Escuela de Emprendedores Sostenibles de Natura y Cultura. Fomentar el espíritu innovador y emprendedor de los más jóvenes basado en la sostenibilidad y el cooperativismo.	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	Proyectos de educación para el desarrollo y la sensibilización. Convocatoria de ayudas junto con la Coordinadora Valenciana de ONGD destinadas a favorecer la educación para el desarrollo y la sensibilización para promover una ciudadanía crítica, global y consciente de las desigualdades mundiales.	ODS 10, 11 y 17
ODS 4	Florida Universitaria. A través de nuestra alianza, promovemos la educación, la cultura y el cooperativismo, acercando la formación a todos los niveles	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	Colaboraciones con universidades y centros educativos. Fomentamos la formación, junto con las universidades y los centros educativos valencianos, participando en diferentes iniciativas educativas que facilitan la innovación y la difusión del conocimiento en la sociedad valenciana	ODS 17
ODS 4	Ayudas a Proyectos Interasociativos. Con estas ayudas, junto con la Fundación Horta Sud y el Grupo Ugarte, impulsamos la creación de proyectos de desarrollo cultural, social o educativo que promueven la colaboración entre asociaciones de la comarca de l'Horta.	ODS 11 y 17
ODS 5	Proyecto Dona Emprén. A través de este proyecto, junto con Novaterra, fomentamos el autotrabajo y la igualdad de oportunidades para mujeres con acceso difícil al crédito, inspirado en el modelo de microcréditos del Nobel de la Pau Muhammad Yunus	ODS 8, 9, 11 y 17
ODS 5	Valencia Basket. Mantenemos una relación consolidada con el equipo taronja, con quien compartimos valores, apostando por la igualdad apoyando tanto al equipo masculino y como al femenino	ODS 11 y 17
ODS 8	Colaboración con COCEMFE. Participamos en diferentes acciones impulsadas por esta organización que trabaja el desarrollo integral de las personas con discapacidad, para favorecer su inclusión laboral y social como miembros activos de la sociedad.	ODS 10 y 17

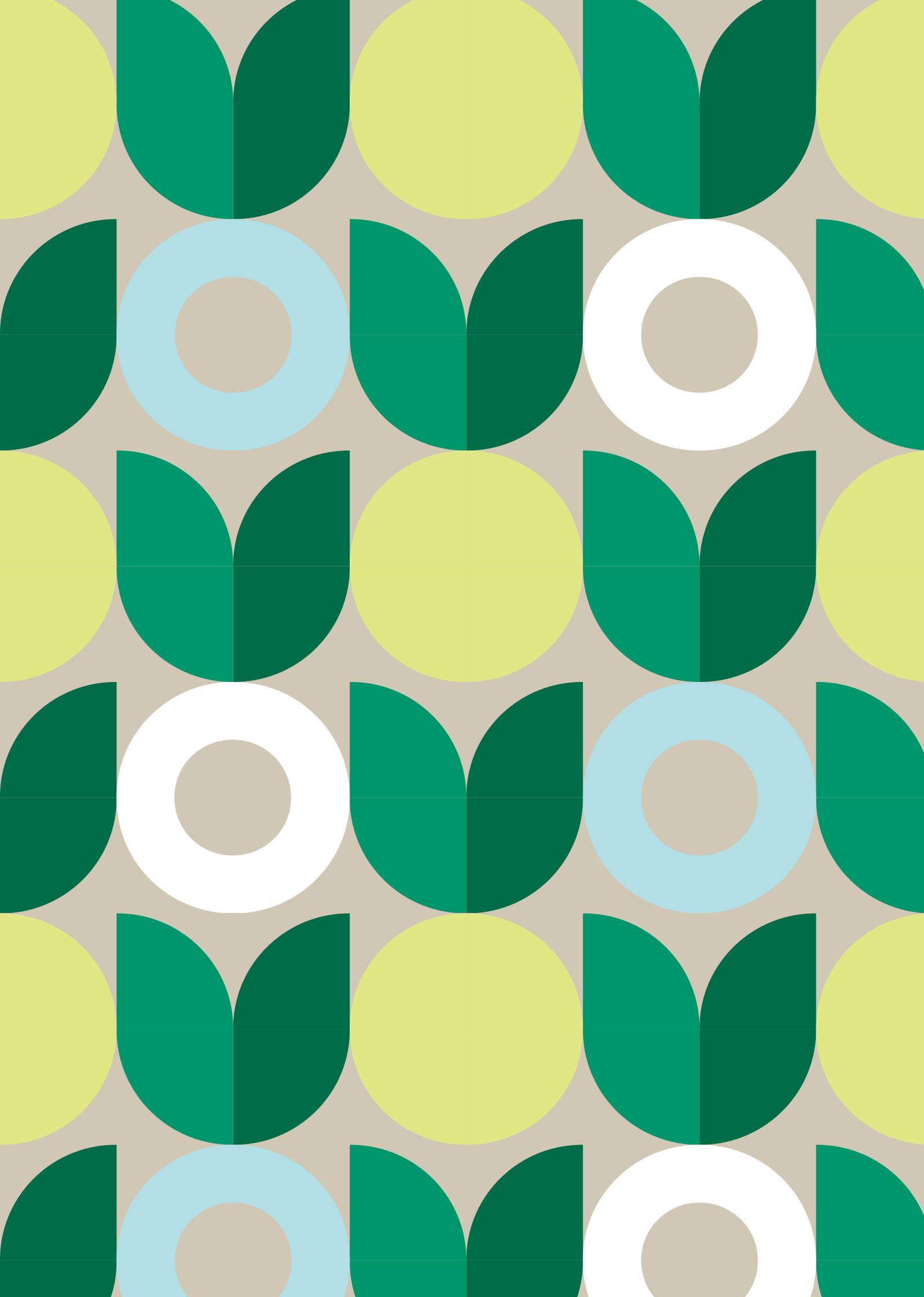
ODS PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 8	Operación Consolida con AJEV. Patrocinamos este programa formativo en el que líderes de empresas referentes cuentan sus experiencias a empresas en fase de consolidación	ODS 9 y 17
ODS 9	Alianza con La Pinada Lab. La innovación es una vía para generar nuevas ideas e iniciativas. Con esta alianza queremos generar sinergias con el mundo de la innovación valenciana que permitan lanzar nuevas propuestas con un impacto social y ambiental.	ODS 11 y 17
ODS 9	Alianza con Social Nest Foundation. Colaboramos en la generación de emprendimiento con impacto positivo social y ambiental a través de esta aceleradora tecnológica y social.	ODS 10, 11, 13 y 17
ODS 10	Alianza con Cruz Roja. Caixa Popular y Cruz Roja somos entidades con un objetivo común: hacer una sociedad más justa. Con nuestra aportación se desarrollan proyectos de intervención social, servicios preventivos y operaciones de emergencia en la provincia de Valencia	ODS 5, 11 y 17
ODS 10	Colaboración con Cáritas. Trabajamos con la ONG para apoyar el desarrollo de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos, y promovemos iniciativas como la Tarjeta Solidaria de prepago.	ODS 5, 11 y 17
ODS 11	Clubes locales de deporte. Apostamos por la práctica del deporte de base como generadora de valores, apoyando a los clubes y las escuelas de deportes locales de diferentes disciplinas.	ODS 3 y 17
ODS 11	Fiestas y tradiciones. Participamos en las fiestas de nuestros pueblos colaborando en tradiciones populares como los Moros y Cristianos, las Fallas, cofradías, bandas de música...	ODS 17
ODS 12	Fundació Sant Jordi. Junto con la fundación por el escultismo Sant Jordi, fomentamos la relación con la naturaleza de los más jóvenes a través del centro ambiental de la Calderona enclavado en el corazón de este parque natural.	ODS 4, 13 y 17
ODS 12	Horta Neta. Colaboramos con los municipios de xarxa Joves.net en la realización de actividades que tienen como objetivo la mejora y el conocimiento del medio ambiente de la comarca de l'Horta a través de la participación activa	ODS 4, 11, 13 y 17
ODS 14	Fundación Oceanogràfic. A través de esta alianza se pretende concienciar a la sociedad valenciana, tan vinculada al mar, de la importancia de preservar el mar a través de la protección de las tortugas marinas	ODS 11 y 17
ODS 15	Acció Ecologista Agró. El objetivo de esta alianza es la protección y sensibilización sobre espacios naturales como el Tancat de la Pipa en la Albufera o la Marjal del Moro, a través del vehículo conductor de la tortuga d'estany	ODS 11 y 17
ODS 15	Fundación Bioparc. A través de esta alianza se pretende concienciar a la sociedad valenciana, de la importancia de preservar el medio ambiente y en especial la protección de los murciélagos.	ODS 11 y 17

En lo que respecta a la contribución realizada por Caixa Popular a los ODS incluidos en su modelo de desarrollo sostenible, **a través de iniciativas y proyectos propios**, podemos ver en la siguiente tabla algunos ejemplos de las mismas.

ODS PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 3 y 8	Programas propios de voluntariado de Caixa Popular. Proyecto de voluntariado internacional dirigido a los trabajadores de la entidad para el fomento del cooperativismo en países en desarrollo. Además, los compañeros de la entidad participan activamente en voluntariados locales como Amics de la Gent Major, Federació de Triatló, etc.	ODS 5, 10, 11 y 17
ODS 4	Educación financiera. Organizamos actividades de formación especializada en el ámbito financiero dirigida a la sociedad (empresarios, estudiantes, personas mayores, amas de casa, etc.).	ODS 17
ODS 5	Tarjeta Dona. La primera tarjeta bancaria que promueve la igualdad de género y que destina una parte de los ingresos obtenidos a proyectos sociales que fomentan la igualdad entre las personas.	ODS 12
ODS 5	Ayudas Proyectos Dona. Convocatoria de ayudas para la realización de proyectos de igualdad de género en la Comunidad Valenciana a los que pueden presentarse instituciones, asociaciones, fundaciones, etc.	ODS 17
ODS 8	Inclusión laboral en Caixa Popular. Incorporamos personas con discapacidad intelectual a nuestro equipo de trabajo y los ofrecemos estabilidad, responsabilidad y la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.	ODS 10 y 17
ODS 10	Campaña Un Dia de Salari. Con esta iniciativa nuestro equipo humano dona voluntariamente un día de su salario y la entidad aporta el doble de la cantidad recaudada para financiar proyectos de solidaridad y cooperación al desarrollo.	ODS 3, 5, 8, 11 y 17
ODS 10	Ayudas Sense Barreres. Convocatoria de ayudas para la realización de proyectos que tengan como fin la integración de personas con diversidad y/o discapacidad en la Comunidad Valenciana a los que pueden presentarse instituciones, asociaciones, fundaciones, etc.	ODS 17
ODS 10	Tarjetas Solidarias. Todas las tarjetas de Caixa Popular, que no tienen una finalidad concreta, como la tarjeta Dona o Compromís pel Valencià, destinan una parte de los ingresos que generan a una ONG valenciana en 2024 ha sido Casa Caridad	ODS 3
ODS 11	Tarjeta Compromís pel Valencià. La única tarjeta bancaria que beneficia nuestra lengua destinando el 0,7% de las compras a Escola Valenciana-Federació d'Associacions per la Llengua.	ODS 12 y 17

ODS PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 12	Tarjetas biodegradables. Nuestras tarjetas, en todas las modalidades, están hechas de un material biodegradable, reduciendo así el impacto ambiental que causan	ODS 13
ODS 12 y 13	Inversión sostenible. Productos de inversión o ahorro, como por ejemplo fondos de inversión o planes de pensiones gestionados con criterios sociales y ambientales	
ODS 13	Caixa Popular Verda. Proyecto integral que, desde un punto de vista estratégico de la entidad, pretende reducir los impactos negativos en el medio ambiente que produce Caixa Popular y fomentar, a través de la concienciación y la financiación, proyectos que mejoran la eficiencia en el uso de la energía de empresas, familias y comercios	ODS 9
ODS 13	Energías renovables y reducción de consumo eléctrico. La mejora de la eficiencia energética a través de la concienciación, el uso de equipos y sistemas eficientes, aprovechamiento de la luz natural acompañado del uso de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables como de autoproducción es una apuesta para reducir la huella de carbono de la entidad.	ODS 12
ODS 13	Financiación verde. Préstamos y créditos destinados a la financiación de empresas comercios, autónomos y familias que quieran hacer inversiones para la mejora de la eficiencia energética o en movilidad sostenible, tanto en el ámbito empresarial como particular, con ventajas económicas en las condiciones.	ODS 9 y 12





Gobernanza.

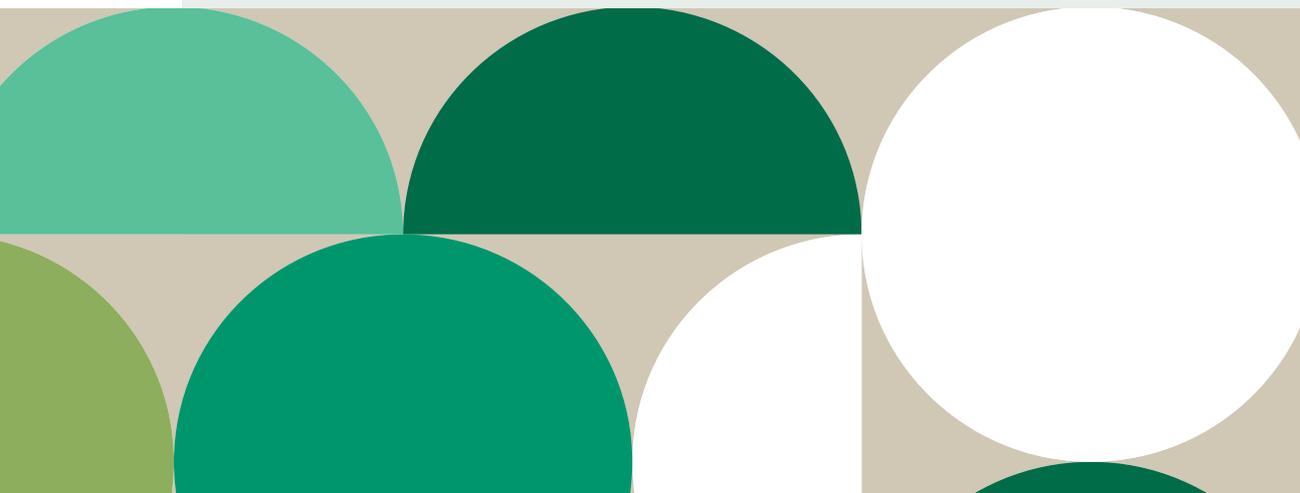
4.1. Órganos de Gobierno: estructura y composición.

El **gobierno corporativo** es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los **órganos de gobierno** de una empresa. En concreto, en el caso de nuestra cooperativa establece las relaciones entre la Asamblea, el Consejo Rector, el Comité de Dirección y el resto de partes interesadas, llegando a establecer las bases por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

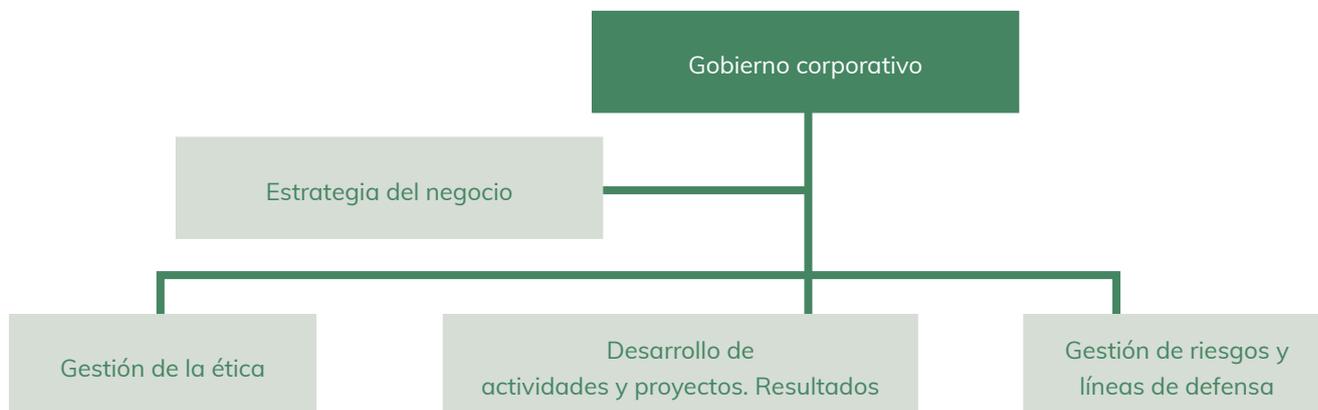
¿Qué articulan las normas del gobierno corporativo?

- La toma de decisiones que tienen que ver con la dirección estratégica general de la empresa y sus políticas corporativas.
- Los mecanismos de control sobre el correcto desempeño de la dirección ejecutiva y la implementación del plan estratégico aprobado.
- El cumplimiento normativo o el establecimiento de las políticas y procedimientos adecuados para garantizar que tanto la empresa, como sus directivos, empleados y terceros cumplen con el marco normativo aplicable.
- Las relaciones entre los principales órganos de gobierno de la compañía, así como los derechos y deberes de cada uno de ellos: asamblea, consejo rector y comité de dirección.

El diseño y estructura del gobierno corporativo de Caixa Popular se ha configurado en base a las directrices sobre gobierno interno del Banco de España (Eurosistema), los principios de buen gobierno para empresas no cotizadas del Instituto de Consejeros-Administradores, el código de buen gobierno de las sociedades cotizadas y las mejores prácticas en gestión del gobierno corporativo de entidades financieras, consideradas como benchmark para la organización.

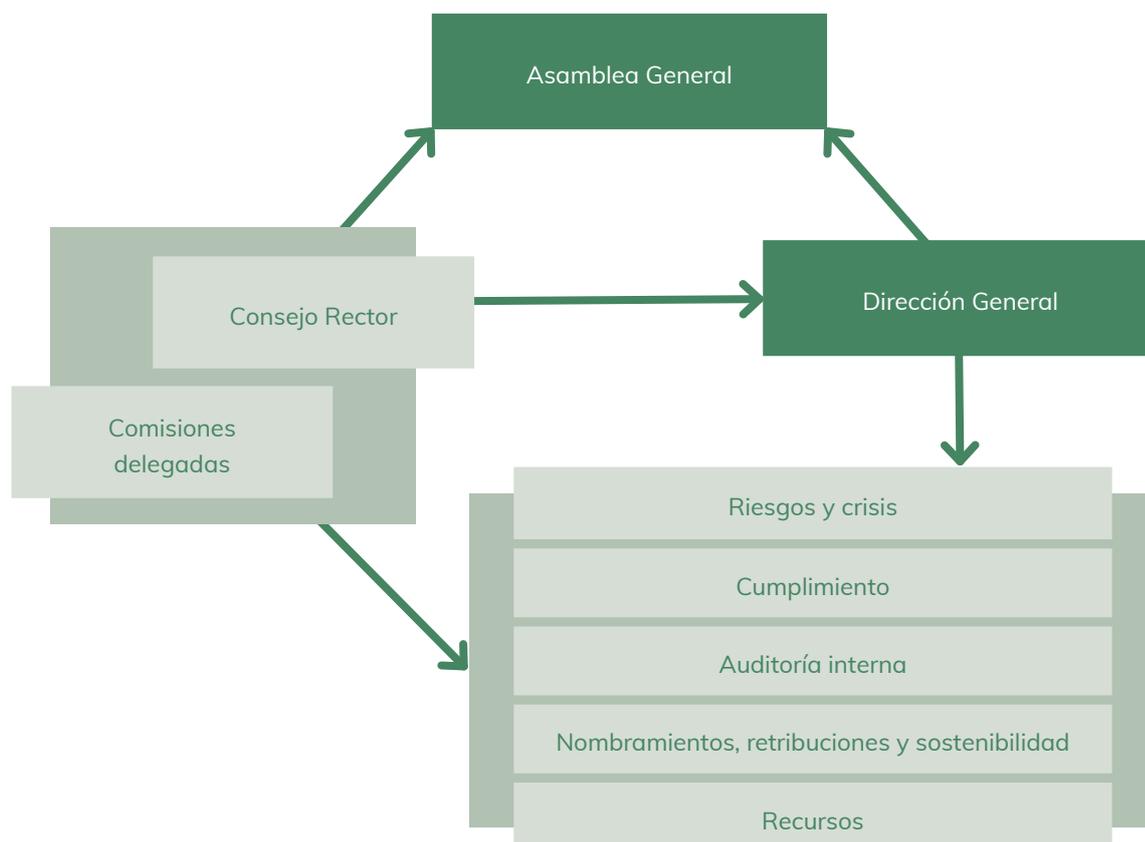


En la actualidad el gobierno y la estrategia de Caixa Popular se establece mediante los siguientes campos de actuación: estrategia del negocio, gobierno corporativo, gestión de riesgos y líneas de defensa y gestión de la ética.



Modelo de gobierno corporativo.

El modelo de gobierno diseñado da respuesta a los requerimientos legales e introduce estructuras y métodos que faciliten el gobierno y control de las operaciones y estrategias de la entidad. Su concepción estructural se representa a través del siguiente esquema:



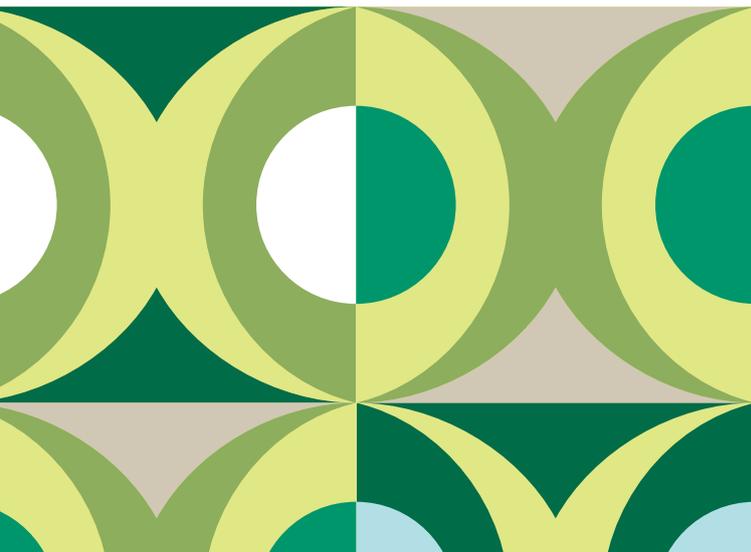
En la actualidad la administración, gestión y control del gobierno corporativo están sustentados en los siguientes órganos:

- Asamblea General
- Consejo Rector y comisiones delegadas:
 - Comisión de recursos
 - Comisión de nombramientos, retribuciones y sostenibilidad
 - Comité mixto de auditoría y riesgos
- Comisiones y comités complementarios de interés operativo:
 - Consell Social
 - Comité de igualdad
 - Comité de seguridad e higiene
 - Comisión de promoción cooperativa
 - Comité de ética
 - Órgano de control interno
 - Unidad de prevención del blanqueo de capitales
 - Unidad de gestión integral del riesgo
 - Unidad de cumplimiento normativo

En este punto el Comité de Ética tiene un papel relevante como encargado de fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento de la Normativa del Código Ético de la Entidad, realizar una supervisión completa del Modelo de Gestión de Cumplimiento Penal, así como la gestión del Canal Ético...

Para la gestión del gobierno corporativo, la entidad cuenta con los siguientes activos y elementos de regulación:

- Estatutos sociales
- Reglamentos y normas internas de los órganos de gobierno
 - Reglamento del Consejo Rector
 - Reglamento del Comité mixto de auditoría y riesgos y director de la unidad de riesgos
 - Reglamento del Comité de nombramientos, retribuciones y sostenibilidad
- Estructura organizativa: líneas de responsabilidad, funciones y prevención de conflictos de interés
 - Organigrama
 - Líneas de responsabilidad y funciones
 - Política de Conflictos de Interés
- Procedimientos internos en relación con los riesgos
- Colectivo identificado y política de remuneraciones
- Evaluación de la idoneidad
- Políticas de DD.HH., Responsabilidad Social y Sostenibilidad, Medioambiental, Compras y Relación Proveedores, Relación con Clientes y Política Anticorrupción
- Código Ético y Canal Ético





El Código ético se basa en la misión y los valores de Caixa Popular, y recoge los criterios, las pautas y las conductas a seguir por todas las personas que trabajan en la entidad, tanto a título individual como colegiadamente, en los órganos de decisión o grupos de trabajo de qué puedan formar parte, en sus decisiones y actuaciones como profesionales de la cooperativa, y en su relación con los grupos de interés. Los principios que incluye el Código ético son:

- Actuamos con ética y profesionalidad
- Somos una cooperativa de trabajo asociado
- Creemos en la Igualdad entre las personas
- Somos solidarios
- Vivimos arraigados en nuestros pueblos y barrios
- Apoyamos el asociacionismo
- Estamos implicados con la sociedad valenciana
- Potenciamos la educación y la formación
- Cuidamos el medio ambiente
- Estamos al servicio de nuestros clientes

La Política de Conflictos de Interés establece los medios para identificar, evaluar, gestionar y mitigar o prevenir conflictos reales y potenciales entre los intereses de la Entidad y los intereses privados del personal, incluidos los miembros del órgano de administración, lo que podría influir adversamente en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

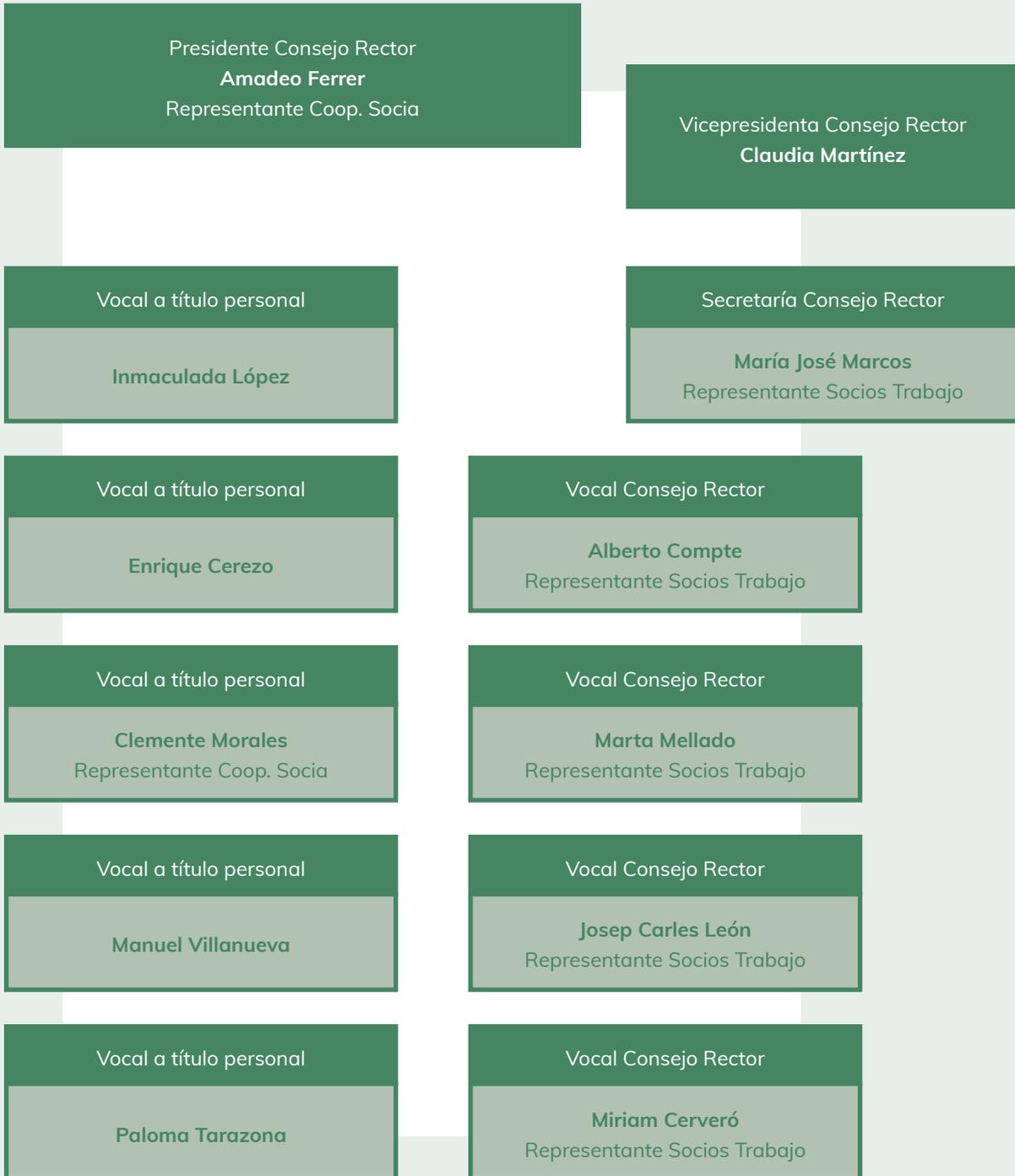
Esta política incluye, al menos, las siguientes situaciones o relaciones en las que pueden surgir conflictos de interés:

- intereses económicos (p. ej., acciones, otros derechos de propiedad y pertenencia a asociaciones, participaciones financieras y otros intereses económicos en clientes comerciales, derechos de propiedad intelectual, préstamos otorgados por la entidad a una empresa propiedad del personal, pertenencia a un órgano o propiedad de un órgano o una entidad con intereses enfrentados);
- relaciones personales o profesionales con los propietarios de participaciones significativas en la entidad;
- relaciones personales o profesionales con personal de la entidad o de entidades incluidas en el ámbito de consolidación prudencial (p. ej., relaciones familiares);
- otros empleos y empleos anteriores en el pasado reciente (p. ej., los últimos cinco años);
- relaciones personales o profesionales con terceros relevantes con intereses en la entidad (p. ej., asociaciones con proveedores, consultores u otros proveedores de servicios esenciales), e
- influencia política o relaciones políticas.

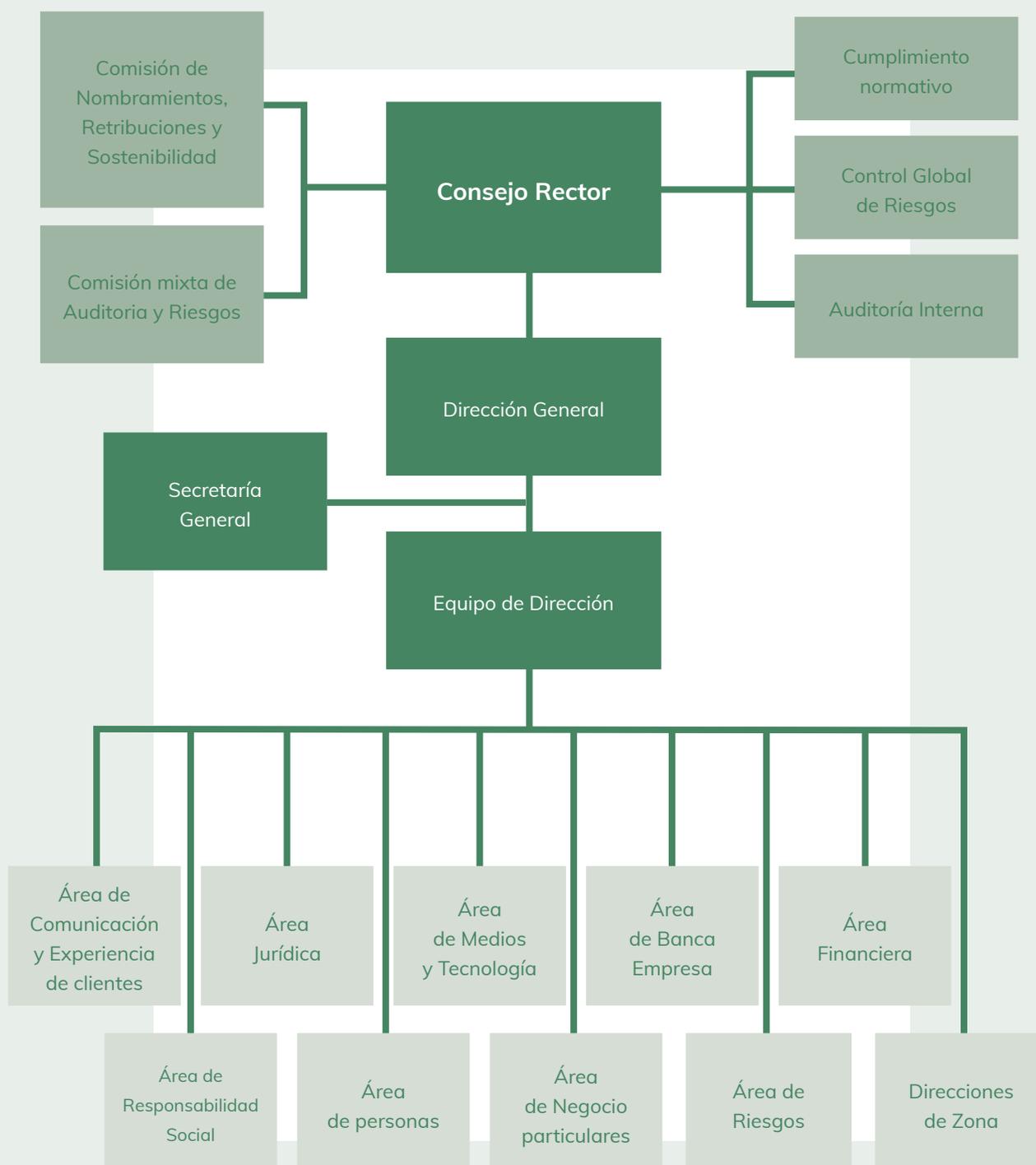
En la página web de la entidad se detallan tanto los documentos antes indicados como la información acerca de: la Asamblea General, los integrantes del Consejo Rector y de las comisiones delegadas, los criterios de nombramiento, selección y evaluación de competencias de estos, las funciones y responsabilidades de los órganos de gestión y el resto de los puntos de orientación y posicionamiento arriba enunciados.

Nuestro Consejo Rector.

A continuación, en la siguiente imagen, para dar respuesta al principio de transparencia se informa de los integrantes, cargos y tipos de consejeros del Consejo Rector.



Podemos ver en la siguiente imagen, nuestra **estructura de Gobierno Corporativo** que recoge las relaciones entre la propiedad, las distintas comisiones y los órganos ejecutivos.



Como requerimiento de prescriptores de responsabilidad social y reguladores se informa de la composición por rangos de edad y sexo del citado consejo y del equipo de dirección, tal y como podemos ver en la siguiente tabla.

COMPOSICIÓN DESGLOSADA POR EDAD Y SEXO DEL CONSEJO RECTOR Y DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN 2024

Órganos de gobierno	De 31 a 50 años				más de 50 años				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
Consejo Rector	4	33	1	8	2	17	5	42	6	50	6	50
Equipo de Dirección	3	21	2	14	2	14	7	50	5	36	9	64
Totales y medios	7	27	3	12	4	15	12	46	11	42	15	58

COMPOSICIÓN DESGLOSADA POR EDAD Y SEXO DEL CONSEJO RECTOR Y DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN 2023

Órganos de gobierno	De 31 a 50 años				Más de 50 años				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
Consejo Rector	4	33	0	0	2	17	6	50	6	50	6	50
Equipo de dirección	3	21	2	14	2	14	7	50	5	36	9	64
Totales y medios	7	27	2	8	4	15	13	50	11	42	15	58

La presencia de la mujer en los órganos máximos de decisión está muy cerca de la paridad, ocupando el 42% de los puestos siendo el 50% en el caso del Consejo Rector de la cooperativa.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

Los datos más representativos de la gestión del gobierno corporativo durante el año 2024 fueron:

GOBIERNO CORPORATIVO

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	Var. 23/24	Var. 22/23	Var. 22/21
Consejeros mujeres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	4	4	4	0%	0%	0%
Consejeros hombres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	2	2	2	0%	0%	0%
Reuniones del Consejo Rector	11	11	12	0%	-8,33%	9%
Reuniones comisión mixta de auditoría	5	4	3	25%	33%	0%
Reuniones comité de nombramientos, retribuciones y sostenibilidad	3	4	3	-25%	0%	0%

La gestión del gobierno corporativo se ha realizado de acuerdo con el modelo establecido.

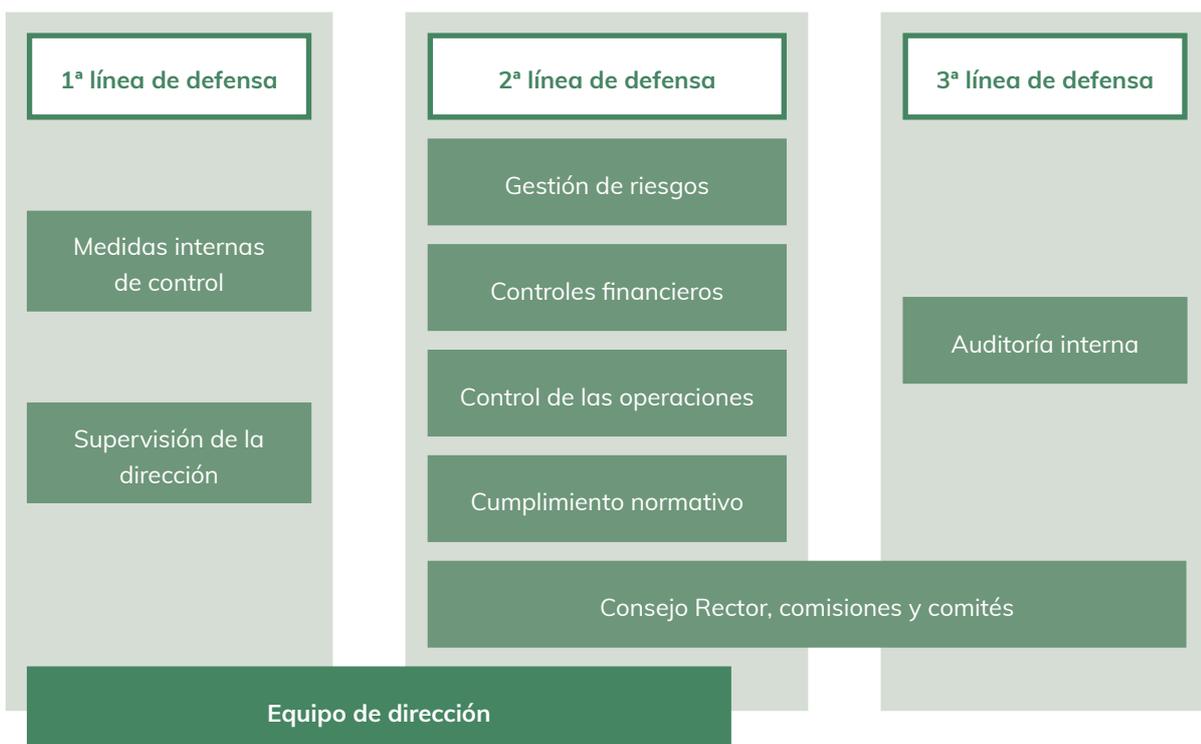


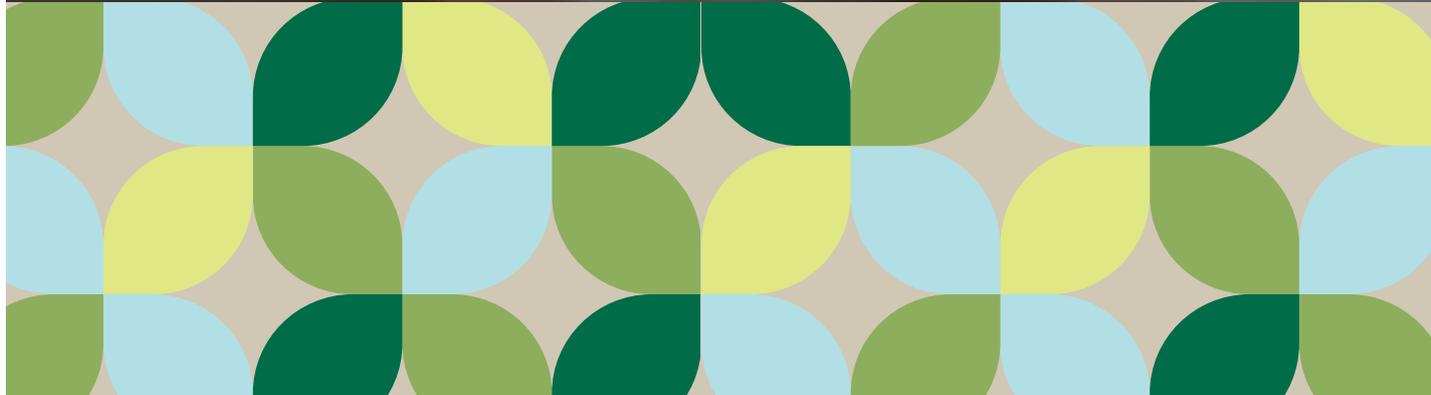
4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.

Caixa Popular diseña y mantiene sistemáticamente un sistema para la gestión del control interno, basado en una metodología propia, cuya responsabilidad es del Comité Mixto de Auditoría y Riesgos, que reporta directamente a la presidencia, máximo responsable del Consejo Rector.

Modelo de control interno y defensa.

El modelo se ha diseñado para cumplir con las guías y recomendaciones de los reguladores y supervisores, a nivel nacional y europeo, y recoge las mejores prácticas de empresas *benchmark* del sector identificadas por la alta dirección. El método se basa en tres niveles diferenciados de control, conocido como "modelo de tres líneas de defensa". Este modelo realza el entendimiento del manejo de los riesgos y controles mediante la asignación o clarificación de roles y responsabilidades a través de toda la organización. Es un sistema recomendado por el informe COSO, por el Instituto de Auditores Internos, por el Comité de Basilea y por las instituciones de supervisión y regulación del sistema financiero a nivel internacional. Su objetivo es el de identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de las actividades de la entidad en los ámbitos y lugares en los que despliega su negocio.





La **primera línea de defensa** está constituida por las unidades de negocio y las áreas de soporte, que, como parte de su actividad, originan la exposición al riesgo de la empresa. Estas unidades son las responsables de gestionar, hacer el seguimiento e informar regularmente sobre el riesgo generado. Para atender a su función, la primera línea de defensa dispone de los medios para identificar, medir, gestionar y reportar los riesgos asumidos.

La **segunda línea de defensa** está constituida por los equipos de control y supervisión de riesgos, incluyendo la función de cumplimiento. Esta segunda línea vela por el control efectivo de los riesgos y asegura que estos se gestionan de acuerdo con el nivel de apetito al riesgo definido.

La **tercera línea de defensa**, última capa de control, es la correspondiente a la auditoría interna y tiene el objetivo de evaluar periódicamente la implantación y el cumplimiento de las políticas, las metodologías, los procedimientos y el desarrollo esperado de los procesos de toda la organización.

Las tres líneas de defensa cuentan con un nivel de responsabilidad e independencia suficiente para no comprometer la efectividad del esquema general, aunque actúan coordinadamente con el fin de maximizar su eficiencia y potenciar su efectividad.

Gestión integral de riesgos

Caixa Popular tiene implantado, y en continua mejora, un sistema avanzado de gestión integral de riesgos, responsabilidad de la **"Unidad de Gestión de Riesgos"**, que colabora en el cumplimiento de las estrategias y objetivos establecidos, asegurando que los riesgos que pudieran afectar a estos objetivos sean identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática, con criterios uniformes y dentro del nivel de riesgo aceptable aprobado por el Consejo Rector.

Modelo de gestión de riesgos, continuidad y crisis

El modelo de gestión y control de riesgos se apoya en un conjunto de principios comunes, una cultura de riesgos integrada en toda la entidad, una sólida estructura de gobierno, y procesos y herramientas de gestión de riesgos avanzados.

La calidad en la gestión del riesgo constituye para la entidad un eje prioritario de actuación.

La *política de riesgos* de Caixa Popular está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos.

Sus principios fundamentales son:

- *Participación y supervisión activa de los órganos de gobierno de la entidad.*
- *Cultura de riesgos integrada en toda la organización.*
- *Independencia de la función de riesgos.*
- *Selección de metodologías de medición de los riesgos.*
- *Evaluación, análisis y seguimiento de los riesgos asumidos.*

El *gobierno de los riesgos* es responsabilidad de una robusta estructura de dispositivos de enlace y se basa en la distribución de roles entre las tres líneas de defensa.

1. El Consejo Rector.

Máximo órgano de decisión, correspondiéndole entre otras funciones la definición de la estrategia, el establecimiento y el seguimiento del nivel de tolerancia al riesgo y la sanción de la política de riesgos, aprobando, a propuesta de la alta dirección o del comité designado al respecto, las atribuciones de los diferentes órganos de decisión.

Con carácter adicional al Consejo Rector, en el marco de la gestión de riesgos, la entidad dispone de un sistema de delegación de facultades en diferentes órganos que, bajo el mandato del Consejo Rector, instrumentan la capacidad ejecutiva de la dirección de riesgos con el objetivo de garantizar la alineación de estos con la estrategia de la cooperativa. Asimismo, analizan y, si procede, aprueban las operaciones de riesgo dentro de sus respectivos niveles de atribuciones, elevando al órgano superior aquellas que exceden su nivel de delegación.

- Los comités y comisiones delegadas son:
- Comité Mixto de Auditoría y Riesgos.
- Comisión de Riesgos.
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).
- Comité de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad.

De forma complementaria, otras comisiones y comités complementarios de interés operativo son:

- Órgano de Control Interno (OCI).
- Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Comité de Ética

2. La Unidad de Gestión de Riesgos.

Organización cuyo fin estratégico es la gestión eficiente y adecuada de todos los riesgos de la organización. Sus funciones básicas son:

- Identificar, medir y valorar, desde una perspectiva global, los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta la entidad en el ejercicio de su actividad.
- Diseñar, implementar y mantener los sistemas de identificación, medición, información y control de estos riesgos.

- Definir los procedimientos y mecanismos de control de los diferentes riesgos.
- Evaluar y valorar las técnicas de mitigación de riesgos empleadas y aquellas susceptibles de utilización.
- Vigilar y, en su caso, proponer cambios en la estructura de límites y alertas internas que refuercen el control de los riesgos y su consistencia con el nivel de tolerancia definido por el Consejo Rector.
- Revisar el nivel de riesgo asumido y su adecuación al perfil establecido por el Consejo Rector, así como la distribución interna del capital.

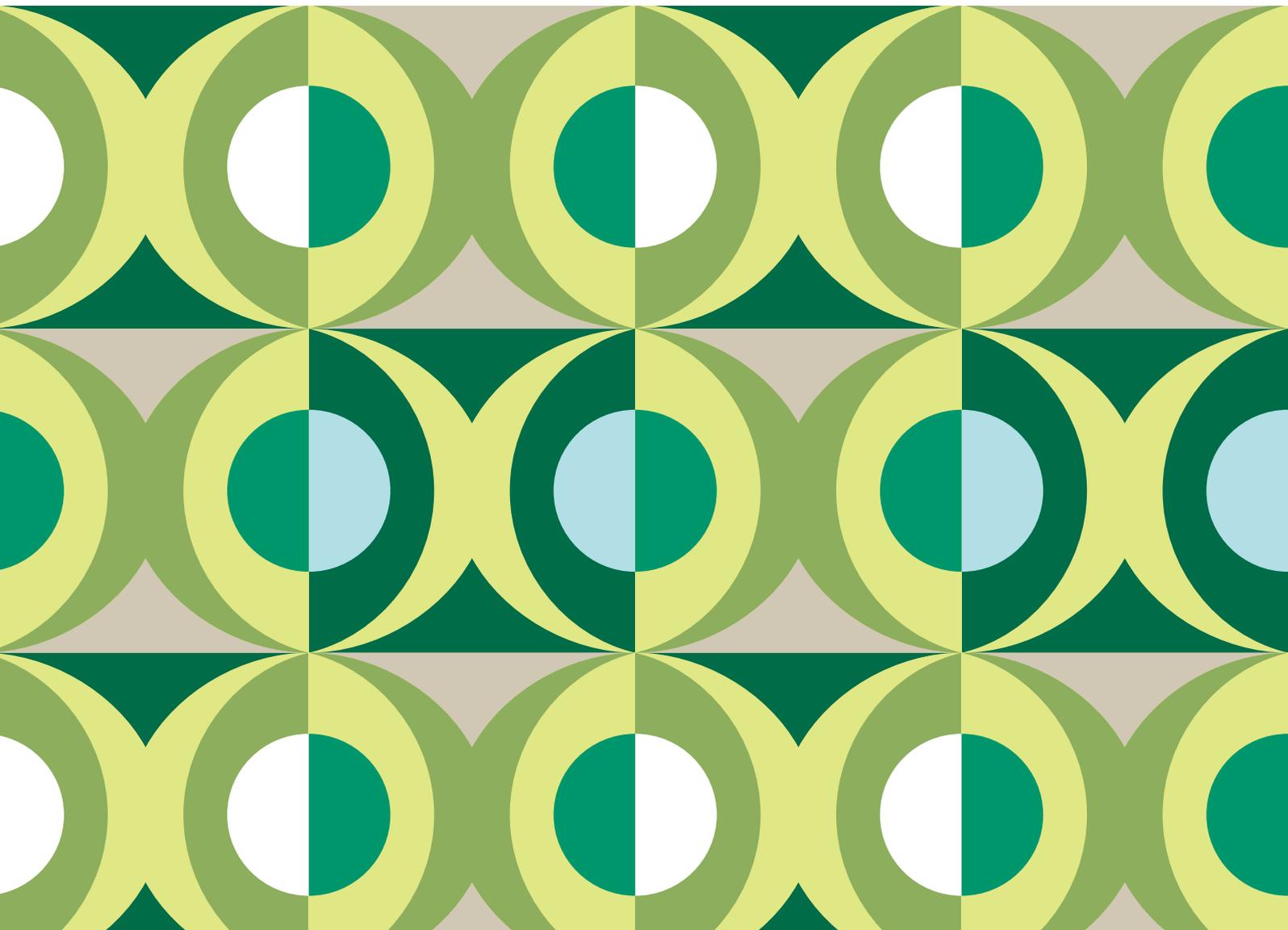
Esta función está dirigida por un directivo independiente, dedicado únicamente a la función de gestión de riesgos,

responsable de un área de control y no de negocio, que no desempeña funciones operativas y tiene acceso directo en sus funciones al Consejo Rector.

La independencia sobre las áreas generadoras de los riesgos garantiza la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en ellos provocadas por consideraciones comerciales.

Los *procesos y herramientas para la gestión* efectiva de los riesgos son:

- El apetito de riesgo.
- El análisis de los escenarios de riesgo.
- Los planes de viabilidad (contingencias) y el sistema de gestión de crisis.



El primero estudia y define las medidas que la entidad tendría que diseñar y preparar para salir por sí sola de situaciones severas. El segundo, recogido en un manual de crisis, contiene:

- El comité de crisis con sus integrantes y roles. Este comité se encargará de identificar y seleccionar a las personas encargadas de la gestión de la crisis y al portavoz.
- El plan de contingencia o direccionamiento al mismo.
- El protocolo a seguir para la gestión completa de la crisis.
- Las herramientas y medios a utilizar (sistemas de información, plantillas preestablecidas, etc.).
- *Dark site* o web preparada con antelación para que los afectados por la crisis (socios, clientes y resto de grupos de interés) puedan disponer de información sobre la crisis y reconocer la profesionalidad de la compañía y el rigor en la gestión.
- El plan de comunicación.
- Los informes marco de información con la visión consolidada de todos los riesgos, base para la toma de decisiones por el Consejo Rector y el equipo de dirección de Caixa Popular.
- El marco de control interno apoyado por las auditorías internas que actúan como tercera línea de defensa.
- El plan de comunicación, tanto interna como externa, relacionada con la gestión de riesgos.

El *catálogo de riesgos* en los que se centra la actividad de la unidad es:

● Riesgos financieros

Riesgo de crédito: Pérdida de valor de los activos de Caixa Popular a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o

contrapartida para hacer frente a sus compromisos con la Entidad.

Gestión del Riesgo: Corresponde al riesgo más significativo del balance y se deriva de la actividad bancaria y de la operativa de tesorería, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:

- Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación.
- Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro.
- Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.

Riesgo de mercado: Posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de que se produzcan hipotéticos hechos adversos (internos o externos) que afecten negativamente a la capacidad de la Entidad de lograr sus objetivos y como consecuencia de ello a sus beneficios (cuenta de resultados) y a su solvencia

Gestión del Riesgo: Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos. La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza mensualmente.

Riesgo de liquidez: Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Entidad.

Gestión del Riesgo: Su gestión está basada en un sistema que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en normalidad como en estrés.

Riesgo de solvencia: Riesgo de que la entidad no cuente con la cantidad y/o calidad de recursos propios suficientes para cumplir los requerimientos regulatorios mínimos fijados para operar.

Gestión del Riesgo: La gestión del capital se centra en mantener internamente unos objetivos de solvencia mínimos CET1 superiores a los exigidos normativamente, siendo este margen adicional ("buffer") de al menos el 1%, el cual está destinado a absorber cualquier eventualidad u otros impactos regulatorios.

Riesgo de tipo de interés: Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance de la Entidad.

Gestión del Riesgo: La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo. Se realiza una gestión activa contratando en los mercados

financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes

Riesgo de apalancamiento excesivo: Probabilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de la caída de precios de los activos derivada de la necesidad de reducir el apalancamiento de la Caja o de los desfases entre sus activos y sus obligaciones.

Gestión del Riesgo: La gestión se centra en evitar un excesivo apalancamiento, manteniendo unos niveles de inversión (activos y compromisos contingentes) acordes a una estructura estable de financiación dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.

● Riesgos no financieros

Riesgo operacional: Riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o el fallo de los procedimientos, las personas y los sistemas internos, o a acontecimientos externos.

Gestión del Riesgo: La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en la Entidad, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a stakeholders relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.

Riesgo de cumplimiento: riesgo debido al incumplimiento del marco legal, las normas internas o los requerimientos de reguladores y supervisores, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos

judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas

Gestión del Riesgo: La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica de la Entidad y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación. Adicionalmente, a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales.

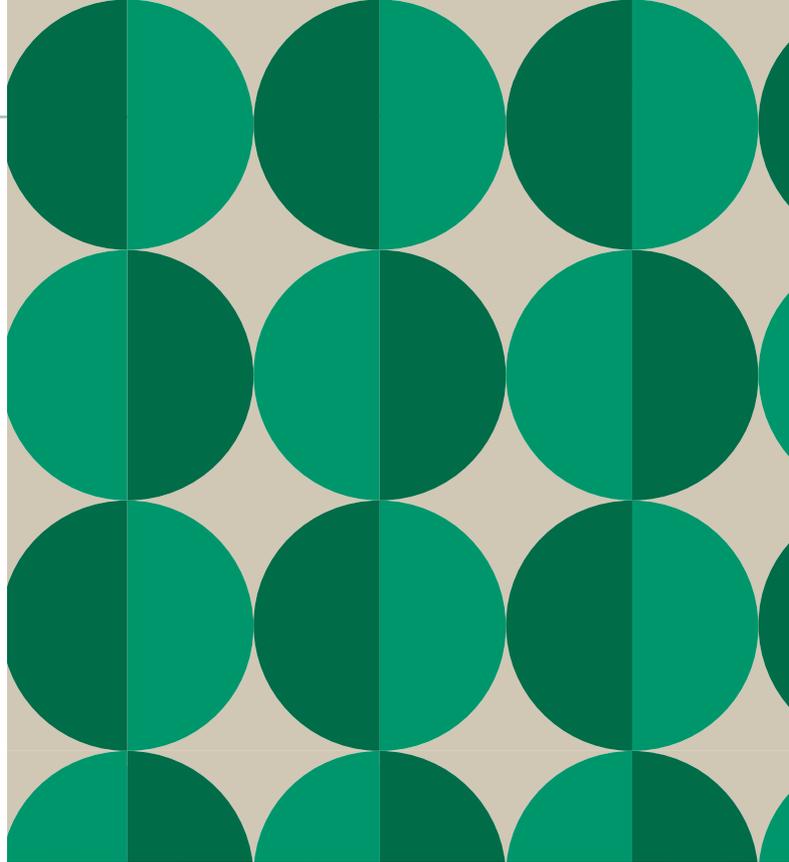
Riesgo tecnológico: Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos

Gestión del Riesgo: Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las Tecnologías de la Información.

● Riesgos transversales

Riesgo de reputación: Riesgo derivado de una percepción negativa por parte de los clientes, socios cooperativistas, contrapartes, inversores y reguladores pudiendo afectar a la capacidad para mantener o establecer, relaciones de negocio y continuar con el acceso a las fuentes de financiación.

Gestión del Riesgo: Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de reputación y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles



Riesgo ambiental y social. Teniendo en cuenta un enfoque de doble materialidad: el impacto de la entidad en el medioambiente y la sociedad (materialidad no financiera) y el impacto de los riesgos derivados del cambio climático y deterioro medioambiental, así como los riesgos sociales en el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias de la entidad (materialidad financiera).

Gestión del Riesgo: A través del Comité de Sostenibilidad la entidad adquiere el compromiso de contribuir a que sus actividades estén orientadas a la satisfacción de sus clientes y al respeto del medio ambiente, midiendo la producción con impacto social o ambiental positivo e incorporar criterios ASG en el negocio y medir producción con impacto social o ambiental positivo y avanzando en la medición y gestión del riesgo medioambiental y Climático.

La entidad dispone de un marco para el desarrollo de una gestión integral de apetito al riesgo.

La elaboración del Marco de Apetito al Riesgo (en adelante MAR) se convierte en fundamental a partir de la necesidad de monitorizar los riesgos vinculados al modelo de negocio y fijar así un apetito u objetivo de riesgo. Este se entiende como la cantidad y calidad de cada tipo de riesgo que la Caja está dispuesta a asumir, dentro de su capacidad máxima, para alcanzar sus objetivos estratégicos.

El MAR es la herramienta vertebradora de la gestión de riesgos y constituye la declaración estratégica de mayor rango en materia de gestión de riesgos de la Caja. Incluye la formalización de los mecanismos de supervisión y vigilancia de los riesgos más relevantes a los que se encuentra expuesta la Entidad; de esta manera se asegura el cumplimiento del apetito al

riesgo auto establecido, se refuerzan distintos procedimientos internos asociados y, por último, se afianza la cultura de riesgos dentro de la organización.

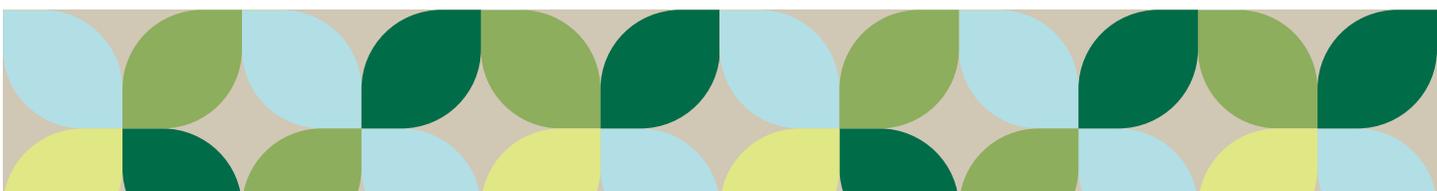
El MAR es, por tanto, un pilar crucial en la estrategia de la Caja que se encuentra completamente alineado con el plan de negocio y la planificación del capital e integrado en el proceso de toma de decisiones.

Una de las características del MAR es que proporcione un rango suficiente de zonas de seguimiento de los indicadores de riesgo, de forma que pueda identificarse con facilidad la evolución del perfil de riesgo y activar si fuese necesario distintos protocolos con el propósito de que la Caja mantenga en la medida de lo posible su rango objetivo.

La Declaración de Apetito al Riesgo de la Caja recoge las categorías y niveles de riesgo que la Entidad está dispuesta a aceptar para conseguir sus objetivos de negocio. Para ello, la Caja se sirve de indicadores cuantitativos que monitorizan el comportamiento de los diferentes riesgos a los que está expuesta, consiguiendo así una medición objetiva de su perfil de riesgo.

La importancia de los riesgos y su ponderación, sujetos a una diferente valoración, hacen que **el perfil de la Caja se sitúe en el nivel Medio-Bajo**. Esto se considera atendiendo a los siguientes criterios:

- Principios, políticas y estrategia de gestión del riesgo, que se caracterizan por su prudencia y rigor en la identificación, medición y control de los riesgos asumidos.
- Procedimientos y sistemas de gestión y control de riesgos adecuados y en evolución continua.
- Calidad media-alta de las exposiciones y utilización de medidas mitigantes de eficacia contrastada.



- Política contable prudente, con elevados niveles de cobertura de las exposiciones problemáticas.
- Holgado nivel de capitalización, considerablemente superior a los mínimos regulatorios vigentes y de una elevada calidad.
- Impacto en el negocio del proceso de reestructuración del sector financiero español.

La batería de indicadores escogidos monitoriza los riesgos más relevantes para la Entidad. A la hora de elegir dichos indicadores, se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Se utilizan de manera recurrente por la Caja en su ejercicio normal de gestión, en el sentido de que se adaptan a su modelo y estrategia de negocio a corto y largo plazo y a su planificación financiera y de capital.
- Están alineados con los indicadores de recuperación recomendados por la EBA¹.
- Dan una visión precisa y resumida de los riesgos que caracterizan.
- Son calculados empleando metodologías objetivas, comparables y estables en el tiempo, empleando información trazable.
- Identifican con facilidad la evolución del grado de cumplimiento de cada uno de los umbrales asociados.
- Monitorizan el perfil de riesgo global de la Entidad a través del seguimiento individual de los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta.

Adicionalmente, Caixa Popular lleva a cabo anualmente un proceso de autoevaluación de capital (PAC) y un proceso de autoevaluación de la liquidez

(PAL). En ellos se analizan los aspectos cuantitativos y cualitativos referidos a:

- a.) La medición de los riesgos al capital a los que están expuestos.
- b.) La estimación de los fondos propios necesarios para cubrir dichos riesgos.
- c.) La medición del nivel de liquidez.
- d.) Gobierno corporativo interno.
- e.) Identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos.
- f.) Mecanismos de control interno.

Control interno y cumplimiento normativo

Las actividades de control interno y cumplimiento han adquirido en los últimos años un creciente protagonismo en las entidades financieras europeas como consecuencia del incremento de la presión regulatoria.

Para hacer frente a este importante volumen de cambios normativos, Caixa Popular cuenta con una unidad organizativa específica para su gestión, la *"Unidad de Cumplimiento Normativo"*, y con los sistemas de control interno y de riesgos. Ambos, para asegurar el cumplimiento de las normas y la identificación de buenas prácticas.

Esta unidad organizativa, integrada en la segunda línea de defensa e independiente frente al resto de áreas, tiene encomendada, por el Consejo Rector, la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que se actúa con integridad y rigor. Particularmente, en ámbitos tan relevantes como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta ética con clientes y en

¹ EBA-GL-2015-02 "Guidelines on the minimum list of qualitative and quantitative recovery plan indicators", 2015.

el mercado de valores, la prevención de la corrupción y en otros que puedan representar un riesgo de reputación para la entidad.

El objetivo de esta unidad es la mitigación del riesgo de sanciones legales o normativas, por pérdidas financieras o materiales o la generación de mala reputación, por posibles incumplimientos con los estándares que se le exigen.

Para ello promueve internamente una cultura de cumplimiento y facilita el conocimiento en las personas implicadas de las normas y regulaciones aplicables, a través de acciones de asesoramiento, difusión, formación y concienciación. Además, define e impulsa la implantación y total adscripción de la organización en los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con el cumplimiento.

Las competencias principales de la Unidad de Cumplimiento Normativo son:

- Velar porque tanto el riesgo regulatorio como el de reputación, derivado de un incumplimiento normativo, se gestionen de forma efectiva.
- Velar porque la entidad cumpla con la legislación aplicable: prevención de los posibles incumplimientos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y de los códigos de conducta.
- Promover una cultura de cumplimiento en la organización: identificar acciones de formación al personal en cuanto a los requisitos de los reguladores, políticas y procedimientos internos.
- Ayudar a la entidad a anticipar y planificar los cambios en las regulaciones.
- Asesorar a las unidades de negocio con el objetivo de que los nuevos servicios y productos estén dentro de las normas de cumplimiento.

El gobierno y la organización en la gestión del riesgo de incumplimiento es responsabilidad del Consejo Rector. Sus responsabilidades son:

- Aprobar la política de cumplimiento de la entidad y supervisar su correcta implantación.

- Supervisar la gestión del riesgo de cumplimiento, delegada en el Comité de Auditoría.
- Promover la honestidad y la integridad como valores clave a lo largo de la entidad.
- Asegurar que la dotación de medios y recursos a la Unidad de Cumplimiento Normativo es adecuada para la realización de sus funciones.

Los distintos órganos de Caixa Popular que participan en la gestión del riesgo de cumplimiento son:

- **Comité Mixto de Auditoría y Riesgos**
- **Jefe de cumplimiento normativo (compliance officer).** Este directivo tiene la suficiente formación e independencia y es responsable directo de la supervisión de las actividades realizadas por la Unidad de Cumplimiento Normativo de la entidad.
- **Unidad de Cumplimiento Normativo.** Tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, actuando con independencia con respecto a los servicios y las actividades que controla. Las responsabilidades y metodologías de la Unidad de Cumplimiento son asesorar, identificar el marco de actuación, evaluar los riesgos, trazar un plan de monitorización y *testing* e informar.
- **Servicio de Apoyo a la Unidad de Cumplimiento Normativo.** La Unidad de Cumplimiento Normativo del Banco Cooperativo Español presta el servicio de apoyo a la Unidad de Cumplimiento Normativo de las cajas rurales adheridas al él, así como a cualquier empresa del grupo Banco Cooperativo Español que, por normativa, hubiese de disponer de una unidad de cumplimiento normativo, y su finalidad es el asesoramiento en diversos aspectos asociados al cumplimiento.

En cuanto a la metodología que se implementa para llevar a cabo la gestión del cumplimiento normativo, denominada "**cumplimiento 360**", persigue participar en el proceso completo de negocio de la entidad, desde el desarrollo del producto, política o procedimiento, hasta la verificación de que se están llevando a cabo los controles definidos y que estos funcionan como están previstos. Vemos a continuación su representación gráfica.



Como soporte a esta metodología, la Unidad de Cumplimiento utiliza una herramienta informática denominada “**motor de cumplimiento 360**”.

La determinación del perímetro de actuación de la Unidad se establece en los siguientes bloques normativos:

- Protección de datos de carácter personal.
- Supervisión de la prevención del riesgo penal.
- Supervisión del gobierno corporativo.
- Normativa sobre transparencia y protección al consumidor.
- Normas de conducta en los mercados de valores:
 - Protección de la clientela en productos y servicios de inversión (MiFID).
 - Reglamento interno de conducta (RIC) en los mercados de valores: conflictos de interés y abuso de mercado.
- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

La determinación del *marco* de control de cumplimiento de la Unidad se establece identificando los marcos normativos que serán objeto de su revisión durante el ejercicio, así como las actividades necesarias para su cumplimiento y los responsables de su ejecución.



Una vez definido el ámbito de actuación, se ha identificado el siguiente **marco de actuación de la Unidad de Cumplimiento Normativo**:

Marco de control de cumplimiento

A	B	C	D	E	F
Gestión de cliente	Gestión de la información	Gestión de controles internos	Gestión de conductas y conflictos de interés	Mercados y reguladores	Gestión del cumplimiento penal
A1 Adopción y clasificación de clientes	B2 Protección de datos y privacidad	C1 Gobernanza de la organización	D1 Operaciones personales	E2 Reporting a reguladores	F1 Compliance penal
A2 Asesoramiento Idoneidad y conveniencia	B4 Record retention	C3 Gobernanza de productos y servicios	D2 Código de conducta	E3 Gestión de la información de mercados (Abuso de Mercado y Barreras de información)	
A3 Gestión de órdenes y mejor ejecución		C4 Formación a empleados	D4 Remuneraciones		
A4 Protección al consumidor (transparencia)		C5 Gestión de reclamaciones	D5 Gestión de conflictos de interés		
A5 Incentivos		C6 Prevención del blanqueo de capitales			
A7 Comunicación y marketing					
A9 Segregación y uso de activos					

El marco de actuación que define las actividades de la Unidad de Cumplimiento consta de seis apartados o "áreas de cumplimiento":

- A. Gestión del cliente.
- B. Gestión de la información.
- C. Gestión de controles internos.
- D. Gestión de conductas y conflictos de interés.
- E. Mercados y reguladores.
- F. Gestión de cumplimiento penal.

A**Procesos de Gestión del Cliente:**

Abarca aquellos procesos que tienen por objeto la interacción con el cliente, tales como la venta (ya sea de productos de activo como de pasivo, y por tanto afectados tanto por MiFID como por Protección al Consumidor), operativa con clientes (Incentivos, costes, Gestión de órdenes,...). En definitiva las tareas relacionadas con la gestión de los clientes y sus operaciones.

B**Gestión de la Información:**

Esta área de cumplimiento define cómo gestionamos la información dentro de la Organización, tanto la que nos dan los clientes (Protección de Datos), si guardamos todo lo requerido (MiFID), como la que genera la Entidad (informes de análisis (Research), barreras de información,...).

C**Gestión de Controles Internos:**

Cubre la supervisión y revisión de diversas áreas de control existentes en la Organización, como por ejemplo la gobernanza de productos y la gestión de los registros de información, adicionalmente a otros requerimientos oficinas como la formación. Adicionalmente, incluye la supervisión del trabajo realizado por el equipo de PBC.

D**Gestión de Conductas y Conflictos de Interés:**

Incluye todo lo relacionado con la gestión de conductas de nuestro personal en su labor diaria dentro de la Organización, así como la gestión de posibles conflictos de interés.

E**Mercados y Reguladores:**

Funciones relacionadas con la revisión del cumplimiento de las reglas de mercado (tanto de operativa realizada por la Organización, como el cumplimiento del reporte a los reguladores).

F**Prevención del Riesgo Penal:**

Dada la importancia de este apartado, se ha decidido crear un área de cumplimiento específica, incluyendo en ella todas las tareas asociadas a la revisión del cumplimiento penal.

A su vez, cada área se descompone en secciones de control, relacionadas con las actividades comerciales que lleva a cabo Caixa Popular.

Cumplimiento normativo con relación a la gestión de los clientes

Con relación a la regulación general y específica para el sector y en coherencia con las líneas de defensa, Caixa Popular establece planes de formación (para todas las personas relacionadas con la gestión de clientes) y análisis de cumplimiento sistemáticos para las siguientes materias:

- Privacidad y protección de datos.
- Prevención de riesgos penales.
- Certificación MiFID I.
- Certificación MiFID II.
- Certificación de seguros.
- Certificación de contratos inmobiliarios.
- Transparencia y Protección de Clientes de Servicios Bancarios
- Abuso de Mercado
- Prevención del Blanqueo de Capitales
- Circularización de efectivo
- Sostenibilidad

Auditoría interna

La tercera línea de defensa, la auditoría interna, supervisa y evalúa la eficacia de los sistemas de gobierno corporativo, los de gestión del riesgo, los de control interno y los de gestión de sistemas de información, además de verificar el cumplimiento de la normativa interna y externa.

El ámbito de actuación de la Unidad de Auditoría Interna abarca la totalidad de las actividades que se desarrollan en la entidad, y dispone de acceso ilimitado a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones.

La política de auditoría interna, aprobada por el Consejo Rector, tiene como objeto determinar y definir la misión, facultades

y obligaciones de la Unidad de Auditoría Interna, y establece las reglas generales para su funcionamiento.

La Unidad de Auditoría Interna establece su gestión a través de siete procesos: elaboración del plan de auditoría; ejecución de las auditorías de centros de negocio; ejecución de las auditorías de procesos, centros y sistemas; seguimiento de las recomendaciones; desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de soporte a la función de auditoría; informes y comunicación de auditoría interna; y colaboración y coordinación de auditorías externas.

Auditoría Interna informa periódicamente al Comité de Auditoría y a la alta dirección de la entidad sobre el desarrollo y los resultados del plan anual de auditoría, así como sobre las recomendaciones propuestas y su grado de implantación. Esta obligación de información se concreta trimestralmente en la presentación del informe de seguimiento al Comité de Auditoría.

Sus objetivos principales son verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos, un sistema de medición para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la entidad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna. De este modo, el ámbito de actuación de Auditoría Interna es el siguiente:

- Examen y evaluación de la adecuada efectividad de los sistemas de control interno.
- Revisión de la aplicación y efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos y de los métodos de evaluación del riesgo.
- Revisión de los sistemas de información financiera y a la dirección.
- Revisión de la precisión y fiabilidad de los registros contables.
- Revisión de los medios para la protección de los activos.

- Revisión del sistema de la entidad para evaluar sus necesidades de capital en relación con su cálculo de riesgo.
- Prueba de la fiabilidad y entrega a tiempo de la información regulatoria.
- Participación sobre nuevos desarrollos, iniciativas, productos y cambios procedimentales o de sistemas, a efectos de obtener información que ayude a identificar los riesgos asociados al comienzo de nuevas operaciones.
- Prueba de transacciones y del funcionamiento de los controles establecidos con respecto a la depositaría de instituciones de inversión colectiva.
- Pruebas de cumplimiento con respecto a la transparencia con los clientes.
- Ejecución de investigaciones especiales.
- Revisión de los sistemas establecidos por cumplimiento normativo con el fin de asegurar que cumplen adecuadamente con su función de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios de la Ley de prevención de blanqueo de capitales, de la Ley orgánica de protección de datos, de la Ley de los mercados de valores, de la normativa sobre transparencia y, en general, de la normativa de los supervisores a las que está sometida la entidad.

La Auditoría Interna no es un órgano ejecutivo y no tiene autoridad sobre las áreas operativas de la entidad, pero en el ejercicio de sus funciones actúa por delegación del Comité Mixto de Auditoría. Entre sus atribuciones cabe destacar:

- Actuar con independencia de criterio y de acción respecto a las demás unidades de la entidad en el desempeño de su contenido y en la elaboración de sus informes.
- Acceder libremente y en cualquier momento a cualquier registro, archivo, fichero o dato de la entidad, sin excepción, así como a las actas de todos los órganos consultivos y de toma de decisiones que existan en la organización.
- Solicitar la colaboración de cualquier empleado de la organización, con el fin de llevar a cabo de la mejor manera posible las funciones que tiene asignadas.
- Solicitar a los directivos observaciones y sugerencias para la elaboración del programa anual de auditoría, sin que por ello hayan de ser incluidas en este.

La organización a largo plazo de actividades y proyectos queda enmarcada en el plan estratégico, diseñado como herramienta administrativa para el cumplimiento de los objetivos de auditoría de forma trienal. En este plan se asegura que en el periodo se “analizan” las áreas más críticas y relevantes para el éxito de la gestión y la minimización de las debilidades existentes a corto-medio plazo.

Para mantener su continuidad y vigencia, el plan es revisado y ajustado de forma previa a cada plan de gestión (anual) incorporando los cambios institucionales, regulatorios, así como los nuevos riesgos detectados y los aportes del personal de esta área.

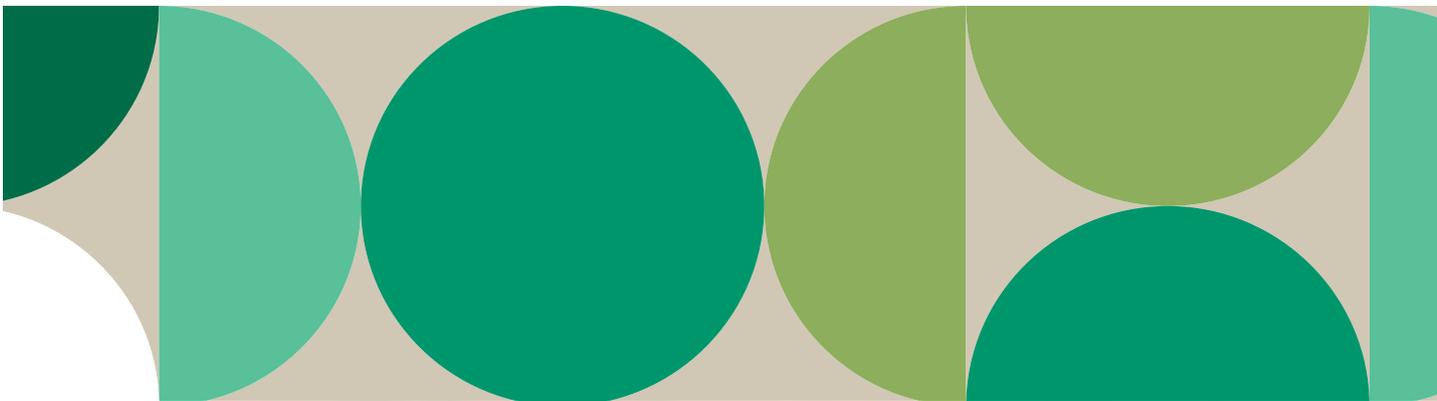
Adicionalmente, Auditoría Interna redacta con periodicidad anual un programa de auditoría que comprende el examen y evaluación de todas las informaciones disponibles. Dicho programa es establecido por el director del área y sometido al Consejo Rector para su aprobación, poniendo a disposición de la auditoría interna los recursos apropiados para llevarlo a cabo.

El Comité Mixto de Auditoría debe asegurarse de que se atienden adecuadamente las preocupaciones expresadas por el Departamento de Auditoría Interna. Ello requiere la definición de un procedimiento por

dicho departamento a fin de asegurar el estudio y, si es apropiado, la ejecución a tiempo de las recomendaciones emitidas. El Departamento de Auditoría Interna mantiene un seguimiento de sus recomendaciones para comprobar si han sido llevadas a efecto, informándose al Comité Mixto de Auditoría del estado en que se encuentra cada recomendación.

En el ámbito de riesgos, las principales tareas realizadas son la revisión de

la aplicación y efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos, con especial atención al cumplimiento de la política de atribuciones en el estudio y admisión de operaciones de riesgo y de la estructura de límites; la revisión de los métodos y sistemas de evaluación de cada uno de los riesgos; y la revisión del sistema de cálculo de los requerimientos de capital.



4.3. Ética y valores corporativos.

Ética y valores corporativos.

Caixa Popular establece como un principio básico el que las personas que conforman el colectivo de trabajo demuestren un comportamiento ético y ejemplar en las relaciones que mantengan con cualquier grupo de interés y en las decisiones que tomen en su participación en el desarrollo de los procesos o en la prestación de servicios.

Para ello, establece 12 categorías de posibles incumplimientos que resumen los aspectos principales en los que podrían presentar mala praxis.

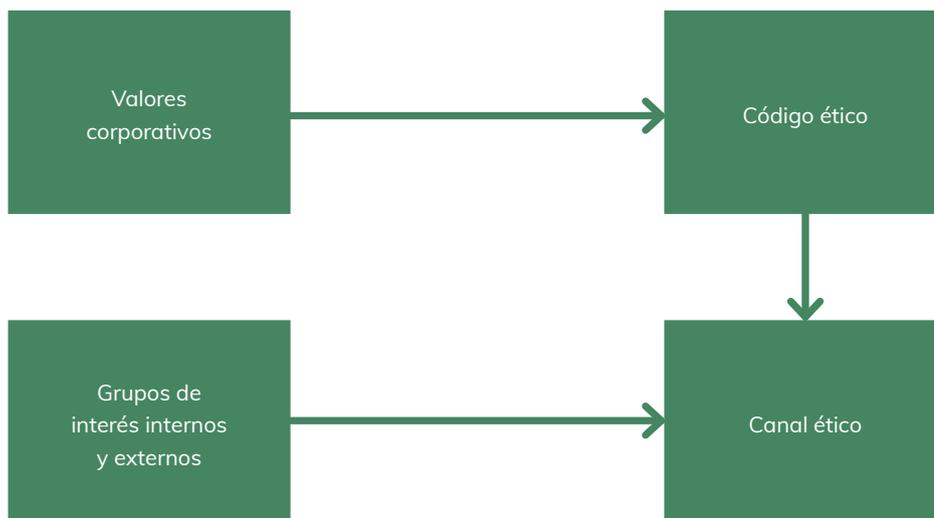
1. Corrupción o fraude.
2. Blanqueo de capitales.
3. Hacienda y seguridad social
4. Medio ambiente y seguridad colectiva.
5. Propiedad intelectual e industrial.
6. Derechos de los trabajadores.
7. Urbanístico.
8. Mercado y consumidores.
9. Salud y seguridad en el trabajo.
10. Igualdad y discriminación.
11. Intimidación.
12. Otros.

La actividad de Caixa Popular se realiza íntegramente en España, en concreto en la Comunitat Valenciana, es por ello que aspectos como la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación no se consideran como materiales.



Modelo de gestión de la ética.

Caixa Popular establece un sistema simple para la gestión de la ética, que se resume en la siguiente imagen:



Los valores corporativos que sustentan la ética de la entidad son:

- Actuamos con ética y profesionalidad.
- Somos una cooperativa de trabajo asociado.
- Creemos en la igualdad entre las personas.
- Somos solidarios.
- Vivimos arraigados a nuestros pueblos y barrios.
- Apoyamos el asociacionismo.
- Estamos implicados con la sociedad valenciana.
- Potenciamos la educación y la formación.
- Cuidamos el medio ambiente.
- Estamos al servicio de nuestros clientes.

El canal ético se encuentra accesible a todos los grupos de interés a través de nuestra página web, con la posibilidad de realizar una denuncia de forma anónima.

Como complemento interno existe un canal de denuncias exclusivo para personas que trabajan en la entidad con la posibilidad de que su denuncia sea totalmente anónima marcando un *check* por el que no es obligatorio indicar datos personales, no obstante, en el caso de identificarse, se garantiza el total anonimato del denunciante.

Para asegurar la confidencialidad de los datos y el objeto de la denuncia, solo tiene acceso a esta información el Comité de Ética a través del responsable del Servicio de Atención al Cliente que forma parte del mismo. Además, dicha documentación será incluida en un fichero especial, de acuerdo con la normativa de protección de datos y las pertinentes medidas para la seguridad de la información, y solo podrán ser facilitados por orden judicial.

En el caso de disponer de documentación complementaria que pueda ayudar a aclarar la incidencia o denuncia, el grupo de interés la puede enviar a una dirección de correo electrónico, bajo las mismas condiciones antes indicadas.

Con el objetivo de que los grupos de interés conozcan y puedan reportar incidencias el código ético de la entidad está disponible en nuestra web al alcance de cualquier persona que quiera consultarlo junto con otros documentos y políticas que establecen los comportamientos de la entidad y de cada una de las personas que la integran.

Resultados de la gestión del ejercicio 2024.

En 2024 no tuvimos ninguna incidencia o evento significativo en relación a la gestión de la ética a través del canal ético. La Entidad tampoco registró ninguna incidencia a través del canal ético en los dos ejercicios anteriores (2023 y 2022 respectivamente). En lo relativo a la vulneración de los Derechos Humanos, Caixa Popular no ha recibido ninguna denuncia en este sentido durante el año 2024 al igual que tampoco recibió ninguna en el 2023.

En relación a la competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, la cooperativa no recibió ninguna demanda, ni proceso judicial.

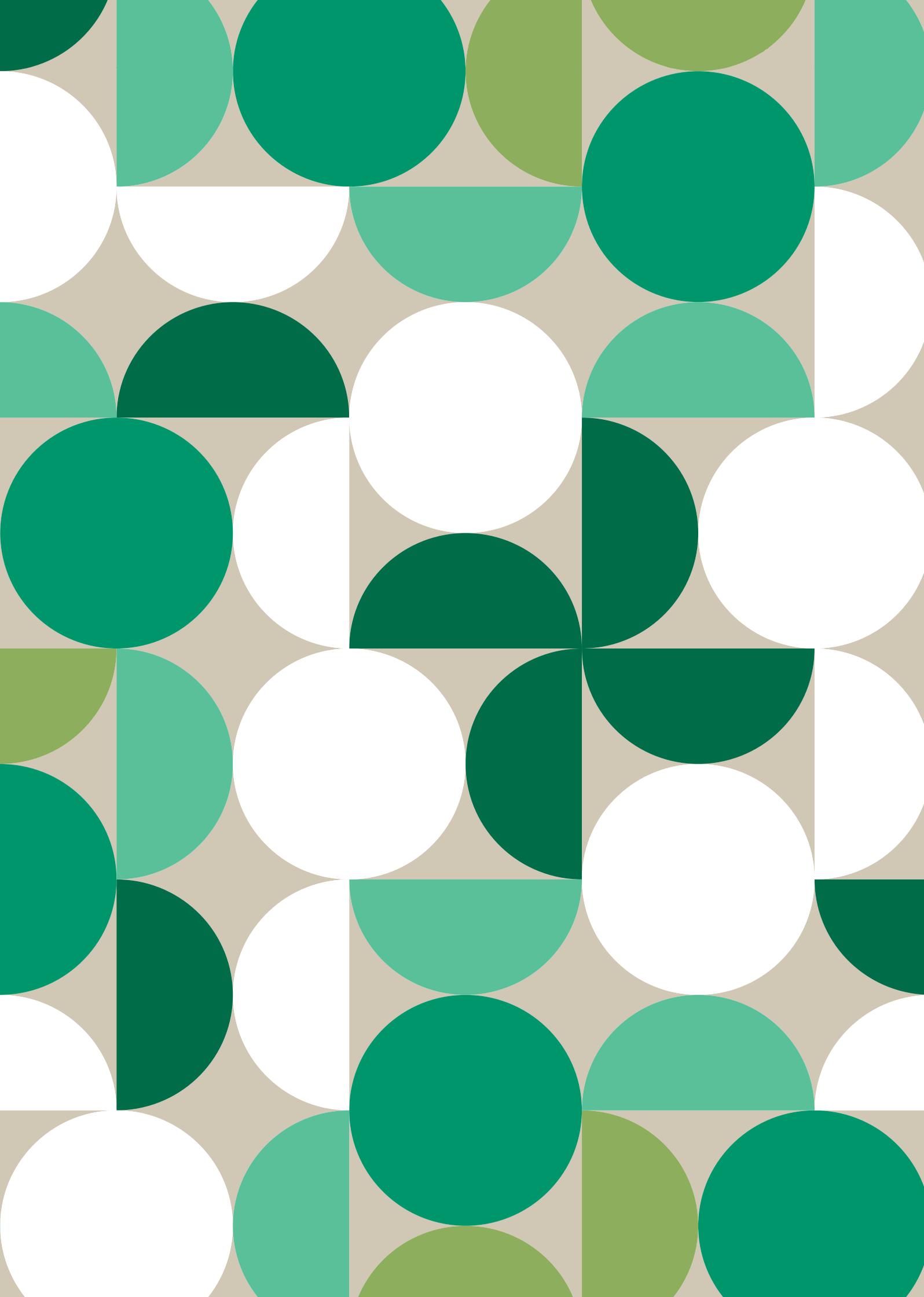
Durante el 2024, al igual que en el año 2023, en la entidad no ha recibido ninguna demanda ni proceso judicial relativos a casos de soborno y/o corrupción.

En cuanto a la prevención del fraude y blanqueo de capitales a continuación se muestra información sobre la gestión realizada:

Número de alertas, denuncias, expedientes y comunicaciones relativos a la prevención de blanqueo de capital

	2024	2023	2022
Alertas	732	429	283
Denuncias	18	17	5
Alertas Origen OCI	49	33	13
Expedientes generados	95	73	52
Comunicaciones al SEPBLAC	33	16	8

Durante este año se han publicado 3 infografías (Cumplimiento Prevención Blanqueo: Titularidad Real, ingresos fraccionados y Sistema Interno de Información), que junto con la de años anteriores, conforman un repositorio accesibles a todo el colectivo de trabajo, con contenido formativo sobre: Canal Ético, Conflicto de intereses, relación con clientes y riesgos penales.



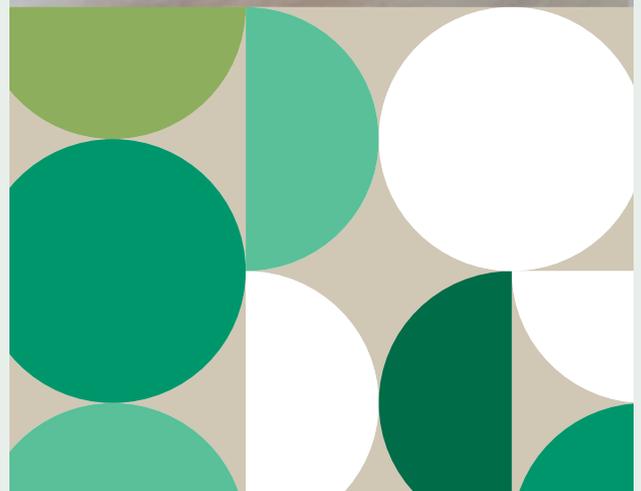
Cadena de valor.

5.1 Gestión Comercial y Clientes.

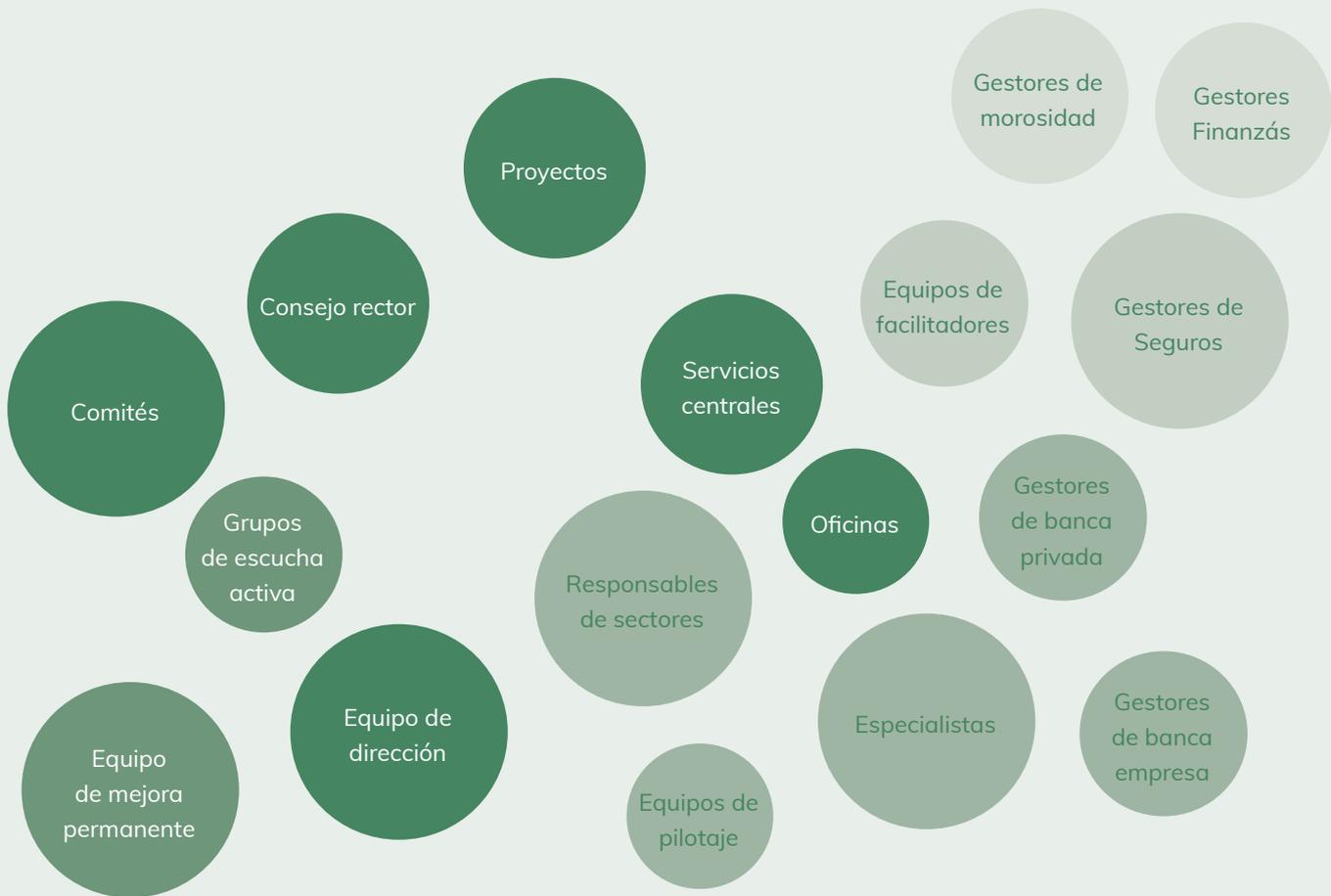
El Plan estratégico 2023- 2025, *Revoluciona 2025*, desarrolla el **Modelo Comercial** establecido en el plan anterior basado en la **Propuesta de Valor**, y en un **Modelo de Relación con el Cliente** basado en los siguientes aspectos:

- Escucha Activa.
- Proximidad.
- Vocación de Servicio y trato Personal.
- Empatía.
- Gestión Ética y Profesional.
- Beneficio mutuo.
- Horario presencial más amplio del mercado.
- Ofrecer y asesorar.

Este enfoque establece un Modelo Comercial basado en el concepto de organización líquida, la mejora de los procesos comerciales, desarrollados en el proyecto *Revoluciona2*, en todos sus ámbitos, apoyado en un elemento diferencial estratégico como es la excelencia en el servicio al cliente que fue una de las líneas estratégicas de 2024 "Potenciar el Servicio 5 Estrellas" que tenía como objetivo, desarrollar los aspectos indicados anteriormente como base del Modelo de Relación con el Cliente al comportamiento de toda la organización.



Organización líquida



Los principales aspectos de este modelo comercial, son los siguientes,

1. Se mantiene la estructura de gestores comerciales, consolidando los de Banca Empresa en la organización.

Gestores	2024	2023	2022
Banca Empresa	10	10	7
Banca Privada	4	4	4
Banca Seguros	4	4	4
Finanzas	4	4	4

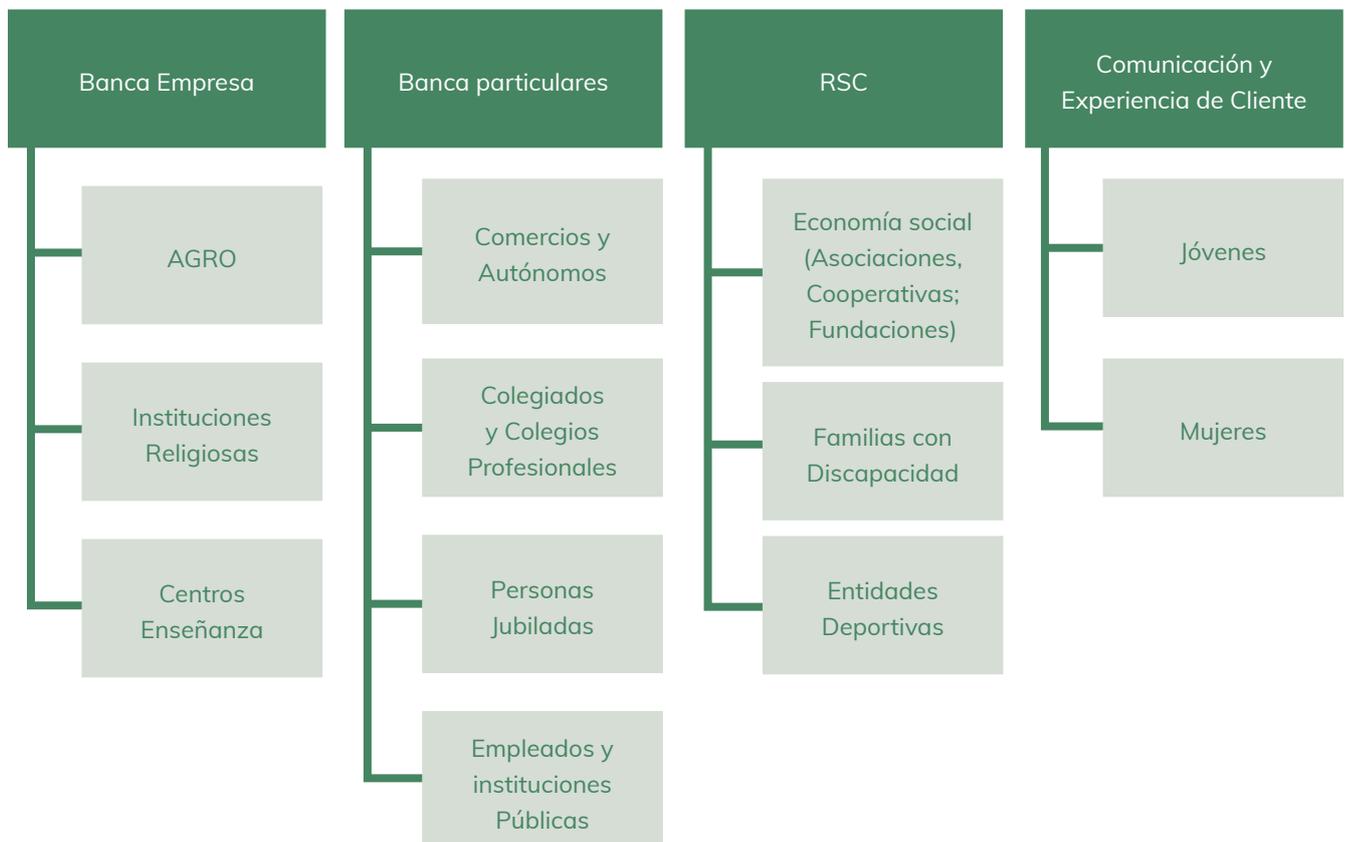
La importancia de las empresas dentro del modelo de Negocio de la entidad hace que consolidemos la estructura y apostemos por mejorar la productividad de los mismos.

2. En este 2024, el modelo de las **Especialidades** que son responsables y referentes en la organización de segmentos o líneas de negocio y que, son dirigidas por personas con capacidad de liderazgo, con habilidades para gestionar Equipos y con una mentalidad ganadora, han desarrollado su gran potencial consiguiendo crecimientos importantes en negocio, posicionamiento e innovaciones en servicios y productos.

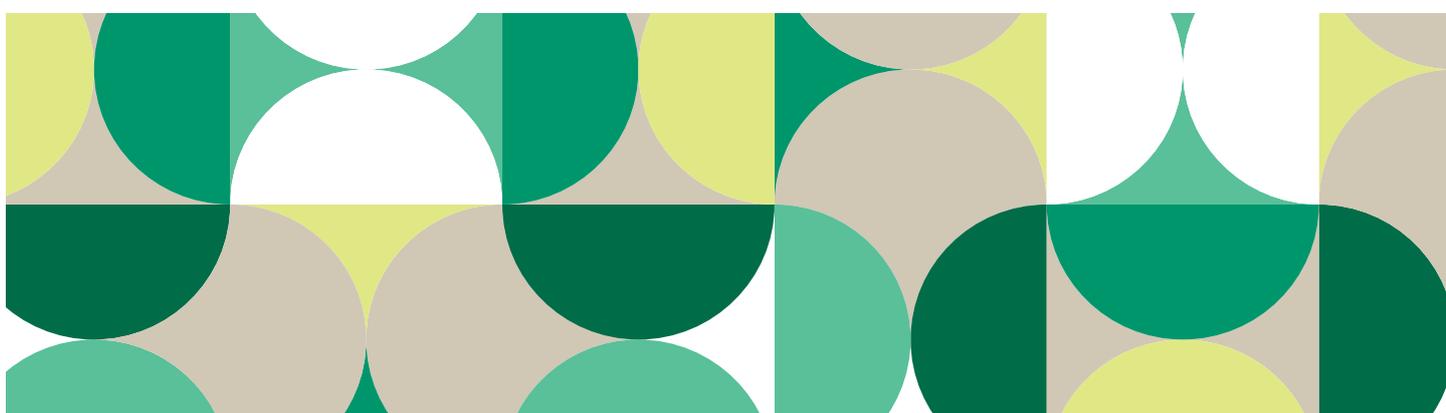
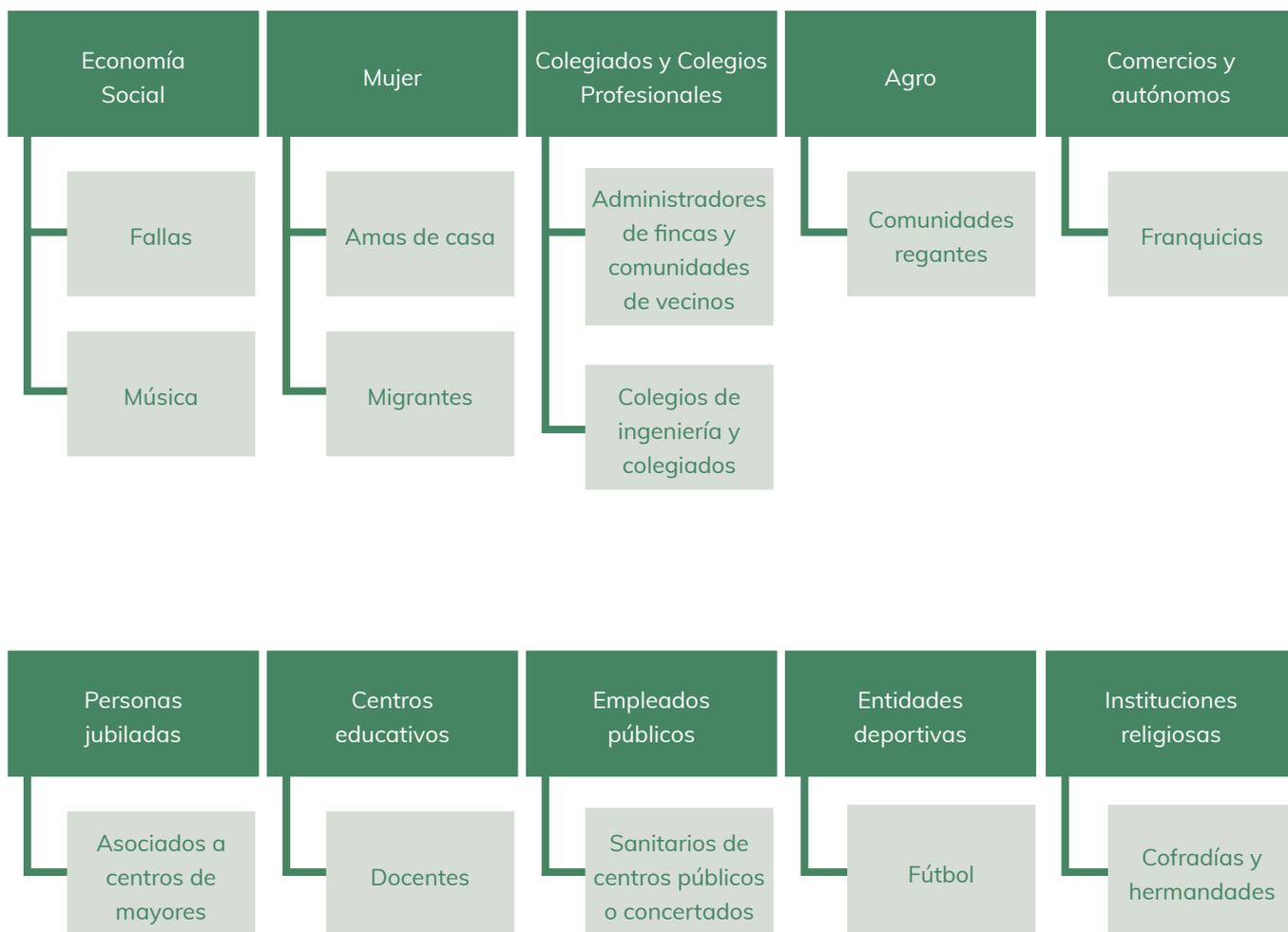
Entre las **principales responsabilidades de las Especialidades**, se encuentran:

- Deben ser la referencia de ese segmento de clientes en la organización.
- Deben relacionarse con los clientes y agentes relevantes de su especialidad y segmento.
- Deben detectar las necesidades y tendencias del segmento y trasladarlas a toda la organización.
- Hacer que las Oficinas hagan negocio de los clientes de su especialidad / segmento.

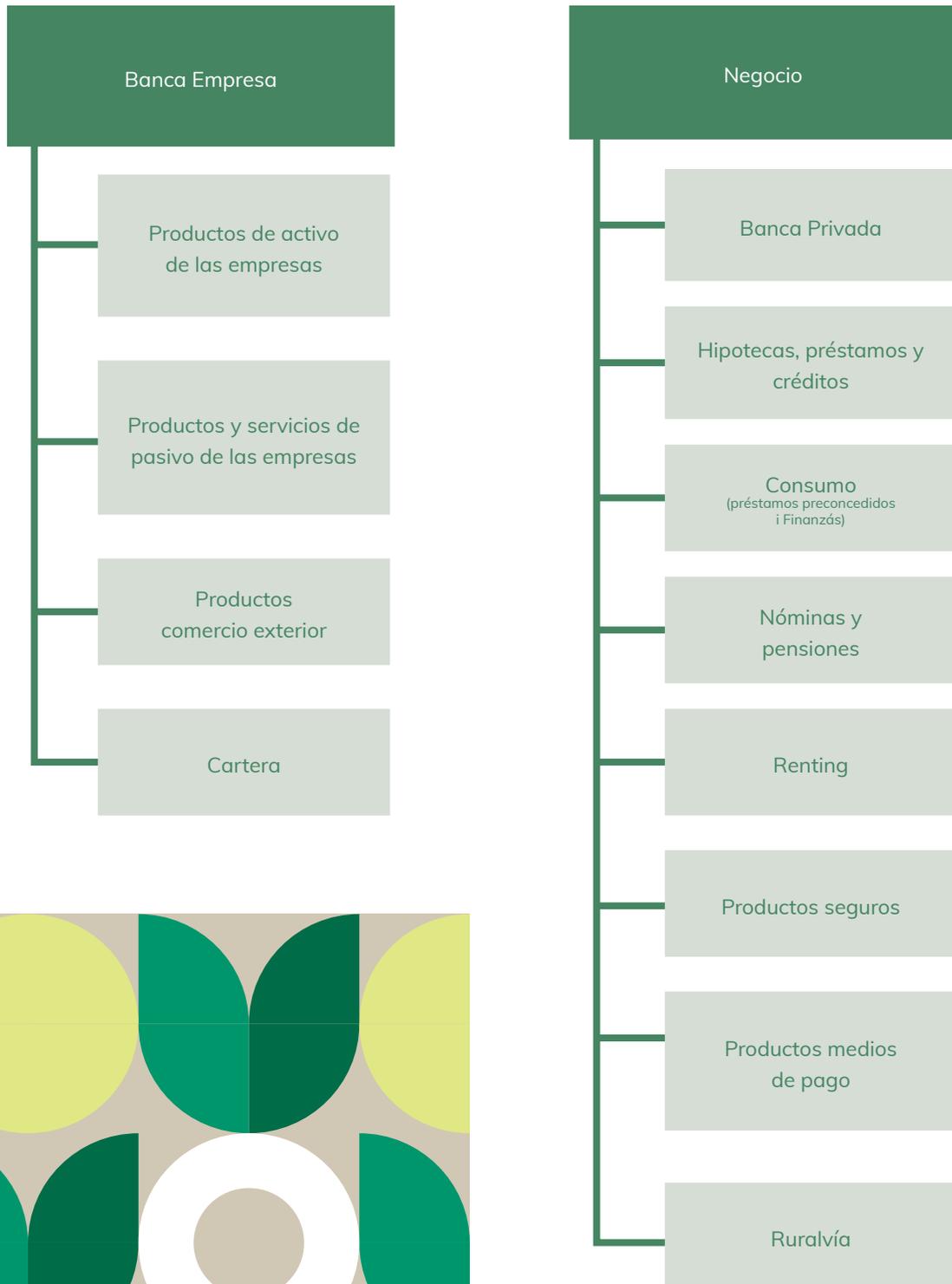
En este 2024 con el objetivo de generar sinergias y se ha producido la desaparición de las Especialidades de Prescriptores de Negocio y Cliente Digital integrando las funciones en departamentos de negocio, estableciéndose el siguiente **Mapa de Marco de Actuación de los distintos Responsables Especialistas** que se ha llevado a cabo a partir de la identificación en las áreas: **Banca Empresa, Banca Particulares, RSC y Comunicación y Experiencia de Cliente.**



3. Durante este 2024, para continuar con la política de proximidad al cliente, se ha potenciado la figura de la Sección de Especialidades, que supone un subsegmento con un líder y un equipo que tienen por misión profundizar en ese colectivo, Se han creado 9 Secciones de Especialidades nuevas quedando de la siguiente manera: secciones creadas en 2023 son:



4. Otra figura importante en este Modelo de Gestión Comercial y de Clientes es la de **Responsable de Producto** que se enmarcan en 2 áreas con un objetivo comercial: **Banca Empresa y Banca Particulares**, y cuyas principales responsabilidades son investigar, seleccionar, e impulsar el desarrollo de productos en Caixa Popular. Vemos a continuación el Mapa de actuación de los Responsables de Producto.



5. La segunda gran pata comercial descansa en la figura de los **Gestores de Sectores Empresariales dentro del Área de Banca Empresa**, convirtiéndose en una pieza fundamental de la organización que permite estar más próximos a la realidad específica de las empresas desde una perspectiva de sector o industria para potenciar nuestro negocio en esta área del mismo. Los 13 sectores establecidos son:

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. Químico. | 9. Cartón. |
| 2. Tecnología de Comunicación e Información. | 10. Plásticos. |
| 3. Emprendimiento / Startups. | 11. Sociosanitario. |
| 4. Transporte / Logística. | 12. Muebles / Lámparas. |
| 5. Construcción / Promoción. | 13. Industria Textil y Calzado. |
| 6. Energético / Renovables. | 14. Farmacia y Biotecnología. |
| 7. Industria metalúrgica. | 15. Alimentación. |
| 8. Hostelería. | 16. Servicios. |
| | 17. Automoción |

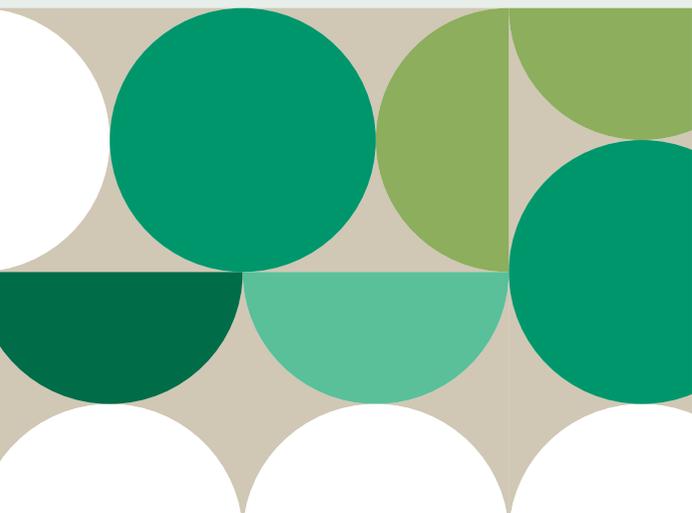
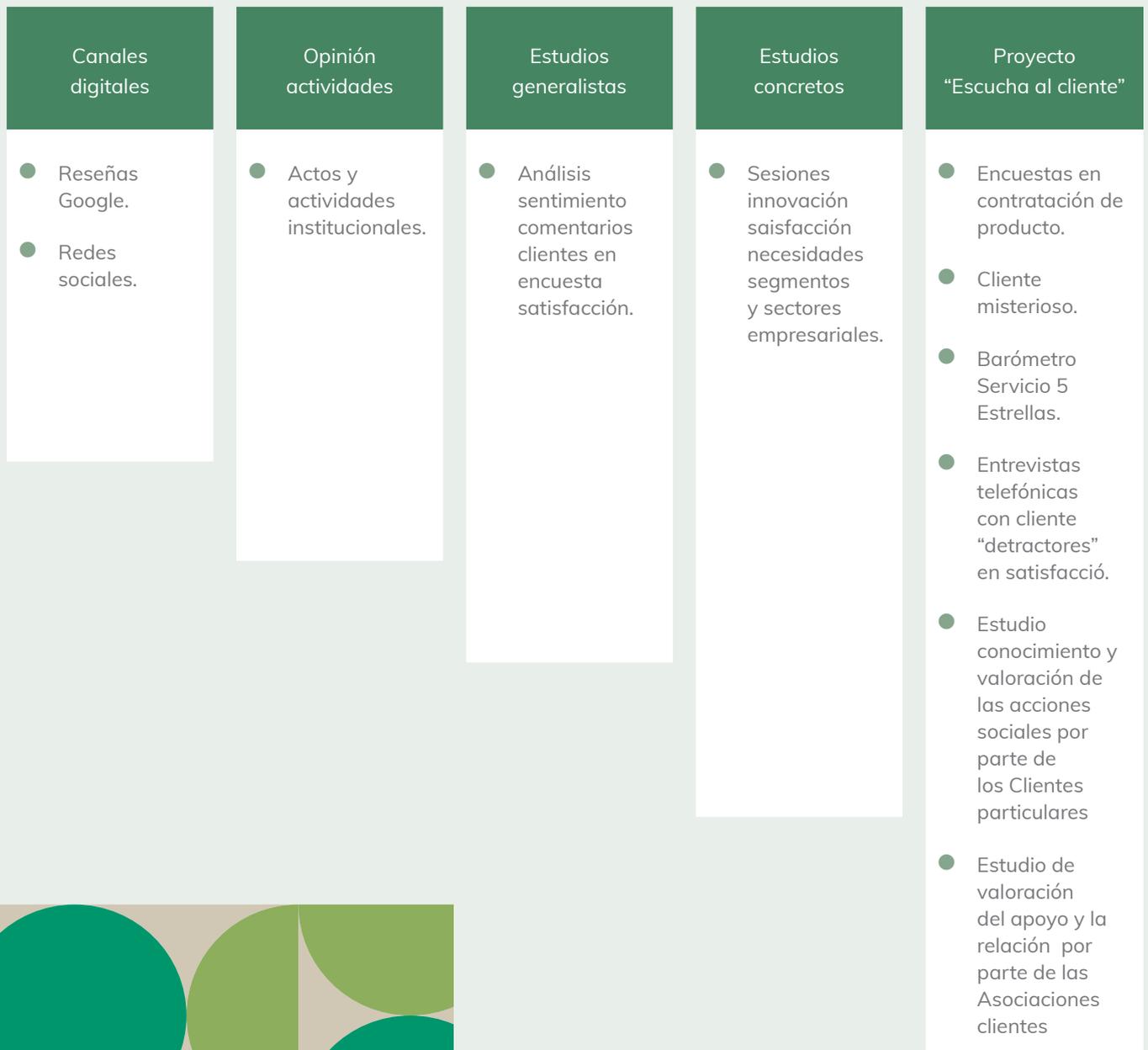
Para dar la mejor y más profesionalizada gestión comercial, la entidad pone al servicio de sus clientes los 79 puntos de venta, 78 oficinas comerciales y un agente financiero, las áreas y departamentos especializados de los servicios centrales a través de las cuales desplegamos nuestro modelo de relación comercial que hemos visto anteriormente y que básicamente consiste en un modelo de relación para los productos, canales y procesos establecidos, basado en un excelente trato (personal, respetuoso, centrado en las necesidades y empático), en la venta ética consultiva y en la mejor experiencia y emociones de los clientes en las operaciones y relaciones mantenidas.

Durante este 2024 hemos abierto una nueva oficina en Utiel.

La Unidad Servicio 5 Estrellas es una unidad de apoyo que tiene como objetivo mejorar la atención telefónica al cliente, atender el canal de WhatsApp como canal atención al Cliente y dar soporte a las oficinas en momentos de necesidades puntuales de personas para poder mantener el estándar de calidad de servicio.

Modelo relacional con el cliente.

Dar una respuesta estructurada a este nuevo modelo de relación con el cliente es una actividad clave para Caixa Popular ya que es a través de este modelo donde escuchamos activamente su voz tratando de generar empatía y de dar respuesta a sus necesidades y expectativas. En el año 2024, nuestro modelo de relación con el cliente ha quedado reflejado en la siguiente imagen.

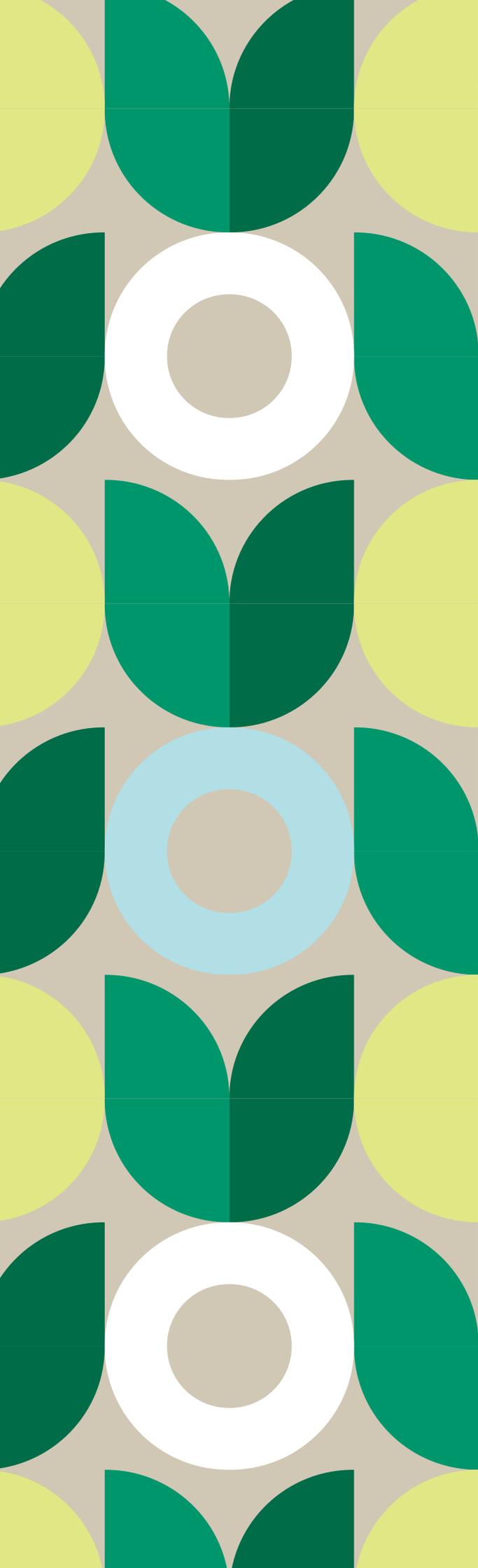


Caixa Popular, con el objetivo de implantar el mejor modelo de relación que le sirva para obtener la más valiosa información de la voz del cliente diseña e implanta el siguiente marco de relaciones:

Clientes			
Empresas	Particulares		
Relación clave	Relación clave	Memorias / informes / web / intranet	
		Información específica / RRSS / publicidad / promociones	Información
		Presentaciones / jornadas	
		Estudios de mercado y técnicos	
		Requerimientos, expectativas / diálogo	Prospecciones / análisis
		Intercambios de experiencias	
Relación clave	Relación clave	Estudios comparativos	
		Ofertas / contratos	
		Solicitudes / adquisiciones	
Relación de valor	Relación de valor	Licencias / autorizaciones	Acciones comerciales
Relación clave	Relación clave	Prestación de servicios	
Relación de valor	Relación de valor	Patrocinios / colaboraciones	
Relación clave	Relación clave	Peticiones / consultas / sugerencias	
		Servicios de atención al GI	
		Gestión de reclamaciones de GI	Activid. post comerciales
		Encuestas y métodos cuantitativos	
Relación de valor	Relación de valor	Equipos de trabajo	
		Proyectos conjuntos	Acciones desarrollo
		Proyectos de mejora	
Relación de valor	Relación de valor	Benchmarking y mejores prácticas	Actuación avanzada
Relación clave	Relación clave	Alianzas estratégicas / convenios	

Relación clave
 Relación de valor

El deterioro del servicio financiero a nivel general indicado en las encuestas hace que Caixa Popular apueste por el "Servicio 5 Estrellas" como un elemento de diferenciación que se ha profundizado como estrategia en 2024, desarrollando la línea iniciada en años anteriores.



La aprobación de la *Política de Relación con el Cliente* (disponible en la página web) por los órganos competentes en 2021 fueron los cimientos sobre el que se ha desarrollado la política estratégica "Servicio 5 Estrellas". La política contempla el comportamiento de la entidad sobre la base de:

- Fundamentar las relaciones con los clientes en el respeto, la honestidad, la ética, y la profesionalidad, con el objetivo de generar un beneficio mutuo.
- Garantizar la no discriminación por razones de raza, sexo, religión...
- Actuar con transparencia informativa y con un modelo de comunicación responsable, cercano, basado en la escucha activa y la empatía, que pongan en valor nuestra vocación de servicio y nuestro trato personalizado.
- Adaptarse al idioma utilizado por del cliente y, en cualquier caso, entendiéndolo en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- Establecer mecanismos para que la entidad conozca las preferencias e inquietudes de los clientes, reciba *feedback* y valore la calidad de los servicios que les ofrece.
- Ofrecer y asesorar sobre aquellos productos y servicios que se adapten a sus necesidades y cumplan, en su caso, los requisitos de idoneidad y conveniencia, garantizando que la información se transmite de forma clara y completa.
- Garantizar un servicio de atención al cliente riguroso y de alta calidad, acorde con los estándares establecidos por la entidad.
- Garantizar que no se revele información confidencial sobre clientes y clientes potenciales y sus negocios en aquellos ámbitos que no procedan, salvo que sea requerido por ley.
- Prohibir la aceptación de regalos individuales, de acuerdo a lo establecido en el Código Ético y de Conducta y los Principios y Criterios de Actuación.

- Poner a disposición de los clientes los canales de comunicación oportunos para que puedan trasladar sus reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Impulsar y favorecer la educación financiera de nuestros clientes.

Esta política se concreta en un Compromiso público con el Cliente de 11 puntos que garantiza el mejor servicio, estableciendo vías de reclamación a disposición del cliente para el caso de que no se cumplan. Los compromisos son:

1. En Caixa Popular atendemos a personas, con toda amabilidad y mostrando siempre nuestra mejor sonrisa.
2. Tratamos a cada persona como a todos nos gusta que nos traten. La proximidad, la amabilidad y la vocación de servicio marcan la diferencia en nuestra atención al cliente.
3. Con las personas mayores la atención debe ser exquisita en todo momento, como si de nuestros padres se tratase.
4. Es cada cliente quien elige el canal y la manera de relacionarse con Caixa Popular.
5. Dentro del horario de atención al público, un cliente puede realizar cualquier tipo de operación, sin ningún límite.
6. Caixa Popular nunca “coloca” un producto o un servicio a un cliente. Siempre le escucha activamente, le asesora y le ofrece soluciones adecuadas. Siempre estamos de parte del cliente dispuestos a darle soluciones.
7. Caixa Popular cumple todos sus compromisos en las condiciones y los plazos pactados. Y si, por alguna razón, no lo hiciera, tiene la humildad necesaria para reconocer sus errores y pedir disculpas.
8. Cuando un cliente manifiesta una queja o una reclamación, lo atendemos siempre poniéndonos en su lugar.
9. Las llamadas telefónicas de clientes son sagradas. Les atendemos siempre.
10. Actuamos con ética, honestidad y sinceridad.
11. Nuestra actitud siempre es positiva.

Atención al cliente.

Caixa Popular asegura un servicio de atención a clientes adecuado y el profesional a través de las siguientes vías:

- Oficinas.
- Departamentos y áreas con responsabilidades en la gestión de clientes en los servicios centrales.
- Servicio de Atención al Cliente para la banca digital (Ruralvía) y tarjetas, externalizado con el Banco Cooperativo.

En el caso de quejas o reclamaciones, la atención se realiza a través del departamento de Atención al Cliente de Caixa Popular o del Defensor del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, cumpliéndose la legislación específica¹, según sea en soporte papel o por medios electrónicos. En lo que respecta a las reclamaciones de clientes en los últimos años podemos ver los resultados en la siguiente tabla.

¹ En las oficinas de la entidad están disponibles los reglamentos que regulan estos servicios (Departamento de Atención al Cliente, Defensor del Cliente UNACC y transparencia y protección al cliente) y la documentación para poder ejercer el derecho de reclamación o queja. También, puede formularse a través de la página web corporativa.

Los resultados obtenidos y presentados, que se incluyen en este punto, responden a lo establecido en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

Reclamaciones

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Reclamaciones entradas (SAC)	906	427	238	112%	79,41%	-8,81%
Reclamaciones admitidas a trámite (SAC)	904	427	238	111%	79,41%	-8,81%
Reclamaciones a favor del reclamante (SAC)	258	235	168	8%	39,88%	-18,05%
Reclamaciones a favor de la entidad (SAC)	608	192		217%	na	na
Reclamaciones entradas (Defensor del Cliente)	19	32	28	-41%	14,29%	33,33%
Reclamaciones admitidas a trámite (DC)	19	15	11	27%	36,36%	22,22%
Reclamaciones a favor del reclamante (DC)	15	11	7	36%	57,14%	0,00%
Reclamaciones a favor de la Entidad (DC)	4	4		0%	na	na
Reclamaciones entradas (Banco de España)	34	19	23	79%	-17,39%	53,33%
Reclamaciones admitidas a trámite (BE)	34	19	23	79%	-17,39%	53,33%
Reclamaciones a favor del reclamante (BE)	17	15	18	13%	-16,67%	63,64%
Reclamaciones a favor de la entidad (BE)	17	4		325%	na	na
N.º de reclamaciones por protección de datos entradas	1	1	1	0%	0,00%	0,00%
N.º de reclamaciones por protección de datos reales	1	0	0	na	na	-100,00%
N.º de reclamaciones por protección datos, razón interesada	0	1	1	-100%	0,00%	na
Coste total de las reclamaciones	231.351,68	165.730,26	221.889,65	40%	-25,31%	-9,88%

El incremento de las cifras de reclamaciones durante el año 2024 así como el importe de las mismas que han crecido en un 40%, en especial las reclamaciones en sede de SAC se han incrementado como consecuencia del incremento en reclamaciones por tema de reclamación de gastos hipotecarios y comisiones de apertura.

Gestión responsable y sostenible de clientes.

Para Caixa Popular, la gestión sostenible de nuestra cadena de valor no sólo se aplica a las relaciones que tenemos con nuestros proveedores o relaciones aguas arriba (*upstream*), sino que también es importante para nosotros el comportamiento responsable y sostenible de nuestros clientes o relaciones aguas abajo (*downstream*).

En cuanto a estas últimas, para Caixa Popular el mejor cliente es el que cumple con sus obligaciones financieras a la vez que se comporta como un ciudadano implicado en colaborar, en proteger y en mejorar la sociedad y el medio ambiente.

Socialmente hablando, en el caso de que nuestros clientes sean empresas u organizaciones, éstas deberían ser propietarias de negocios enmarcados dentro de la legislación y gestionados bajo la ética y el cumplimiento, a la vez que generan valor para el entorno social en el cual desempeña sus actividades y decisiones. Medioambientalmente, estas empresas u organizaciones deben ejercer el principio de prevención para evitar la aplicación de vías sancionadoras y penalizaciones por incumplimientos o daños al entorno por sus actividades y decisiones, además de definir un posicionamiento claro de cara a minimizar sus impactos medioambientales negativos.

Nuestra comprensión de la responsabilidad social se basa en propugnar y alentar que las personas, empresas y organizaciones con las que trabajamos sean también agentes activos en la exigencia que estos pueden llegar a tener con sus cadenas de valor, animando a los agentes que integran las mismas a que tengan un posicionamiento y compromiso claro hacia la responsabilidad social y medioambiental y, por tanto, hacia el desarrollo sostenible.

Caixa Popular contempla varios factores relevantes antes de establecer una relación comercial con sus clientes, que se sustentará en la evaluación del origen

de sus ingresos a través de la solicitud de información justificativa, del cumplimiento de los derechos humanos, de su gestión y comportamiento ambiental y del valor de su compromiso con la sociedad.

Con relación a la gestión responsable y sostenible de su cartera de productos y servicios, Caixa Popular pone al servicio de sus clientes, desde un punto de vista social y ambiental, las siguientes iniciativas:

- La Tarjeta de Compra Local, para fomentar y hacer competitivo el comercio local frente a las grandes superficies.
- La iniciativa de Tarjetas Solidarias (crédito o débito) de las que el 0,7 % de los ingresos de las compras que realice el cliente se destinan a un proyecto social que se selecciona anualmente.
- La tarjeta “Compromís pel Valencià” de la que el 0,7 % de los ingresos de las compras que realice el cliente se utilizan para subvencionar a Escola Valenciana–Federació d’Escoles per la Llengua.
- Línea “Emprén”, producto creado para la concesión de préstamos a emprendedores, con discriminación positiva a mujeres.
- Líneas de financiación verde para la mejora de la eficiencia energética, viviendas con niveles de eficiencia energética A y B y para la compra de vehículos eléctricos.
- La tarjeta “**Caixa Popular Dona**” iniciativa que tiene como objetivo de apoyar el movimiento que abandera la igualdad entre mujeres y hombres, y que permite donar una parte de los ingresos que genera a financiar proyectos que trabajan por la igualdad entre las personas.
- La tarjeta “**Coopera**” tarjeta de crédito que por sus características y funcionamiento está pensada para el uso exclusivo de asociaciones y fundaciones.

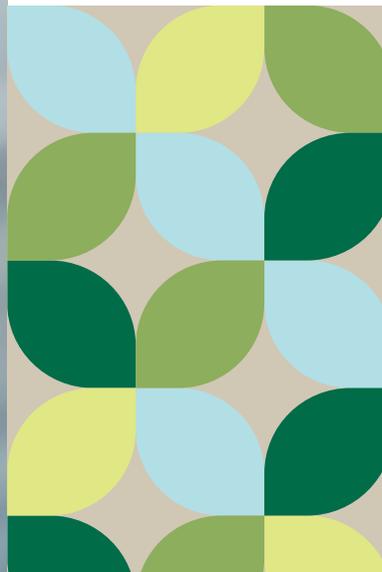
- Líneas de financiación en condiciones ventajosas para la instalación de placas fotovoltaicas
- **Servicio Asociación**, línea de productos y servicios pensada para la gestión financiera de las organizaciones con precios ajustados y sin comisión de mantenimiento en la cuenta.
- Horario de atención presencial de mañana y tarde con todas las funcionalidades operativas.

Nuestro servicio 5 estrellas, nuestra amplitud de horario comercial, la atención a las personas mayores nos ha llevado a ser la primera entidad financiera "Amigable con las personas mayores" de València, distintivo que concede el Ayuntamiento de València.

Estudios y análisis de clientes.

Con respecto al análisis de nuestros clientes en términos de satisfacción de sus necesidades y expectativas, durante el año 2024 desarrollamos los siguientes aspectos:

- Estudio de calidad transaccionales a clientes que contratan un producto/servicio
- Estudio de calidad relacional a clientes que llevan uno, 5 y 10 años como clientes de la entidad
- Estudio calidad en la atención en la oficina con la metodología de la compra ficticia
- Estudios cualitativos sobre tipologías de clientes concretos:
 - Jóvenes
 - Personas Jubiladas
- Estudio de calidad relacional a los clientes Empresa
- Estudio conocimiento y valoración de las acciones sociales por parte de los Clientes particulares
- Estudio de valoración del apoyo y la relación por parte de las Asociaciones clientes.



Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

El ejercicio 2024 ha sido un año importante para Caixa Popular y para todos sus Grupos de Interés. El mantenimiento de los tipos de interés en entornos cercano al 4% para contrarrestar la inflación ha afectado a los tipos de la financiación y, en nuestro caso a la retribución del pasivo. Gracias al esfuerzo conjunto de todas y cada una de las personas que componemos Caixa Popular, así como al esfuerzo de nuestros clientes, los resultados de la gestión han sido muy positivos.

COMERCIAL Y CLIENTES

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º de clientes a fecha 1 de enero	226.647	250.882	233.499	-9,66%	7,44%	8,30%
N.º de clientes a fecha 31 de diciembre	238.324	226.647	250.882	5,15%	-9,66%	7,44%
Volumen de negocio fuera de balance (euros)	793	657	498	20,70%	31,93%	25,44%
Negocio Total	6.231	5.536	4.882	12,55%	13,40%	15,22%

La estrategia de apoyo a las personas y empresas, así como la apuesta por los segmentos de valor, ha permitido a la entidad superar este 2024 la cifra de 6.200 millones de euros de negocio total lo que supone un 12,55% más respecto al año anterior, es de destacar el crecimiento cerca del 21% en el negocio de fuera de balance sumando más de 790 millones de euros.

Durante el pasado 2023 se realizó un cambio de criterio en la consideración de clientes dejando de considerarse como tales aquellos que no sean titulares de un acuerdo operativo y por lo tanto no tengan algún producto o servicio con Caixa Popular. Eso hizo que las cifras de principio de año de 2024 fueran inferiores a las del 2023.

A diciembre de 2024 la entidad tenía cerca de 240.000 clientes con un incremento respecto a 1 de enero del 5,15%.

5.2. Gestión de Compras y Proveedores.

Caixa Popular gestiona sus compras, sus proveedores y su cadena de suministro, es decir su cadena de valor aguas arriba o *upstream*, a través de su **Política de Compras y Contratación de Proveedores** que fue aprobada en 2020 a disposición de cualquier interesado en caixapopular.es en el apartado quienes somos, gobierno corporativo. Esta política tiene como finalidad, facilitar la consecución de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de Caixa Popular, que se concretan en el Plan de Gestión anual.

Esta política, establece el marco de colaboración entre Caixa Popular y sus Proveedores, que promueva relaciones comerciales estables y que proporcione sinergias a ambas partes, en coherencia con los Valores de Caixa Popular. Es por todo ello que además de aplicar criterios de carácter técnico y económico, se definen criterios con el fin implantar buenas prácticas en los proveedores aportando valor a la sociedad y minimizando el impacto ambiental de la entidad, estos criterios de carácter medioambiental, social y éticos forman parte intrínseca de la política de compras y contratación de proveedores, concretándose en cada uno de los pliegos de condiciones adaptándose a las necesidades de cada una de las licitaciones.

Los **principales objetivos de nuestra política** de compras y contratación de proveedores son:

Misión



Adquirir y contratar bajo criterios de eficiencia y sostenibilidad los productos y servicios necesarios para Caixa Popular, anticipándose a las necesidades de compra, identificando sinergias y oportunidades de ahorros de costes que mejoren los servicios y procesos de Caixa Popular y que ello tenga un impacto directo en la cuenta de resultados.

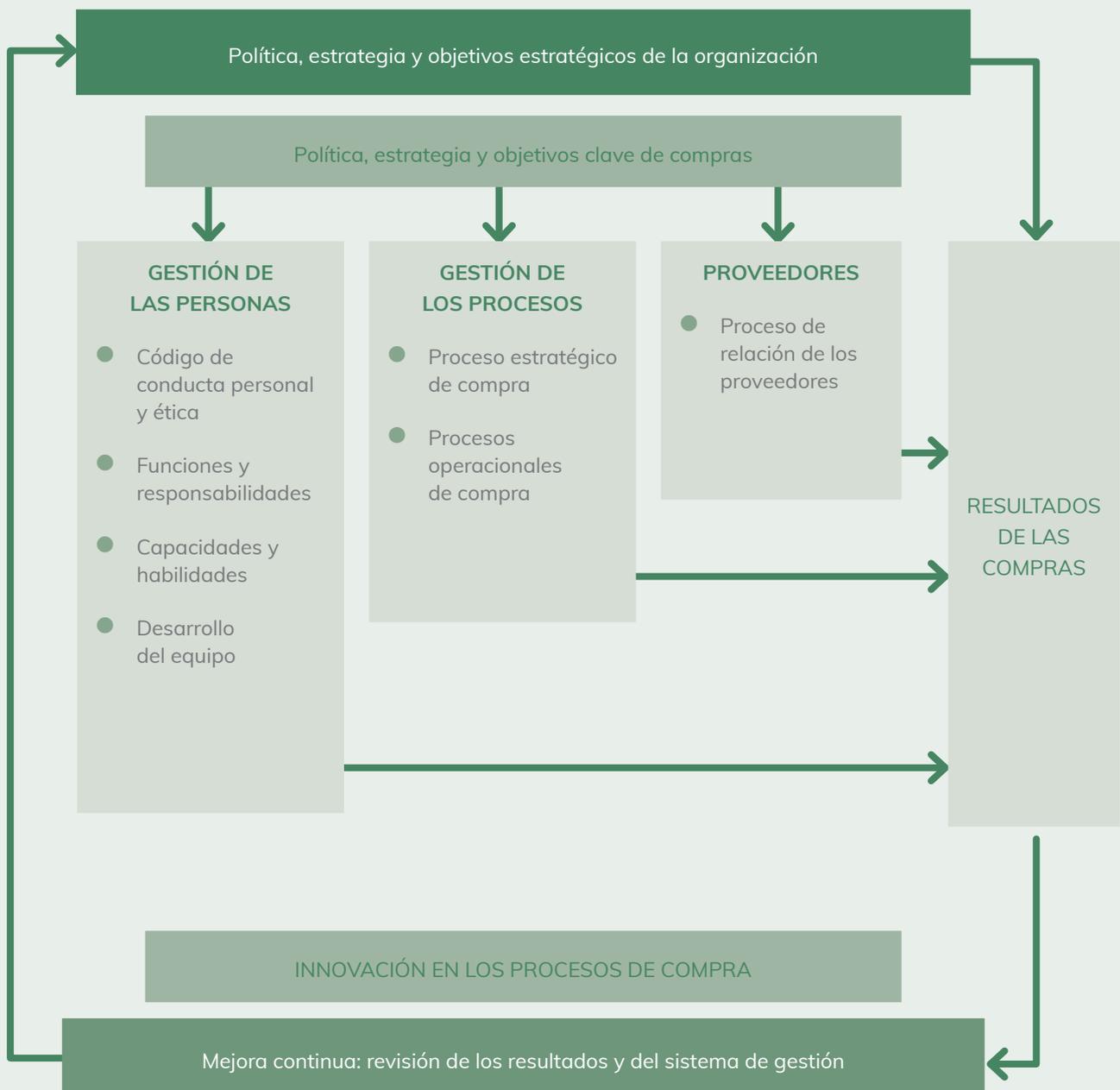
Visión



Adquisición del compromiso de proporcionar de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo y cantidad requerida al menos coste total y con el menor riesgo para Caixa popular.

Modelo de Gestión de Compras y Contratación de Proveedores.

Este modelo de gestión se basa en la norma *UNE – CWA 15896 Gestión de Compras*, cuyo objetivo es unificar los procedimientos de trabajo y otorgar criterios de actuación en la responsabilidad de compras o contrataciones. Podemos ver dicho modelo a continuación, en la siguiente imagen:



Nuestros compromisos en materia de compras y contratación de proveedores, siguiendo nuestros Código Ético son los siguientes:

- Colaboramos con los proveedores para la consecución del beneficio mutuo, cumplimos la legalidad y los principios éticos y de responsabilidad social de la entidad
- Actuamos con criterios de independencia, objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades en los procesos de selección de proveedores, evitando cualquier tipo de favoritismos o conflicto de intereses en la selección por razones familiares, de vinculación personal o económica y cumpliendo la política "Política i normativa de compres"
- Actuar con ética profesional, honradez, transparencia y coherencia en el ejercicio de nuestras responsabilidades.
- Buscar relaciones comerciales cercanas y duraderas, basadas en un interés sincero y trato respetuoso, mediante un diálogo permanente que permita el conocimiento mutuo y la confianza en la calidad de los productos y servicios contratados.
- Trasladar a la cadena de suministro la importancia de trabajar por una sociedad más sostenible social, económica y medioambientalmente.
- Mantener una actitud responsable y visión global, en la que primen los intereses de Caixa Popular por encima de los individuales.
- Valorar las necesidades concretas, oportunidades de ahorro o sinergias que ayuden a conseguir los objetivos marcados por el Plan de Gestión, minimizando costes tanto en compras como en contratación de nuevos servicios.
- Generar beneficios mutuos junto a nuestros proveedores, basando nuestra relación en criterios comerciales y la búsqueda de la eficiencia, con el compromiso de evitar oportunismos desleales y del escrupuloso cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Intentar crear riqueza en nuestro entorno, primando la condición valenciana de nuestros proveedores.
- Practicar la intercooperación, fomentando las relaciones profesionales y comerciales con otras cooperativas, en especial aquellas socias de Caixa Popular, de modo que, ante similitud de ofertas, estas condiciones sean decisivas y podamos contribuir a generar valor a nuestros socios.
- Cumplir rigurosamente toda la normativa y, como Entidad comprometida que somos, sólo trabajamos con quienes acrediten un nivel de compromiso adecuado con las prácticas socialmente responsables y sostenibles.

Esta política y las actuaciones que de ella se derivan se gestionan a través del **Departamento de Compras, Contratación y Gastos** y del **dispositivo de enlace "Comité de Costes"**. Ambos colaboran en diseñar e implantar el más profesional planteamiento estratégico de los aprovisionamientos, de la buena praxis en la gestión y de la obtención de los mejores resultados.

Las principales funciones del **Comité de Costes** son el diseño y seguimiento de la aplicación de la política y de los procedimientos, el establecimiento de los marcos de relación con proveedores, la correcta gestión de la cadena de suministro (supply chain) y de asegurar que los gastos de explotación responden a las prioridades del negocio.

Por el tamaño de la entidad y por el tipo de sector, no existe una

dependencia crítica, ni de proveedores ni de suministradores. Tampoco el volumen económico de inversión es elevado, por lo que **las compras no plantean riesgos de importancia y no son parte de los asuntos materiales** de Caixa Popular.

La empresa establece **dos segmentos de proveedores**. Por un lado, los de **provisión de capital**, que generan gastos por intereses y comisiones financieras. Por otro, los de **bienes y servicios**, que generan los denominados gastos generales de administración (inmuebles, informática, comunicaciones, publicidad, servicios de gestión empresarial, como la formación, las asesorías, los informes y auditorías, o la participación en asociaciones u otros organismos).

En cuanto al **proceso a partir del cual se despliega nuestra política y este modelo de gestión de compras**, se basa en las siguientes etapas:

- El análisis, calificación y selección de los proveedores.
- El proceso de solicitud de ofertas, con un mínimo de tres proveedores, y en la compra de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los proyectos y actividades de cada ejercicio.
- El establecimiento de alianzas a largo plazo con aquellos que se consideran estratégicos y, por lo tanto, fundamentales en la continuidad de la entidad.
- Con el ejercicio de la debida vigilancia de la cadena de suministro.

Con carácter general, los **procesos de selección de proveedores** se deben adecuar a **criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades** evitando cualquier favoritismo o interferencia de conflictos de interés en su selección. Por tanto, en la selección definitiva de los proveedores se ponderará la

conurrencia en los mismos de las cualidades que vienen impuestas por los principios establecidos por Caixa Popular para garantizar unos altos estándares éticos de los terceros con los que se contrata la prestación de servicios y/o la adquisición de suministros. Estos principios son:

- Principio de honorabilidad.
- Principio de moralidad y ética laboral.
- Principio de reconocida experiencia y calidad.
- Principio de sostenibilidad ambiental.



Podrá ser excluido de la participación de selección todo proveedor en el que se den alguna de las siguientes circunstancias:

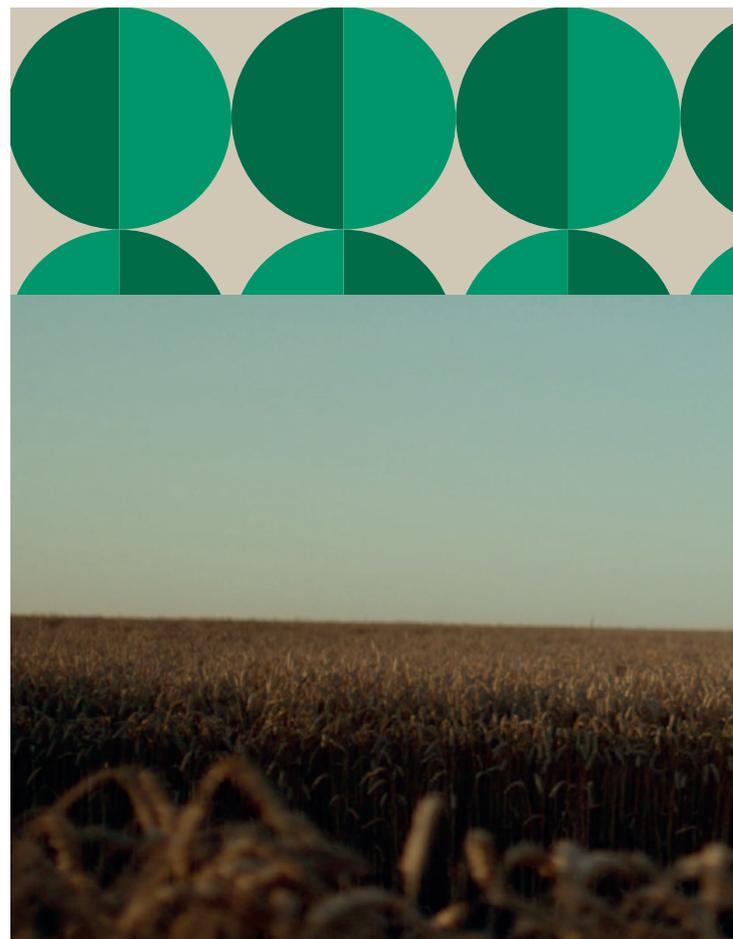
- Sus políticas y actuaciones vayan en contra de los principios y valores de Caixa Popular, así como de su honorabilidad y reputación.
- Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad.
- En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.
- No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.
- Sean propietarias de sociedades financieras radicadas en paraísos fiscales.
- Haya sido declarado culpable de un delito que afecte a su moralidad profesional (por ejemplo, delitos contra los trabajadores), o existan indicios fehacientes de su involucración en un caso de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o similares.

Gestión sostenible y responsable de la cadena de suministro.

Como hemos comentado anteriormente, Caixa Popular no presenta un riesgo relevante de su cadena de suministro, ya que por los bienes y servicios demandados y por la ubicación geográfica de sus proveedores no existen circunstancias

relevantes de comportamientos o prácticas que puedan causar o contribuir a generar grandes impactos negativos significativos. A pesar del mínimo riesgo existente en la cadena de suministro, se establecen las siguientes **cuatro estrategias** en la evidencia de una gestión responsable y sostenible:

- Comercio justo para aquellos productos de consumo en los cuales se pueda aplicar este concepto.
- Maximizar las compras a proveedores locales.
- Constituir alianzas de continuidad para suministros y servicios estratégicos, fortaleciendo a proveedores clave por su generación de valor.
- Asegurar la gestión responsable de la cadena de suministro constituida por los proveedores y las posibles contratadas asociadas.



Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

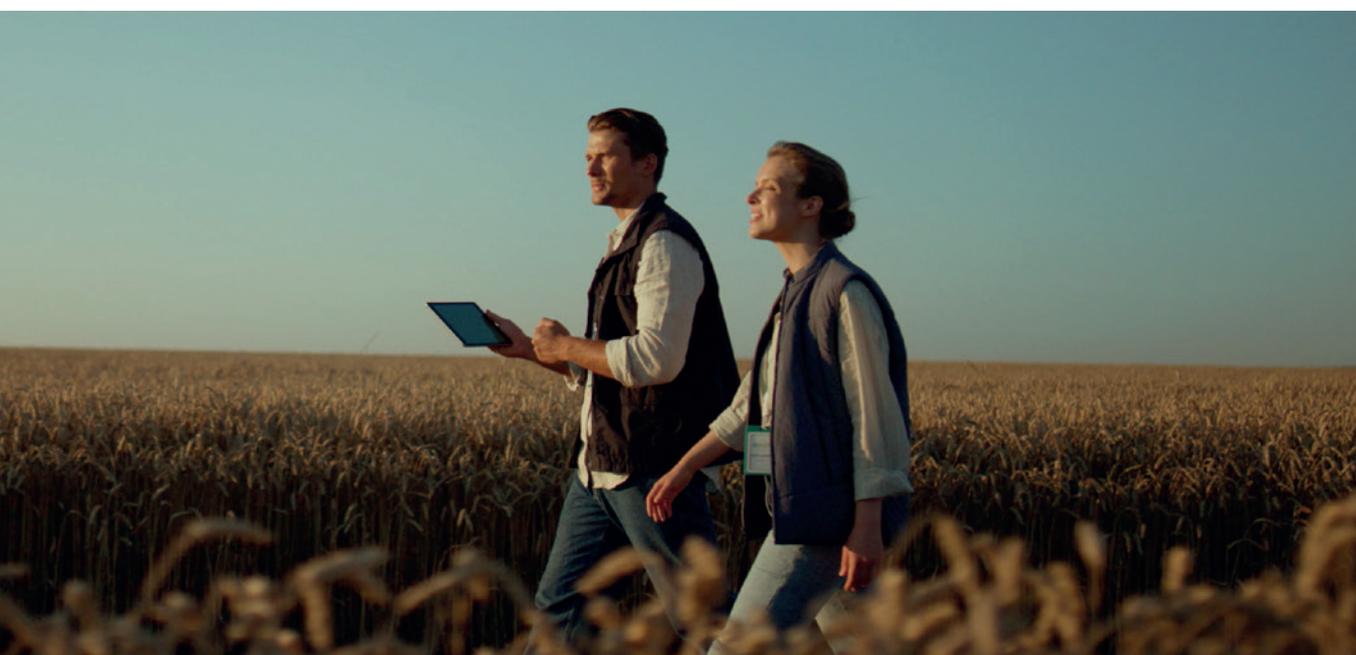
En el ejercicio 2024 se comprueba el cumplimiento de las estrategias de sostenibilidad en las compras por los resultados obtenidos en la ratio de adquisiciones a proveedores locales. Este 2024 no se han realizado auditorías a sus proveedores, no obstante, la entidad se encuentra en un periodo de implantación de su Política de Externalización. El objeto de esta Política es proporcionar las directrices para que, ante la Externalización de Funciones y en particular para las Funciones esenciales o importantes o partes de ellas, la Entidad disponga de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, así como la identificación de sus riesgos asociados y la gestión de los mismos.

COMPRAS Y PROVEEDORES

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Compras de bienes y servicios (euros)	22.107	19.705	16.015	12,19%	23,04%	8,53%
Ratio de adquisiciones a proveedores locales (%)*	58	54	61	1,20%	-11,86%	1,20%
Índice de adquisiciones bajo alianza (continuidad LP) (%)	228	199	118	14,57%	68,64%	3,51%

* En 2024 se ha revisado el concepto de proveedor local aplicando este nuevo criterio a los años anteriores para que la comparación sea homogénea.

Los gastos incurridos fueron los previstos según las necesidades y estrategias de la entidad.

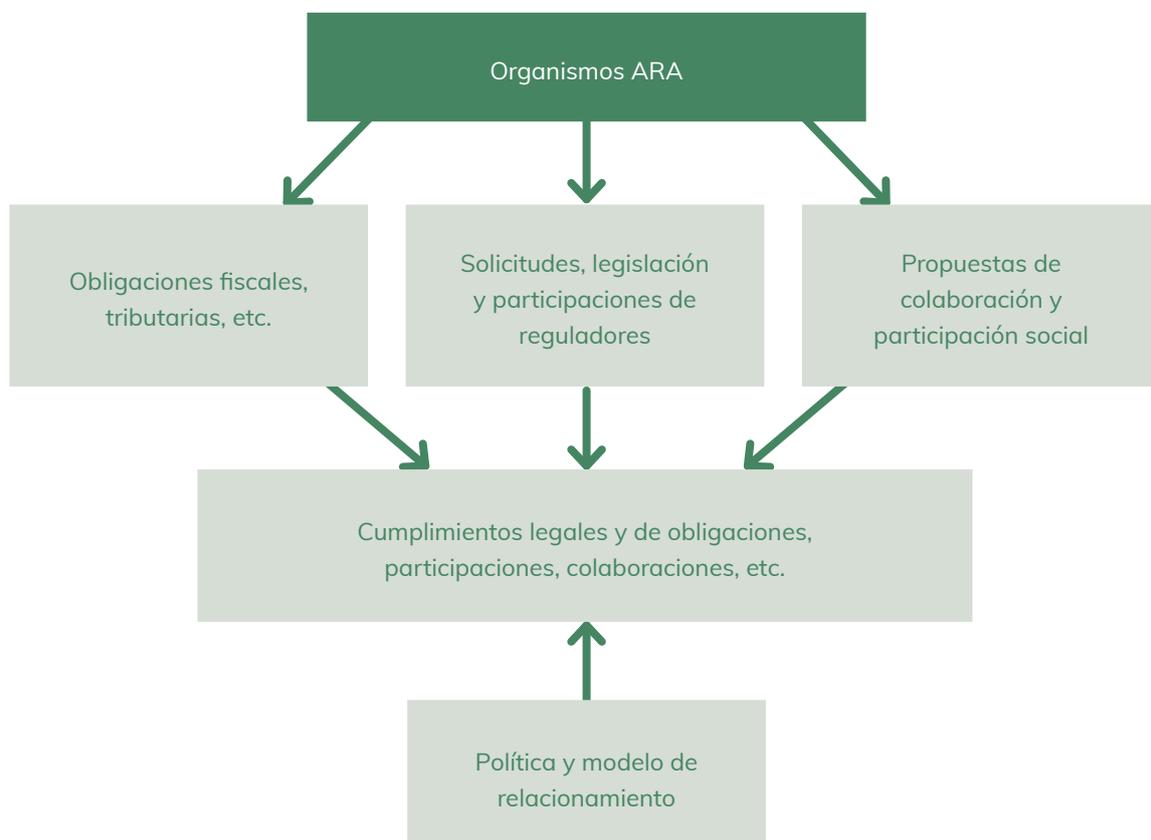


5.3. Administraciones– reguladores y Ayuntamientos.

Caixa Popular sabe de la importancia crítica que tiene colaborar, participar o asumir los retos, regulaciones y necesidades de los organismos ARA (administraciones, reguladores y ayuntamientos) y, para ello, diseña y despliega modelos sistemáticos de relación y participación.

Los responsables principales de la participación y relaciones son el **Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales**, el **Departamento de Asesoría Jurídica**, el **Área Financiera** y el **Área de Auditoría** para las administraciones y reguladores; **la especialidad, las oficinas comerciales y las direcciones de zona** para los ayuntamientos y un elevado número de unidades organizativas para las relaciones con los órganos concretos de las administraciones que les corresponden.

Modelo de relaciones con administraciones, reguladores y ayuntamientos.



En base a los requerimientos, necesidades y expectativas de los organismos ARA, Caixa Popular diseña principios y modelos de atención para dar respuesta a los requerimientos, legislación, solicitudes, necesidades o participación en eventos, jornadas, congresos, comentarios o informes provenientes de administraciones; y respuesta a requerimientos, contribuciones, propuestas y colaboraciones en proyectos, reuniones o aspectos sociales, ambientales o económicos de los ayuntamientos.

La responsabilidad en cuanto a la gestión de estos grupos de interés, recae sobre el **Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales** que recoge y gestiona toda la información que llega de los mismos.

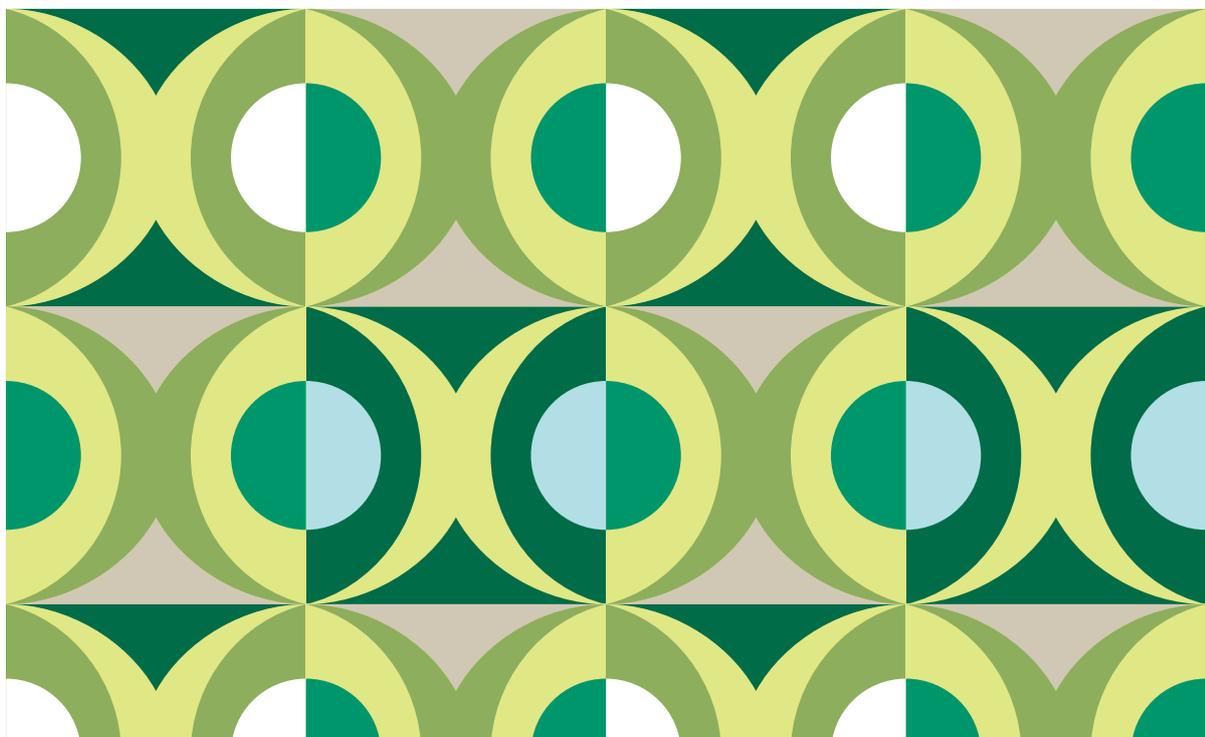
La gestión comercial de estos grupos de interés corresponde a la **especialidad de Empleados y Administraciones Públicas** apoyadas por las direcciones de zona y las Oficinas comerciales.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

Durante este 2024, en coherencia con los retos marcados, se ha trabajado en la relación con los ayuntamientos ofreciendo un catálogo de productos y servicios específicos adaptados a sus particularidades en especial su relación con la ciudadanía que engloba desde distintos instrumentos de cobro, medios para facilitar la gestión de las ayudas al comercio de proximidad y ayudas de emergencia para personas en riesgo de exclusión, productos de financiación específica para los proyectos emprendedores referenciados por los ADL, además de productos para la gestión propia de los entes locales.

Este grupo de interés no tiene definido ningún tipo de indicador o métrica de seguimiento.

El sistema de gestión nos ha permitido que, durante este 2024, Caixa Popular trabajase con prácticamente todos los ayuntamientos de las poblaciones donde la entidad tiene oficinas entre ellos algunos tan significativos como València, Torrent, Alzira, Gandia, Paterna, Sagunt, Alcoi, Riba Roja, Sueca, Llíria...



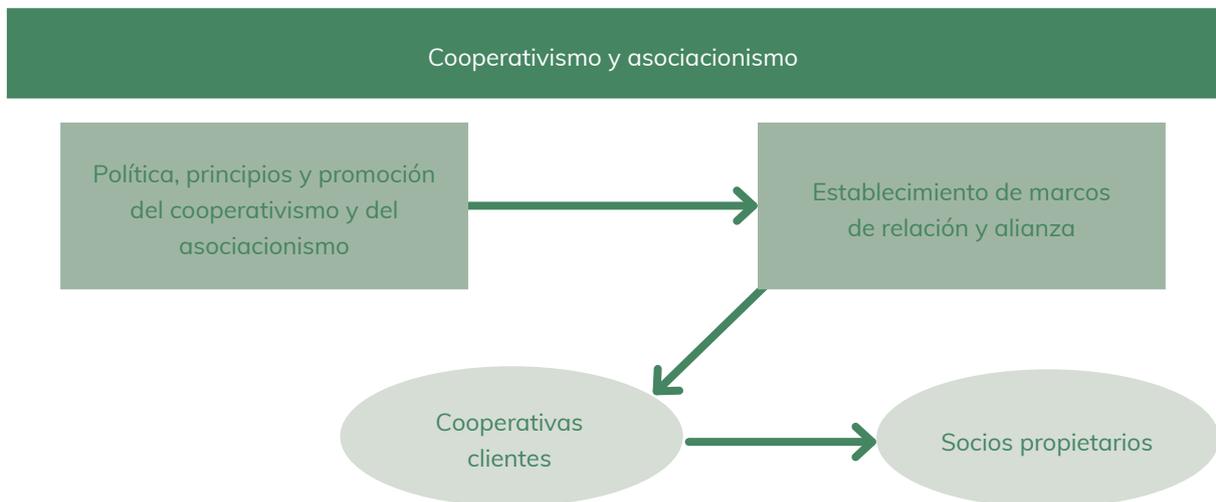
5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.

Caixa Popular, como entidad cooperativa convencida del impacto global de la generación de valor compartido, inherente a este modelo de economía social, a través de sus principios cooperativos, establece en sus estrategias y principios el desarrollo, la consolidación y el apoyo al cooperativismo y al asociacionismo en la Comunitat Valenciana.

Modelo de gestión.

La gestión estratégica de estos dos grupos de interés clave para la entidad se gestiona de forma compartida por las áreas de negocio, las oficinas y otras unidades organizativas de Caixa Popular, destacando la de responsabilidad social.

Su modelo de gestión se resume en el siguiente cuadro:



Este modelo propugna y colabora en la creación y fortalecimiento de organizaciones capaces de generar impactos positivos a nivel social y medioambiental y de crear valor en la Comunitat Valenciana.

El primer paso de este proceso se establece a través de los marcos de relación y alianza cuyo objetivo final es crear una red de colaboración, ya sea como socio propietario, cliente o incluso aliado estratégico.

La **Especialidad de Economía Social** gestiona estos grupos de interés desde una perspectiva comercial dentro del segmento de ha dado un impulso a la labor que tradicionalmente se realizaba en la entidad.

Cooperativismo.

En el caso del cooperativismo, por su propia condición y convicción, Caixa Popular colabora y lidera la creación, el fortalecimiento y la difusión de modelos útiles de cooperativismo, que apoyen sin ambages el desarrollo sostenible y el apoyo económico y social dentro del territorio.

El nivel de más alta colaboración se establece a través de la participación de diez cooperativas socias en los órganos de gestión estratégica de Caixa Popular.

Los principios de la gestión cooperativa que guían nuestras actuaciones son:

- El respeto y la democracia en la toma de decisiones, diseño de estrategias y gestión del negocio.
- Responsabilidad y profesionalidad individual y compartida de los cooperativistas.
- Distribución racional y simétrica de la riqueza.
- Educación y formación continua de sus integrantes.
- Apoyo mutuo e igualdad.
- Solidaridad con la sociedad y preocupación por el entorno.

En el **Anexo 8**, se puede consultar el listado de Cooperativas socias de Caixa Popular.

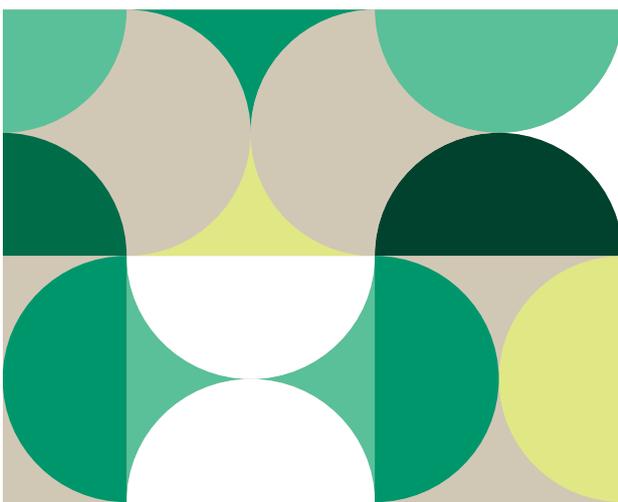
Asociacionismo.

Caixa Popular entiende el asociacionismo como una de las plataformas más importantes para que grupos de personas físicas o jurídicas, de manera libre y voluntaria, puedan dar solución a necesidades y objetivos compartidos comunes.

Nuestra entidad colabora con asociaciones de todo tipo (económicas, sociales, culturales, educativas, deportivas, etc.) y entiende su valioso papel como catalizadoras de la amistad cívica, de la cohesión de barrios y ciudades, de la defensa de negocios, sectores y profesionales y de la promoción de ayuda social y ambiental.

Las asociaciones son un vehículo de gran valor para:

- Representar y canalizar los intereses de un determinado colectivo a través de la creación de opiniones y criterios fundados.
- Alcanzar y facilitar el aprendizaje conjunto y la formación de sus miembros.
- Crear un espacio de encuentro, diálogo y oportunidades entre sus participantes.
- Fomentar la participación, la colaboración y el consenso ante diferentes problemas o situaciones.
- Facilitar la atención y la escucha activa de determinados estamentos.
- Generar cohesión y relación entre las personas de pueblos, barrios y ciudades.
- Dar solución a determinadas necesidades de tipo social, empresarial, cultural, deportivo, etc.



Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

Los resultados numéricos obtenidos de la gestión de las cooperativas y las asociaciones en los últimos ejercicios, son los siguientes:

COOPERATIVISMO Y ASOCIACIONISMO

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º cooperativas socias de Caixa Popular	156	156	163	0,00%	-4,29%	-1,81%
N.º cooperativas clientes de Caixa Popular	512	487	488	5,13%	-0,20%	7,25%
N.º cooperativas participando en la gestión estratégica	10	10	10	0,00%	0,00%	0%
N.º asociaciones clientes de Caixa Popular	7884	7113	6631	10,84%	7,27%	11,50%

El número de cooperativa socias continúa manteniéndose de manera estable en los últimos años entorno a las 160.

El número de cooperativas clientes continúa con una tónica de crecimiento, aunque el incremento este pasado año ha sido poco más del 5,13%. El número de cooperativas socias participando en la gestión estratégica de Caixa Popular, continúa siendo de 10 sin variar en los últimos años.

En la misma línea de crecimiento, destacar que el número de asociaciones clientes de Caixa Popular, se han incrementado más de un 10% con respecto a 2023, situándose cerca de las 7.900 asociaciones clientes, esto es una muestra la clara de la apuesta de la entidad, por estas organizaciones que vertebran la sociedad civil valenciana generando valor compartido.



5.5. Aliados y Socios.

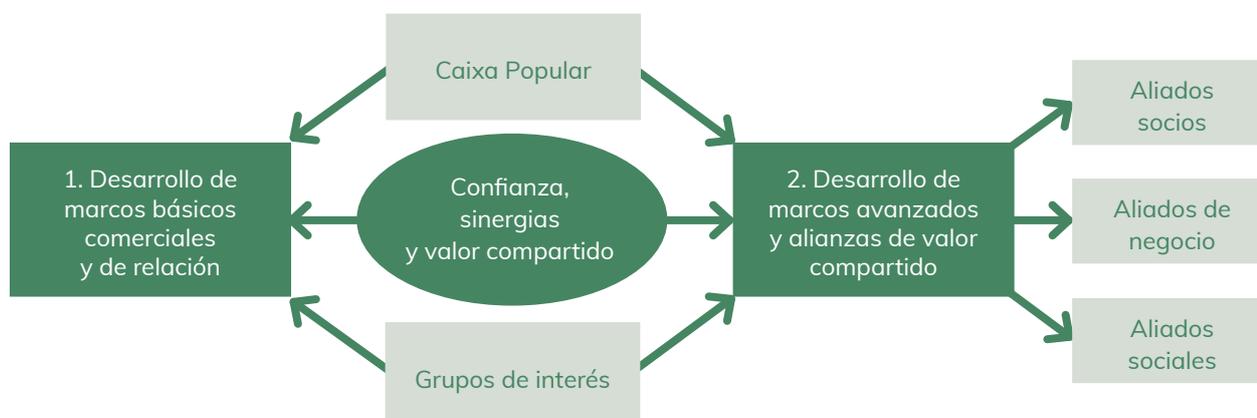
Caixa Popular, como entidad plural, precursora del bien común y convencida del valor de la actuación conjunta, y aplicando uno de los principios del cooperativismo como es la intercooperación, considera la gestión de las alianzas como un proceso clave de su consolidación y desarrollo empresarial en los mercados y en la sociedad ya que nos permite desarrollar alianzas estratégicas de mayor valor con las organizaciones e individuos en relación a la generación de resultados, estableciendo un elevado grado de compromiso y confianza.

Caixa Popular, clasifica sus alianzas estratégicas en tres tipos o categorías, son las siguientes:

- **Aliados socios.** Son entidades de apoyo al negocio, proveedoras de productos y servicios compartidos, para las 29 cooperativas de crédito que se integran en el Grupo Caja Rural. Forman parte de este tipo: la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la Sociedad Rural de Servicios Informáticos y la compañía Seguros RGA.
- **Aliados de cadena de valor.** Los conforman entidades (empresas, proveedores, colegios profesionales, etc.) y prescriptores (abogados, economistas profesionales que asesoran a empresas y generan patrimonios) con los que se establecen lazos de valor y sinergias compartidas para el negocio.
- **Aliados sociales.** Son organismos, sin ánimo de lucro, con los que se trabajan objetivos sociales (fomento del asociacionismo y la participación, apoyo en la dignidad de todas las personas, igualdad, acción social, divulgación de la responsabilidad social, etc.) dentro de la Comunitat Valenciana.

En todos los casos se asegura que los valores corporativos de Caixa Popular son compatibles con los de las organizaciones y profesionales con los que se establecen las alianzas.

El modelo de gestión estratégica de alianzas se explica a través de la siguiente imagen:



En la primera actividad se establecen y desarrollan las relaciones básicas para el conjunto de grupos de interés. En la segunda se establecen acciones con aquellos que presentan mayor valor añadido, confianza y generación de valor.

Aliados socios.

Los aliados socios de Caixa Popular son la **Asociación Española de Cajas Rurales**, el **Banco Cooperativo Español**, la **Sociedad Rural de Servicios Informáticos** y la compañía **Seguros RGA**.

Básicamente, las alianzas con estas entidades se establecen por las siguientes razones:

- Establecimiento, coordinación y representación ante reguladores y otras entidades de las cajas del Grupo y debate sobre aspectos de interés.
- Diseño de productos y servicios comunes.
- Servicios de central bancaria a las cajas accionistas.
- Centro de explotación de datos, soporte operativo y desarrollo de sistemas de información.

Una entidad relevante y complementaria a este grupo es la **Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit**, que agrupa a las cajas rurales y cooperativas de crédito socias del grupo en la Comunitat Valenciana y las representa ante la Generalitat Valenciana. Esta organización es la que canaliza el posicionamiento y las gestiones técnicas ante la Administración autonómica.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

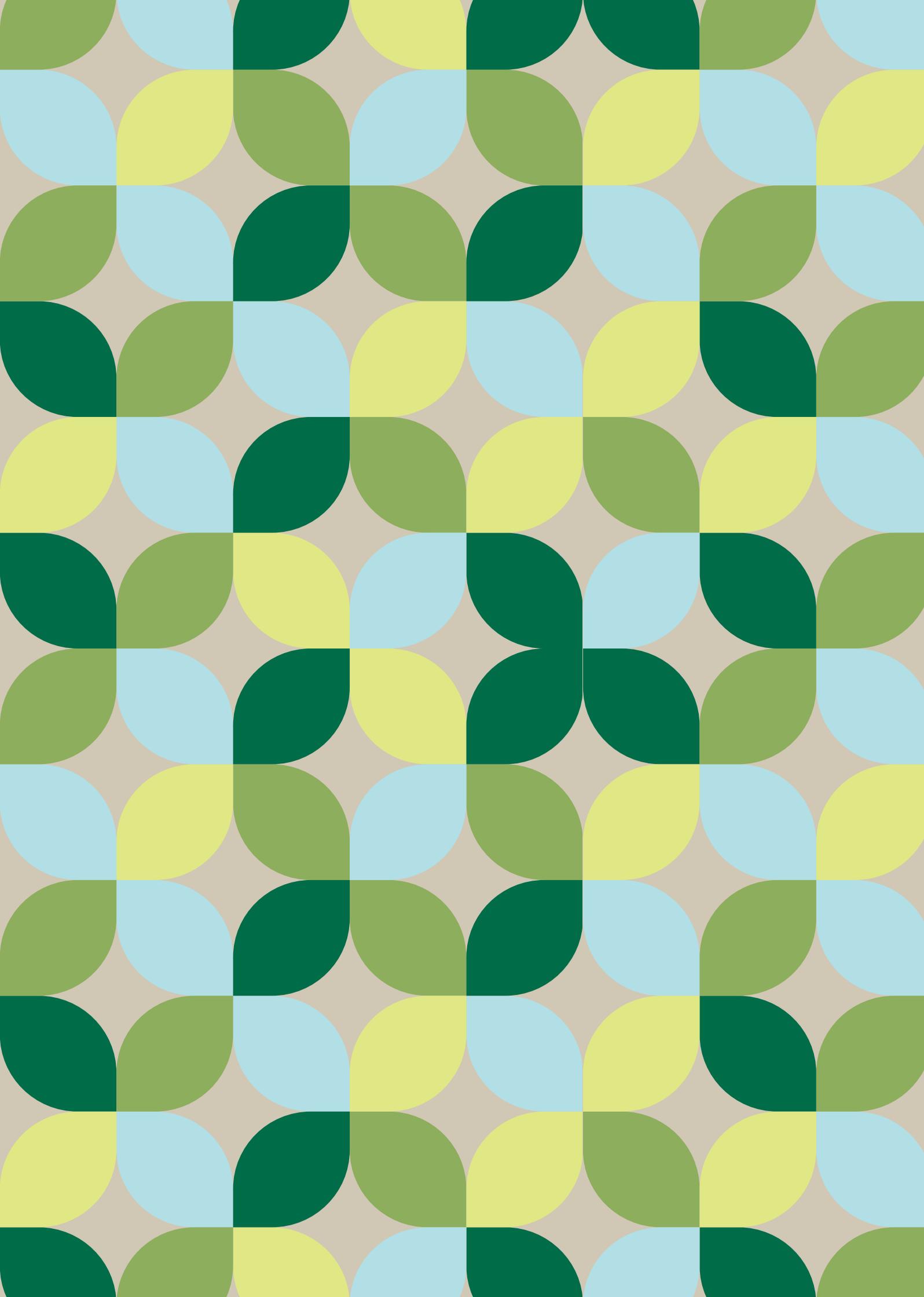
El ejercicio 2024, nuestras alianzas han seguido muy presentes en nuestra estrategia y gestión. A continuación, podemos ver los principales resultados de dicha gestión.

RELACIONES CON ALIADOS SOCIOS

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º aliados socios	4	4	4	0%	0%	0%
N.º equipos estratégicos en los aliados socios	25	25	25	0%	0%	19,04%
N.º aliados estratégicos * de la cadena de valor	228	199	118	14,57%	68,64%	3,51%
N.º aliados estratégicos sociales	23	23	22	0%	4,55%	5,26%

*Se entiende como aliado estratégico de la cadena de valor, aquel que lleva 3 o más años colaborando con la entidad.

Durante este 2024 hemos mantenido el número de aliados socios, manteniendo nuestra implicación participando en equipos estratégicos con ellos, aportando nuestro conocimiento y trabajo para un mejor futuro en común. El número de aliados estratégicos sociales se ha situado en 23, manteniendo la cifra de 2023. En cuanto a los aliados estratégicos de la cadena de valor se han situado en 228 lo que representa un 14,57% más que en 2023.



Modelo de gestión.

6.1. Gestión de la calidad.

La calidad en Caixa Popular es nuestro vehículo para diseñar, desarrollar y poner en el mercado productos y servicios que cumplan o superen las expectativas de los clientes. El sector financiero es, sin duda, uno de los que más importancia debe dar al gobierno de las operaciones por la enorme competencia existente y por el valor que aporta a los resultados económicos de la organización y a la generación de confianza y lealtad en los clientes.

Modelo de calidad.

Caixa Popular establece su modelo de gestión de la calidad a través de tres fases interrelacionadas.

La primera de ellas es el control de todas las operaciones de la organización. Esta fase contiene el diseño y gestión de los procesos y la puesta en el mercado, en los menores plazos posibles, de los más adecuados, atractivos e innovadores productos y servicios para generar las más valiosas emociones y satisfacción en los clientes.

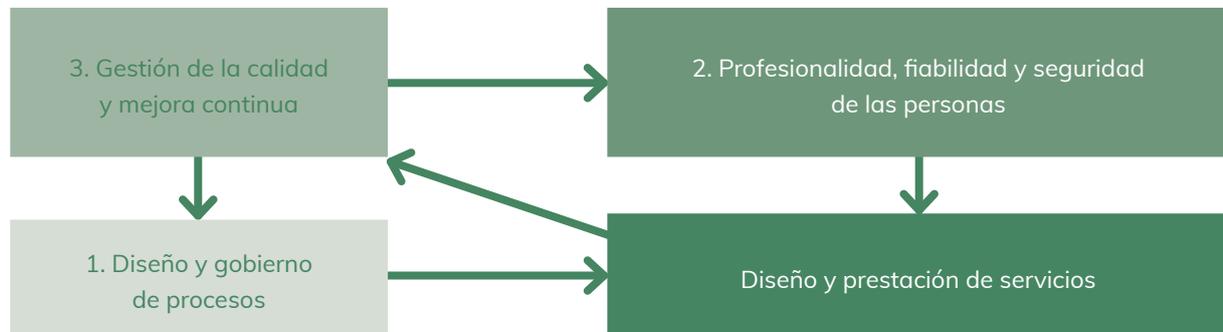
La segunda, cuyo objetivo principal es el aseguramiento de la buena praxis en el desarrollo de los servicios, proviene de la profesionalidad, de la fiabilidad y de la seguridad en la prestación de estos por parte de las personas responsables de esa gestión.

La tercera etapa, de avance, consolidación y eficiencia, se establece a través de la mejora continua y sistemática de procesos y servicios, y de la potenciación de la cualificación y valor de las personas.

La debida coordinación y funcionamiento de las tres etapas aseguran la mejora continua, el control de los costes y el avance sistemático en el grado de utilidad, valor e impacto de las operaciones realizadas y del valor de los gastos incurridos en la gestión, a corto y largo plazo.



En la siguiente imagen, vemos nuestro **modelo de gestión de Procesos y de Calidad**.



La responsabilidad de la gestión de la calidad recae en el **Departamento de Organización y Seguridad**, que fundamentalmente pone su foco en:

- Formar al colectivo de trabajo en gestión de procesos y proyectos.
- Formar a los líderes designados en la dirección de proyectos.
- Analizar y seguir las actividades y resultados de los procesos y proyectos de la compañía.
- Diseñar y desarrollar sistemáticamente procesos y métodos de análisis y de mejora de la calidad de los procesos y servicios en oficinas comerciales y en servicios centrales (consultoría organizativa).
- Poner en marcha proyectos de mejora a través del análisis y la validación del Comité de Organización.
- Gestionar las incidencias recibidas y cuantificar el fallo interno.
- Fomentar y fortalecer la mejora continua a través de las aportaciones de todas las personas y clientes de la entidad.
- Trabajar en la mejora continua de la satisfacción de los clientes en relación con las instalaciones, atención y servicios prestados, y tratamiento de las reclamaciones de estos.

Durante este 2024 el Departamento de Organización y Seguridad, ha estado incorporando al **servicio de BackOffice** nuevas funcionalidades que a través de la robotización, automatización, incorporación de la Inteligencia Artificial y la dotación de personas ha permitido mejoras en procesos repetitivos, evitando el factor humano en determinados procesos, centralizando actividades con la mejora del conocimiento de los procesos que supone, la reducción de errores y de mejora de plazos, además de liberar tiempo para tareas comerciales en oficinas.

Durante este 2024, se ha mantenido el Equipo de Mejora Permanente, surgido del proyecto *RevoluciONA*, continuando su tarea de seguimiento y apoyo para la implantación de mejoras surgidas de las revisiones de procesos realizadas a las oficinas, esto nos ha permitido estandarizar las mejores prácticas de funcionamiento de las oficinas a toda la organización mejorando la eficiencia y la capacidad comercial.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

Durante el ejercicio de 2024, los elementos más destacables son la desde el Departamento de Productividad, se desarrollaron y profundizó en los canales anteriormente comentados y en especial el desarrollo del Back office que ha supuesto la centralización, robotización, automatización y mejora de procesos.

Vemos a continuación los principales **resultados de gestión de la calidad en 2024** con respecto a años anteriores.

GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Botiquín (incidencias): entradas	38.724	49.120	44.930	-21,16%	9,33%	2,34%
Botiquín (incidencias): en curso	125	78	233	60,26%	-66,52%	-28,96%
Botiquín (incidencias): cerradas	38.331	48.806	44.442	-21,46%	9,82%	3,47%
Botiquín (incidencias): pendientes	268	236	255	13,56%	-7,45%	-59,13%
Solicitudes BackOffice gestionadas	40.524	31.775	32.173	27,53%	-1,24%	192,48%
Incidencias resueltas por el SAO	9.943	13.015	12.876	-23,60%	1,08%	11,87%

Durante este 2024 se han reducido los indicadores de incidencias, recibidas a través del canal Botiquín de manera significativa (21,16%), con nivel de resolución del 99,68%.

Las peticiones realizadas al *Backoffice* que se han situado en 40.524 lo que supone un crecimiento del 27,53% respecto a las del año pasado.

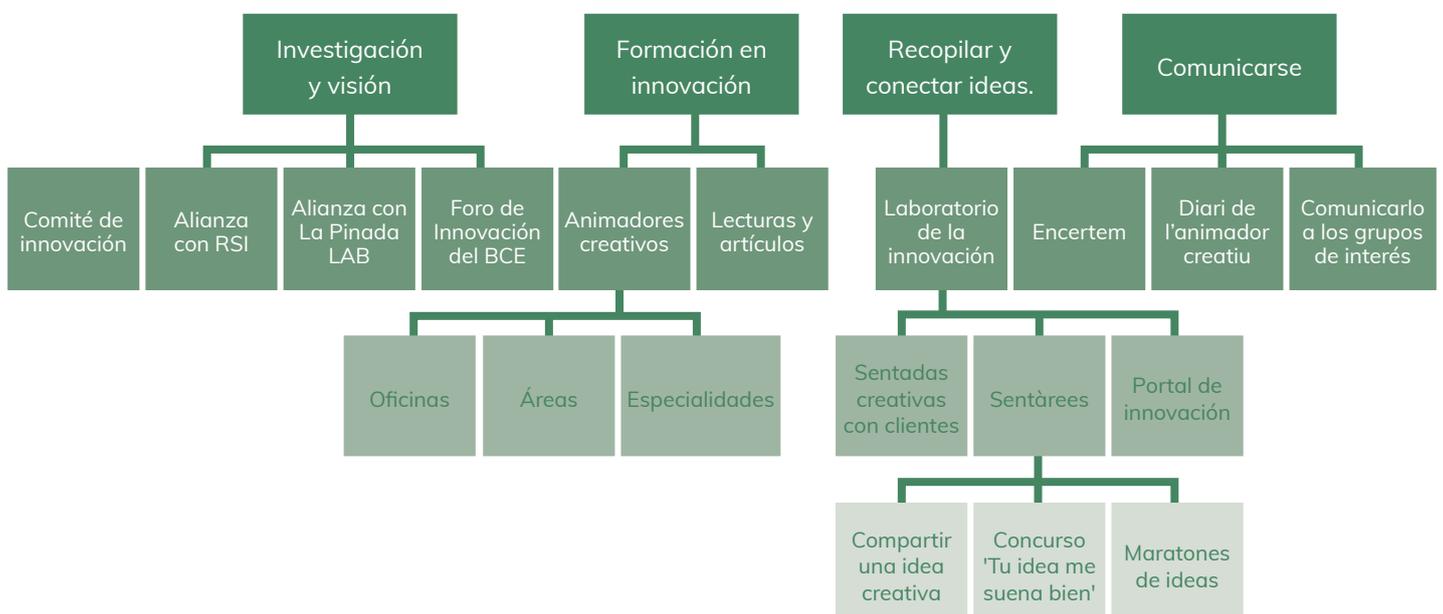
6.2. Gestión de la innovación.

La gestión de la creatividad y de la innovación en Caixa Popular es responsabilidad del **Área de Comunicación y Experiencia de Clientes**, y, aunque existe la Unidad de Contenidos e Innovación, se asume como una función transversal entre en el equipo de dicha Área, con el objetivo de focalizar en la innovación en valor para el cliente.

Cuentan con el apoyo del **Comité de Innovación** para el desarrollo de propuestas y proyectos de éxito. Este Comité que actúa como dispositivo de enlace y coordinación, está formado por 19 miembros con capacidad directiva y representantes de las oficinas, que se reúnen con una periodicidad cuatrimestral.

La gestión de la innovación tiene como objetivo las siguientes funciones:

- **Investigación y visión.** Explorando el mercado, los clientes y las tendencias de la sociedad en busca de información que pueda guiar y alinear la estrategia general de innovación con la estrategia de Caixa Popular; y estableciendo alianzas con terceros para alcanzar este fin.
- **Formación en innovación.** Para garantizar la adquisición de conocimientos necesarios en técnicas de creatividad y en procesos de innovación; y crear un lenguaje compartido y una expectativa de que la innovación es responsabilidad de todas las personas que integran Caixa Popular.
- **Recopilar y conectar ideas.** Estimular la generación de ideas, relacionarlas entre sí para que se conviertan en conceptos más amplios y seleccionar las mejores para una mayor estructuración, investigación y pruebas. Luego, las mejores ideas deben estar conectadas con los recursos y el liderazgo que ayudan a lanzar nuevos proyectos, productos, procesos, etc.
- **Comunicarse.** Además de todo lo que acabamos de enumerar es esencial que dese **Innovación** se fomente la comunicación para dinamizar la participación, estimular los procesos y dar visibilidad a los proyectos y a las nuevas tendencias que surgen.



El ámbito de aplicación de la gestión de la innovación se enfoca principalmente en los procesos comerciales, los productos y servicios ofrecidos a los clientes, así como en la implementación de proyectos relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad social. La innovación tecnológica está a cargo del socio aliado RSI, al cual se le presentan propuestas de mejora e innovaciones identificadas en los distintos grupos de trabajo.

Modelo de innovación y creatividad.

El modelo de creatividad e innovación de Caixa Popular abarca tanto aspectos internos como externos. El primero se centra en la contribución del equipo humano de la entidad, mientras que el segundo se refiere a la posibilidad de que cualquier persona aporte ideas a través de los diversos canales que la entidad promueve. Esto incluye talleres específicos y sesiones de innovación o creatividad organizadas por la cooperativa, en los cuales participan tanto clientes como personas que aún no lo son.

Gestión de la innovación y de la creatividad y resultados 2024



El modelo está estructurado en cuatro fases:

La primera fase se compone de las “Bases, principios y directrices para la generación y conceptualización de ideas de innovación”. La información preparada y difundida a todas las personas de la organización tiene como objetivo asegurar que las propuestas generen el máximo valor posible.

En esta etapa, el rol del **Animador Creativo** es fundamental. Este rol fue implementado a partir de 2020 con la misión de fomentar la innovación dentro de su unidad de negocio, ya sea una oficina o un área. Además, la organización promueve la formación y el desarrollo en nuevas técnicas de creatividad e innovación mediante la publicación de artículos y contenido especializado en este ámbito.

Como novedad en 2024 el rol de Animador Creativo ha sido rotativo y lo han asumido nuevas personas, tanto en oficinas como en áreas, el objetivo es que todas las personas de la organización se formen en técnicas de innovación y sean impulsores de los procesos creativos.

Con la intención de reforzar la formación en técnicas de creatividad e innovación en toda la organización se han preparado varios vídeos en los que se explican las diferentes técnicas citadas que están siempre disponibles en el Portal de Innovación de Caixa Popular.

También, se ha continuado con el *Diari de l'Animador Creatiu*, cuya finalidad persigue guiar a los animadores en sus funciones y facilitarles lecturas de interés. Y, como novedad se ha creado la línea de contenidos 'Junt Innovem', una publicación mensual con contenidos de interés para toda la organización.

En la segunda fase, la "Generación de ideas y propuestas de proyectos" se lleva a cabo mediante el Laboratorio de la Innovación, el Portal de la Innovación, las Sesiones Creativas con Clientes y la realización de talleres de innovación en colaboración con La Pinada Lab.

El Portal de la Innovación, como una herramienta para canalizar la innovación, recopila todas las iniciativas internas que promueven la creatividad y la innovación. Estas iniciativas se organizan y distinguen a través de una sección disponible en la intranet de Caixa Popular, lo que facilita la accesibilidad y la participación de todas las personas.

Este portal alberga varios apartados donde el colectivo de trabajo de la entidad puede compartir ideas creativas e innovadoras para abordar problemas o necesidades no resueltas hasta el momento. Estas ideas pueden surgir de manera espontánea o como respuesta a desafíos planteados por la organización.

Las iniciativas promovidas por la organización y diferenciadas como secciones en el Portal de Innovación son las siguientes.

Concurso 'Tú idea me suena bien'.

Una iniciativa en la que se puede participar de forma individual o por equipos, formados por personas interna o externas a Caixa Popular, siempre y cuando haya al menos una persona socia o aspirante a socia. Las ideas presentadas han de estar estrechamente relacionadas con las políticas estratégica de la entidad, la aplicabilidad tiene que depender directamente de la cooperativa y no han de haberse descartado con anterioridad ni estar ya en proceso de estudio o aplicación. De las ideas que

cumplen los criterios indicados, la unidad de Innovación realiza una selección que es la que se presenta al Comité de Innovación y, tras un proceso de votación, las que obtienen mayor valoración se premian e implantan, siempre que proceda, en la organización.

En este sentido las ideas que se han premiado en 2024 son:

- L'explicació de la Falla Premi Ninot Sentiment Caixa Popular. Propone la creación de un premio a la falla que mejor recoja los valores de Caixa Popular
- Explicació LCII a clients Busca facilitar la comprensión de la LCII a los clientes apoyando su explicación con vídeos aclaratorios de cada uno de los procesos
- Prèstec Preautoritzat Comunitat de Propietaris. Pretende establecer un sistema de análisis para ofrecer financiación automática a las comunidades de propietarios
- Caixa-Tech Busca la incorporación complementaria para las visitas sobre aspectos relevantes de la entidad que puedan ser de interés a través de sistemas digitales
- Campus d'estiu Caixa Popular La propuesta va relacionada con la creación de un campus para los hijos de los trabajadores en periodos vacacionales

"Maratón de Ideas". A través de esta iniciativa periódicamente el colectivo de trabajo da respuesta a un reto, formulado a través de una pregunta, que la organización plantea relacionada con algún tema o segmento estratégico, dando una semana de plazo para enviar ideas y soluciones al tema planteado. El resultado esta iniciativa ha sido el siguiente:

En 2024 se realizaron un total de 2 **maratones de ideas** con un reto central, de las cuales surgieron **180 aportaciones** por parte del equipo humano de la entidad.

Estas aportaciones se compartieron con los Especialistas o responsables del segmento o producto al que afectaba directamente el reto, recibiendo por su parte un compromiso de aplicación de las ideas más convenientes a su criterio y consiguiendo guiar las ideas para que aporten valor y guarden una estrecha relación con las prioridades estratégicas de Caixa Popular.

Con respecto a los **Talleres de innovación**, se trata de sesiones en torno a una técnica concreta de creatividad y dirigidas a un segmento de clientes específico. Una de las técnicas empleadas para el desarrollo de estas sesiones ha sido el método de *Value Proposition Canvas*, que consiste en una representación visual donde se contrastan las necesidades de los clientes con determinados productos y servicios que ofrece Caixa Popular, de manera que el cliente es el centro del análisis.

Se han desarrollado un total de 19 talleres en 2024, orientados fundamentalmente a diferentes segmentos de clientes, a través de las especialidades, con la dirección de los técnicos de La Pinada Lab, aliado estratégico de Caixa Popular en Innovación.

Durante el 2024 también se han realizado las 'Sentadas Creativas' con clientes, se trata de sesiones organizadas por los Animadores Creativos de oficinas para dar voz a los clientes e introducir en los procesos de innovación de la organización sus ideas y propuestas. Se han realizado un total de 131 Sentadas Creativas con clientes, con la participación de 644 clientes.

Dichas dinámicas han versado en torno a diversos segmentos como familias, jóvenes, empresa, comercios, autónomos, asociaciones, etc. La valoración de estas sesiones ha sido positiva, obteniendo una evaluación, sobre 5, de 4,56 puntos por parte de las oficinas y de 4,57 puntos por parte de los clientes.

En este sentido y de forma interna, se han mantenido las dinámicas de las "Sentadas Creativas", tanto en oficinas como áreas; así como la iniciativa de

"Sentadas Creativas", donde las distintas áreas de los servicios centrales realizan una sentada creativa exclusiva destinada a aportar ideas sobre una cuestión que plantea otra área distinta, que se les ha asignado previamente.

También, se ha desarrollado una oferta formativa en innovación dirigida para asociaciones de empresariales o de comerciantes con dos tipos de actividades: Taller de innovación, para grupos reducidos y con una orientación práctica o una sesión de formación en innovación, con opción presencial y online.

La tercera fase, de "Análisis y aprobación formal de las ideas y proyectos de valor a implantar", es responsabilidad del *Área de Comunicación y Experiencia de Clientes*, como gestora de la *Innovación*, y del *Comité de Innovación*. La selección de las ideas es resultado de la aplicación de los siguientes criterios, es decir, de cómo cada una de ellas influye en la generación de negocio, en el impacto que proporcione valor al mayor número de personas posible, en la novedad y disrupción y en la forma de presentación.



Los datos de gestión de la innovación de este 2024 son:

	2024	2023	2022	Variación 24/23	Variación 22/23	Variación 22/21
Innovaciones aplicadas / Encertem	158	143	52	10,49%	175,00%	-75,12%
Pruebas piloto	0	0	1	na	-100,00%	-90,91%
Ideas presentadas para el Concurso 'Tú idea me suena bien'	52	83	103	-37,35%	-19,42%	na
Nº Personas participantes en el concurso	84	54	121	55,56%	-55,37%	63,51%
Oficinas	37	30	86	23,33%	-65,12%	109,76%
Servicios Centrales	47	24	35	95,83%	-31,43%	9,38%
Terceros	1	0	0	na	na	-100,00%
Ideas individuales	19	64	70	-70,31%	-8,57%	159,26%
Ideas en equipo	33	19	33	73,68%	-42,42%	65,00%
Sentadas Creativas con clientes	131	136	110	-3,68%	23,64%	129,17%
Nº Clientes que han participado	644	706	511	-8,78%	38,16%	333,05%
Valoración oficina (sobre 5)	4,56	4,66	4,35	-2,15%	7,13%	-1,81%
Valoración clientes (sobre 5)	4,57	4,75	4,52	-3,79%	5,09%	-1,53%
Maratones de ideas	2	3	5	-33,33%	-40,00%	-54,55%
Aportaciones recibidas	180	397	388	-54,66%	2,32%	-30,71%
Ideas creativas	224	283	307	-20,85%	-7,82%	74,43%
Talleres de innovación	19	17	13	11,76%	30,77%	8,33%

6.3. Gestión de la Tecnología y la Información.

Una de las categorías que se integran dentro del sistema de gestión de grupos de interés de Caixa Popular es "aliados socios", donde se encuentra la empresa participada RSI (Rural Servicios Informáticos). Para fortalecer el valor de gestión de sus sistemas de información y de su visión estratégica de generar y capitalizar alianzas, utilizamos los servicios informáticos comunes de esta empresa.

RSI es responsable de las actividades de desarrollo o mejora de las aplicaciones clave del negocio, de la ubicación de datos, de la seguridad informática de las mismas, de las páginas web, etc., y establece protocolos para la utilización diferenciada por todas las empresas del Grupo.

RSI posee certificaciones y realiza auditorías independientes que avalan la excelente gestión de la seguridad y ciberseguridad:

- ISO 27001 Sistema de gestión de la seguridad informática.
- ISO 38500 Gobernanza de la tecnología de la información.
- ISO 22301 Sistema de gestión para la continuidad del negocio.
- LEET Security con el nivel AAA en 2022.
 - Certificados específicos de seguridad:
 - Certificación PCI/DSS: certificado del estándar de seguridad de datos en tarjetas.
 - Certificación PCI PIN: certificado de los requisitos y procedimientos de seguridad con respecto a "Payment Card Industry PIN".
 - Certificación CSP de Swift: certificación de seguridad para pagos por Swift.
- Auditorías de aseguramiento del marco de control interno europeas:
 - ISAE 3402 Tipo 2: Para la eficacia operativa de marco de control interno en la gestión de los procesos generales de TI.
 - SOC 2 Tipo 2: Para la eficacia operativa de marco de control interno en la gestión de los procesos de seguridad y ciberseguridad de TI.
- FMDA: RSI cuenta con un Sistema de Firma Manuscrita Digital Avanzada, basada en tableta digital de firma, siguiendo los mejores estándares y auditado por terceros desde 2013. Renovada la certificación hasta diciembre 2024.

De forma complementaria, también posee otras certificaciones de gran valor para incrementar la confianza y el valor de su gestión:

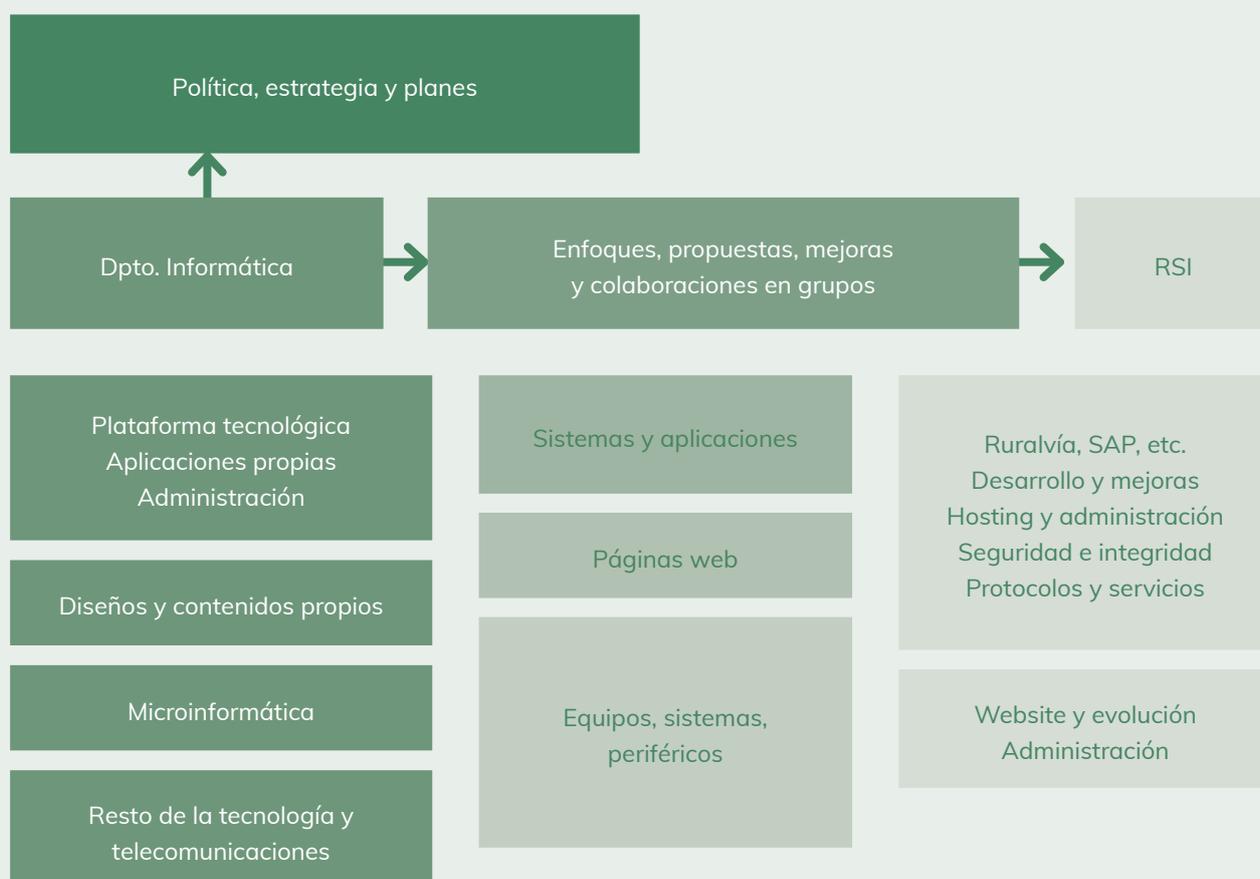
- UNE 19601 Sistema de gestión de *compliance* penal.
- ISO 37001 Sistema de gestión antisoborno.

El **Departamento de Informática de Caixa Popular**, que forma parte del Área de Medios y Tecnología, es responsable de la planificación de proyectos y actuaciones relativas a los sistemas y medios informáticos de la organización, la definición de la plataforma informática, la seguridad de procesos y sistemas, la gestión y operatividad de equipos informáticos (servidores, ordenadores...), redes, dispositivos de apoyo (impresoras, etc.), *software*, soluciones de telecomunicación, telefonía, la microinformática y desarrollos locales, y la gestión del resto de la tecnología del negocio, con la investigación y pruebas asociadas.

Modelo de tecnología y de sistemas de información y telecomunicación.

El modelo de tecnología y sistemas tiene una responsabilidad compartida entre RSI y el departamento de sistemas que participa en todos los grupos de trabajo de RSI (especialmente el de informática y el de organización) para aportar mejoras, innovaciones e influir en las decisiones técnicas y en la definición y priorización de proyectos.

Podemos ver a continuación en la siguiente imagen la representación gráfica del mismo:



Aplicaciones (principales y locales), nuevos desarrollos y mejoras.

Las principales aplicaciones utilizadas por las empresas del Grupo son la de "Banca online (Ruralvía)", la de "Gestión de personas (SAP)" y las de "Gestión del negocio (IRIS NTF)", que residen en RSI y son de su completa responsabilidad.

En 2024 se ha trabajado en cinco grandes macroproyectos plurianuales de valor en la gestión de las tecnologías de la información:

- **Plan Director de Prevención y Blanqueo de Capitales (PBC):** desarrollo de un nuevo modelo de gestión de la actividad de PBC para fortalecer la operativa del Grupo.
- **Plan Digital:** proyecto de estrategia digital "*Impúlsate*" con la renovación de activos digitales, nuevos canales de interacción, nuevas propuestas de valor, potenciación de la cultura digital, *business intelligence* y el *marketing* digital
- **Plan Estratégico Medios de Pago:** incrementar la vinculación y fidelización de los clientes con nuevas propuestas de valor para satisfacer sus necesidades de pagos presenciales y electrónicos, entre particulares, empresas y comercios.
- **Plan de Ahorro e Inversión:** potenciación de los segmentos de Banca Privada, Banca Personal y Banca Retail.
- **Plan Director de Seguridad:** protección contra el crimen cibernético (sabotajes, piratería, cajeros y tarjetas, y robos de identidad).

En el ámbito del **Ciberfraude**, se han llevado a cabo los siguientes desarrollos e iniciativas durante el 2024:

- Implantación de varias herramientas de mercado punteras en la detección temprana y prevención del fraude.
- Definición de nuevos procedimientos, entre ellos, bloqueo por malware y bloqueo de tarjetas.
- Implementación de un cuadro de mando para el control de fraude.
- Desarrollo e implantación de una herramienta de reporte de operaciones no reconocidas, para disponer de información que permita entrenar y mejorar los modelos y herramientas antifraude.
- Sustitución de las contraseñas "OTP" (One Time Password) SMS por mensajes Push, para prevenir los fraudes mediante "SIM swapping" (duplicado de tarjeta SIM).

Dentro del **Plan Digital**, se han implementado, entre otras, las siguientes mejoras:

- Cambios en el proceso de solicitud de Préstamo Personal en la Web y en la App.
- Disponibilidad de anexas documentación automáticamente dentro del proceso de solicitud de Préstamo Personal, en la nueva web y app
- Posibilidad de poder editar el alias de las cuentas, tarjetas, préstamos, etc. tanto en web como en app.
- Novedades en la nueva Banca Electrónica:
 - Consulta en la Web de Ruralvía de los movimientos de los planes de pensiones/previsión.
 - Acceso al simulador de Jubilación desde la nueva Web.
 - Autenticación de las compras realizadas con Bizum en la APP de Ruralvía NBE.

- Posibilidad de realizar cobros y pagos en Loterías y apuestas del Estado con código QR.
- Nuevo acceso directo a la Solicitud de Préstamo Personal (Web y App).
- Disponibilidad de la operativa para pagar los impuestos de Hacienda desde la Web de Ruralvía, tanto para perfil particular como perfil empresa.

En el **Plan de Ahorro Inversión** se han impulsado las siguientes iniciativas:

- Evolución de la herramienta de Asesoramiento, con una nueva modalidad de Firma OnLine para los clientes.
- Nuevo informe Pórtico con el que poder hacer el seguimiento de la operativa que los clientes realicen en Fondos de Inversión Internacionales a través del canal Ruralvía

En el ámbito del **Plan de Cobros-Pagos de Medios de Pago** se han lanzado las siguientes novedades:

- Nuevo proyecto de denegaciones de tarjeta con integración en NBE.
- Mejora en la infraestructura del servicio de Bizum
- Actualización de los documentos de Comercios y su integración en firma diferida
- Ya se encuentra disponible en NBE la posibilidad de firmar compras on line pagadas con Bizum y también hacer cobros y pagos en Loterías y Apuestas del Estado.
- Nueva funcionalidad para mejorar la experiencia de usuario y facilitar a los clientes el proceso de donación mediante Bizum.

En relación al **Plan Director de Prevención y Blanqueo de Capitales** se han logrado, entre otros, los siguientes avances:

- Disponibilidad del recálculo automático del riesgo PBC de todos los clientes de la entidad.
- Nuevo control en el aplicativo Web Consumo-Finanzás, para clientes con la marca de Rechazado activa.

Algunos de los **proyectos más relevantes de Negocio** que se han lanzado en 2024 son los siguientes:

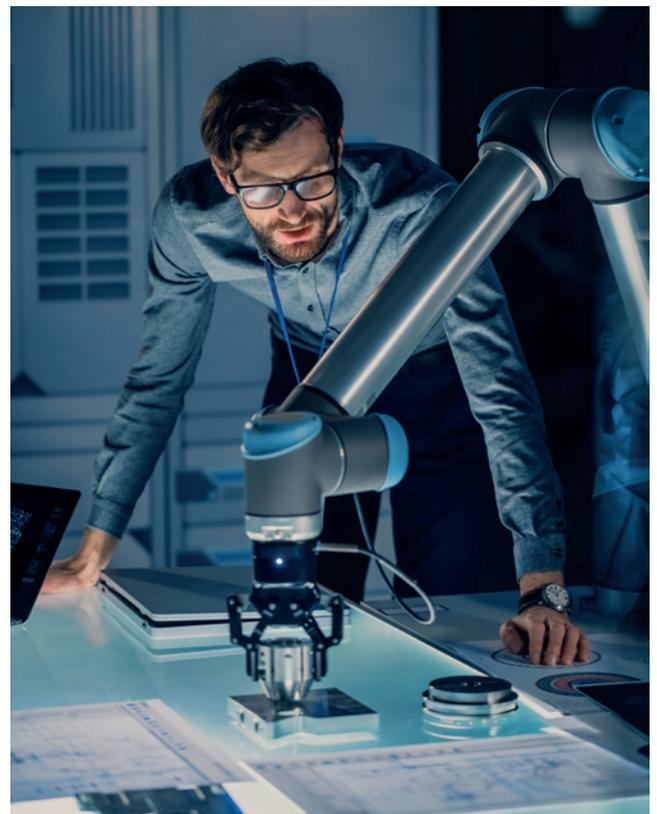
- Se ha incluido el catálogo de ofertas en Adobe Campaign (herramienta de marketing automatizado).
- Dashboard Impúlsate: Cuadro de mando con información sobre contrataciones / solicitudes de los diferentes journeys que forman parte de nuestro módulo de contratación.
- Dashboard Campañas: con información relacionada con las diferentes campañas comerciales puestas en marcha por las diversas Entidades.
- Dashboard Audiencia y Contrataciones Digitales: Ofrecer información, mediante el uso de la herramienta de Adobe Analytics, relacionada con la audiencia de visitas en Ruralvía Web, así como visualizar el volumen de éxito/abandono de los diferentes journeys de contratación, también para Ruralvía Web.
- Nuevo Portal Web, específico para Tarjeta Regalo, pensado para potenciar la emisión de Tarjetas Regalo, aportando a los propietarios de estas tarjetas un servicio 100% digital tanto para clientes actuales como nuevos.
- Implementación en Ruralvía Web, Ruralvía App y Visión 360, del seguimiento con visión cliente (ruralvía) y visión gestor (360), de una solicitud de préstamo personal previamente solicitada.

- Disponibilidad en ruralvía web, ruralvía app y terminal financiero, la posibilidad de personalizar el escaparate de productos de ruralvía.
- Nueva herramienta de gestión de remesas de importación, mucho más completa, intuitiva y fácil de utilizar, consiguiendo así que los clientes puedan enviar sus instrucciones de forma rápida y simple.
- proyecto de evolución tecnológica, denominado "24x7", cuyos principales objetivos son:
 - Proporcionar máxima disponibilidad online de las distintas operativas.
 - Facilitar a los clientes información actualizada y clara de la situación de las operaciones y de sus acuerdos, adelantar la disponibilidad de la información contable y de la situación financiera de la entidad, etc.
 - Reducir las restricciones y condicionantes en la operativa provocados por las ejecuciones de los distintos procesos batch.
- Nueva funcionalidad en la Nueva Web de Ruralvía: Incorporamos dentro del proceso de transferencias actual de la Nueva Ruralvía la opción de poder financiar las transferencias SEPA internacionales.

Durante este año, el **Departamento de Informática** de Caixa Popular se ha centrado en la ciberseguridad, implantando y mejorando las soluciones actuales y poniendo el foco en la formación y la concienciación para el cumplimiento del reglamento "DORA" en coordinación con RSI para la gestión del Riesgo Tecnológico.

Los proyectos más relevantes han sido los siguientes:

- Adhesión al servicio SOC de RSI (Centro de Operaciones de Seguridad) 24x7 cuyas principales funciones son la monitorización, detección, respuesta y prevención de amenazas.
- Navegación Centralizada en los Servicios de Seguridad de RSI.
- Test de phishing, pentesting y gestión de vulnerabilidades.
- Implantación de un plan de formación interna en ciberseguridad
- Formación a pequeños y medianos negocios en Ciberseguridad.
- Formación a personas Mayores en Ciberseguridad.
- Multifactor Obligatorio en los sistemas de identificación en todos los servicios.
- Definición de un nuevo sistema de seguridad perimetral para conexiones VPN basado en Zero Trust.



Ciberseguridad.

Las diferentes líneas de actuación en materia de ciberseguridad se pueden estructurar en 4 etapas: Evaluación del estado de cumplimiento, la prevención del riesgo, la rápida detección y la respuesta precisa ante cualquier ciber incidente. Las principales líneas de actuación en 2024 fueron:

Evaluación del estado de cumplimiento.

Se han creado mecanismos para mejorar la protección en todos los ámbitos de la Ciberseguridad, apostando siempre por las principales prácticas y herramientas del mercado,

Una vez avanzado en la creación de los distintos servicios y en la implementación de las diferentes herramientas incluidos dentro del Programa, y para conocer el grado de avance en la implantación de estos servicios y herramientas dentro de nuestra Entidad se contrató a una de las empresas referentes en el mercado en este ámbito, para que realizara una auditoría del Programa ICT Risk y determinara de manera independiente el grado de adhesión de cada Entidad al citado Programa.

La Compañía elegida para la elaboración de esta auditoría, tras un proceso de selección competitivo, fue Grupo S21sec Gestión, S.A. , empresa líder en Ciberseguridad, con 25 años de experiencia, más de 500 profesionales dedicados a este ámbito y un alcance global, a través de capacidades propias y de socios, en más de 20 países.

Procesos de gestión preventiva.

Estos procesos comprenden el refuerzo del servicio de vigilancia digital y antifraude, las pruebas de procedimientos y protocolos de seguridad, la realización de auditorías internas y externas, el uso de herramientas específicas de monitorización del tráfico y de las redes, la mejora de los procesos de análisis y definición de causas raíces de actividades sospechosas, la gestión y monitorización de los cortafuegos y de los centros de operativas de seguridad, los grupos de trabajo de alto rendimiento para la gestión integral de los servicios y el plan director para la gestión preventiva de riesgos de la transformación digital.

Procesos de detección y respuesta inmediata.

Estos procesos comprenden la monitorización continua de los sistemas de alerta ante incidentes, los procesos de análisis de patrones de eventos de seguridad, la utilización de herramientas de prevención de la fuga de información, la creación de comités específicos para el análisis y gestión de actividades sospechosas o ciber incidentes, la mejora de procesos de la trazabilidad de actividades de análisis de ciberseguridad y la mejora de los procesos de gestión de incidentes.

Procesos de análisis y de cierre de ciber incidentes.

Estos procesos comprenden la mejora de los procesos de gestión de incidentes, la mejora de los procesos de almacenamiento de evidencias, sistemas de trazabilidad y definición de marcos de gestión de la cadena custodia.

Diseño y desarrollo de soluciones.

Esta actividad comprende la utilización de vías de codificación segura, el análisis del código que genera el desarrollador antes de su subida al repositorio en las herramientas del ciclo de vida, las pruebas adicionales sobre las aplicaciones en la promoción entre entornos mediante el uso de herramientas tipo DAST y SAST, y el análisis adicional de código realizado por parte de terceros.

Uso y explotación de servicios.

Esta funcionalidad comprende la implementación de procesos periódicos de análisis del código estático por parte de terceros, la implementación de marcos de análisis de vulnerabilidades y la mejora del marco de gestión de la seguridad perimetral con el rediseño de las actividades que incluyen las pruebas de penetración por parte de terceros.

Caixa Popular cuenta con un Comité de Sistemas de Información que permite coordinar a todas las áreas afectadas, establecer protocolos de actuación, valorar riesgos y difundir entre el colectivo de trabajo una cultura de seguridad informática a través de la concienciación y la formación.

Este Comité define los criterios de seguridad y protección de los activos TIC y gestionar las soluciones de cifrado y clasificación de la Información.

Dentro de sus funciones de Ciberseguridad se encuentran:

- Definir los criterios de seguridad y protección de los activos TIC de la Entidad.
- Definir las etiquetas y los criterios de etiquetado de la información.
- Supervisar la actualización del listado de vulnerabilidades técnicas detectadas.
- Apoyar al resto de áreas en la implantación de medidas de seguridad incluidas en esta norma.
- Mantener un inventario actualizado de los métodos y algoritmos de cifrado utilizados en la Entidad.
- Asegurar que las soluciones de cifrado cumplen con los criterios definidos.
- Velar por el correcto cumplimiento de los procesos de gestión de claves.
- Validar que las autoridades certificadoras utilizadas son de confianza.
- Solicitar los certificados asociados a los sistemas bajo su propiedad, siendo los responsables últimos tanto de la protección de los mismos como de las claves privadas asociadas.
- Supervisar el grado de cumplimiento de los planes de concienciación y formación internos.

Durante este 2024, desde el Departamento Gestión del Dato ha implantado un sistema de gobierno del dato que nos permite estructurar y gestionar los datos con el objetivo de conseguir una información a todos los niveles que ayuden a la toma de decisiones, mejora del conocimiento del cliente, a la eficacia y eficiencia en los procesos, a la accesibilidad de la información y que suponga una herramienta de diferenciación, apoyando el concepto de organización líquida, a través de la explotación de la información.

Dentro de este marco, se han impulsado, entre otros, los siguientes proyectos a lo largo del 2024.

Mejoras en la Calidad de los Datos.

Con la colaboración de RSI y publicaciones internas, se han logrado mejoras en la calidad de los datos:

- Implantación de un sistema en RSI para verificar y corregir datos de clientes, tanto nuevos como antiguos.
- Creación de una circular interna con recomendaciones y tips para concienciar sobre la importancia de los datos y su correcta introducción en el sistema.

Acceso a la Información.

Se ha implementado un sistema para:

- Inventariar los accesos a la información de los reportes disponibles para la red.
- Establecer niveles de acceso dinámicos, permitiendo que los usuarios accedan solo a la información pertinente.

Analítica Avanzada.

Se ha fomentado el uso de la analítica avanzada en las áreas de negocio y el Comité de Inteligencia Comercial, proporcionando:

- Herramientas y recursos de Business Analytics avanzados.
- Potenciación de análisis avanzados en foros de negocio de la entidad.

Autoconsumo.

Se ha dotado de:

- Modelos de datos disponibles por las áreas para que puedan trabajar de forma más autónoma.
- Formación para herramientas de BI.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

A continuación, se presentan los **resultados obtenidos de la gestión de la tecnología y sistemas de información**:

Durante el ejercicio 2024 el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio relativos a la disponibilidad de aplicaciones y sistemas fueron razonables. Como vemos a continuación en la siguiente tabla, en el año 2024 hemos conseguido mantener unos altos niveles o estándares de cumplimiento.

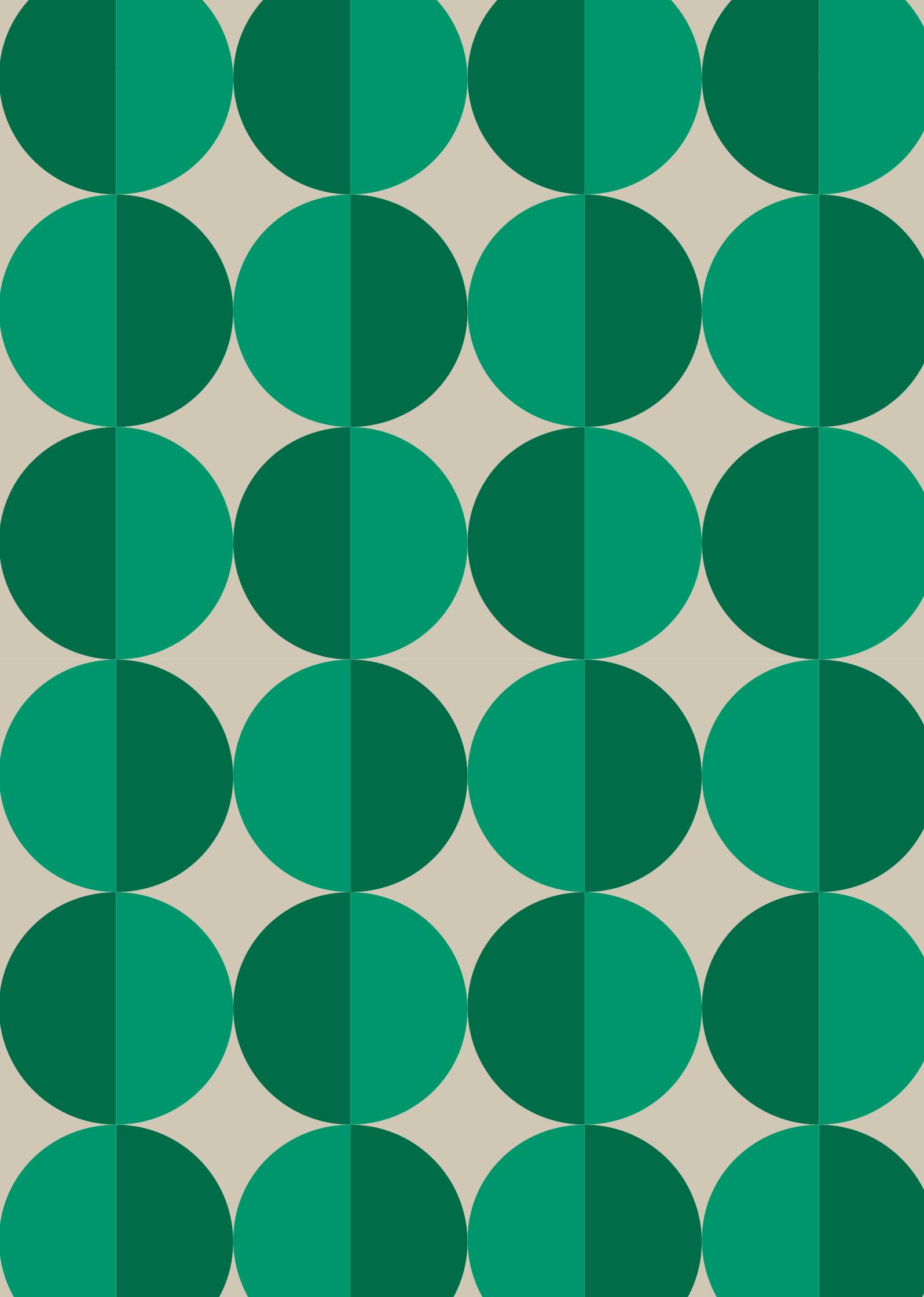
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Cumplimiento ANS plataforma bancaria	99,95%	99,85%	99,85%	0,10%	0,00%	0,06%
Cumplimiento ANS medios de pago	99,95%	99,94%	99,98%	0,01%	-0,04%	0,03%
Cumplimiento ANS centro de información	99,47%	99,83%	98,53%	-0,36%	1,32%	0,29%
Cumplimiento ANS intercambio	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Cumplimiento ANS banca a distancia	99,75%	99,73%	99,82%	0,02%	-0,09%	0,06%
Cumplimiento ANS atención a usuarios	94,22%	86,72%	97,66%	8,65%	-11,20%	-1,33%

En lo que respecta a la atención a clientes y posibles incidencias, como vemos a continuación, el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio relativos a la atención prestada, tanto a cajas como a clientes finales en los dos ejercicios, son muy satisfactorias. Se ha mejorado notablemente las llamadas donde el tiempo de espera del cliente es inferior a los 15 segundos, mostrando la eficacia de las medidas tomadas durante 2024 para mejorar el deterioro producido en 2023.

ATENCIÓN A CLIENTES E INCIDENCIAS

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Atención a llamadas de clientes finales	99,87%	97,42%	99,83%	2,51%	-2,41%	0,05%
Atención de llamadas al CAU	99,23%	96,92%	99,87%	2,38%	-2,95%	0,78%
Resolución incidencias	86,92%	90,24%	95,83%	-3,68%	-5,83%	-1,27%
Tiempo de espera llamadas clientes finales inferiores a 15 seg.	90,87%	62,48%	95,10%	45,44%	-34,30%	-4,90%



Huella económica.

7.1 Huella Económica y del Negocio.

La huella económica y del negocio de una organización se refleja mediante el resultado tangible e intangible obtenido a través de las actividades llevadas a cabo, donde se generan ingresos fruto del diseño y comercialización de los productos y/o servicios, de la utilización de los recursos necesarios para el desarrollo y la prestación de estos. Es decir, es la consecuencia principal de los resultados de la cadena de valor establecida por la entidad.

En la actualidad, la huella económica y del negocio tiene un alcance más amplio, ya que no sólo muestra los resultados a nivel económico y financiero, sino que integra una visión más completa donde incluye la forma en la que se ha implicado la organización en la construcción de ecosistemas económicos, sociales y ambientales con los grupos de interés con que interactúa.

Caixa Popular pone el punto de partida de su huella económica en el principio de autofinanciación y en el crecimiento progresivo y asumible para que la capacidad y la continuidad del negocio no se vean comprometidos y el riesgo asumido sea el menor posible.

A partir de esta premisa establece actuaciones, proyectos y productos en el mercado de una forma ética y sostenible, con la participación de todos los grupos de interés y creando el más valioso mercado económico y social en la Comunitat Valenciana.

Desde su estrategia, pasando por sus políticas y elementos de gestión, Caixa Popular establece como base para la generación de valor económico, los siguientes principios de actuación:

- el respeto, la asunción y el cumplimiento de las declaraciones de derechos humanos en toda su cadena de valor;
- la legislación y obligaciones de la organización por su condición de cooperativa y por la ubicación geográfica de sus operaciones e instalaciones;
- la construcción de marcos de relación, participación y trato exquisito con todos los grupos de interés, de alto valor y transparencia;
- la eficiencia, productividad y retorno esperados, por el desempeño de los procesos corporativos y por el interés y valor de los productos y servicios puestos en el mercado y, por la autonomía, empoderamiento, capacitación, responsabilidad y profesionalidad del colectivo de trabajo.

En síntesis, para Caixa Popular, la huella económica y del negocio es básicamente el resultado de cómo esta entidad realiza:

- La gestión económica, financiera y fiscal.
- La gestión comercial y de clientes.
- La gestión de compras y proveedores.
- El desarrollo del cooperativismo y del asociacionismo.
- Las relaciones con administraciones, reguladores y ayuntamientos.
- Las relaciones con aliados socios.
- La gestión de la calidad.
- La gestión de la innovación.

Como hemos visto en apartados anteriores, la estrategia y el gobierno del negocio son los dos ejercicios de responsabilidad y coherencia necesarios para definir y alcanzar el mejor posicionamiento competitivo, definir proyectos y actividades para asegurar la continuidad y el crecimiento razonable de la cooperativa en el corto, medio y largo plazos.

La máxima responsabilidad sobre estos grandes objetivos recae en Caixa Popular sobre el Consejo Rector y la Asamblea General, con la colaboración del equipo de dirección y de todas las áreas, departamentos y personas de esta.

En el **Anexo 11.1, apartado 5** se puede consultar los resultados económicos y financieros del ejercicio 2024, en concreto el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias de Caixa Popular.



7.2. Gestión económico-financiera-fiscal.

La gestión económica, financiera y fiscal de Caixa Popular se realiza de acuerdo con el estricto cumplimiento del plan general de contabilidad y del resto de regulaciones y compromisos de obligada asunción por las entidades del sector financiero y, en su caso, por su condición de organización cooperativa, enmarcada en la Comunitat Valenciana.

Durante el año 2024, hemos establecido nuestras políticas estratégicas de negocio del plan **Revoluciona 2025**. En 2024 por los efectos económicos y financieros que podrían producirse tras los incrementos de tipo de interés procedió a profundizar en las relacionadas con la morosidad, la eficiencia y la política de diferenciación de "Servicio 5 Estrellas". La estrategia en 2024 relacionada con el desempeño económico y financiero de Caixa Popular:

POLÍTICAS ESTRATÉGICAS RELACIONADAS CON DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

2024	2023
Potenciar la productividad	Mejorar la Eficiencia
Controlar la Morosidad	Mejorar la Morosidad
Potenciar el Servicio 5 Estrellas	Mejorar el Servicio 5 Estrellas



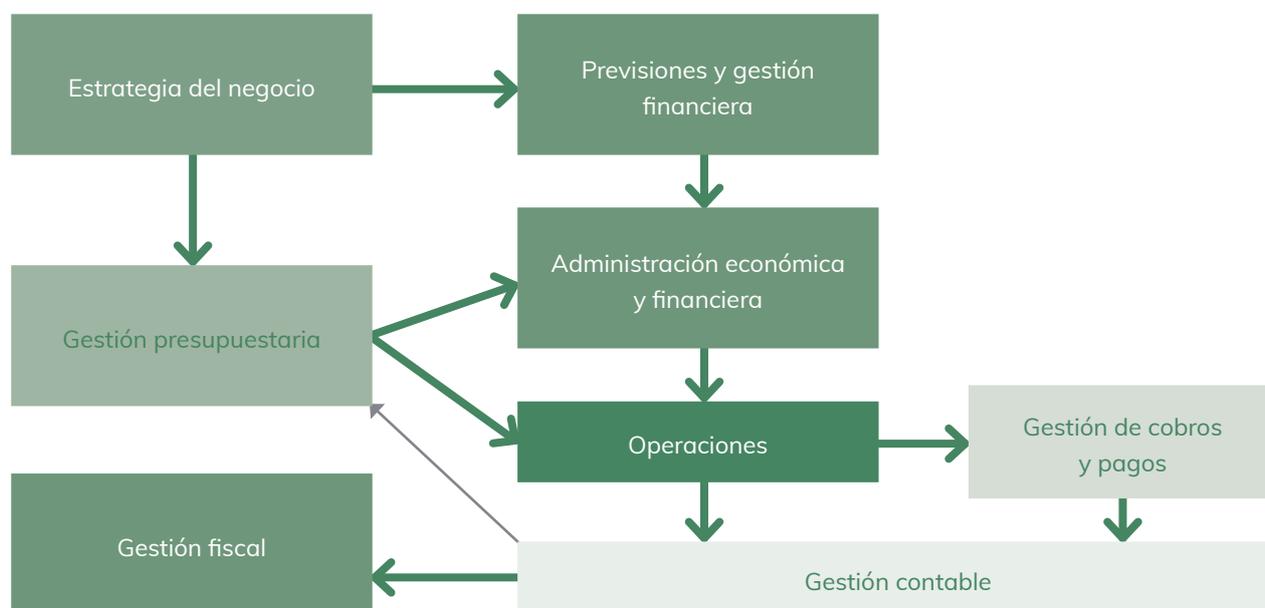
Modelo de gestión económica, financiera y fiscal.

Las previsiones financieras se realizan de acuerdo con la planificación estratégica vigente y se fijan los hitos a los que se quiere llegar dentro de cada plan estratégico.

A continuación, se valida que los objetivos cuantitativos que se quieren alcanzar están en línea con todas las exigencias normativas del regulador, que los crecimientos del negocio y los resultados son alcanzables, teniendo en cuenta las ratios de solvencia, liquidez y rentabilidad necesarias para cumplir con todos los requisitos normativos y estratégicos.

Anualmente se revisan las previsiones establecidas en los planes estratégicos para ajustarlas a la realidad del mercado.

En la siguiente imagen se refleja cómo la entidad plantea la gestión de dichos procesos.



Gestión económica, financiera y fiscal.

Como consecuencia de la publicación estándar GRI 207: Impuestos en el año 2019, Caixa Popular sigue como guía y elige algunos de los requerimientos propuestos en dicho estándar.

La gestión fiscal de Caixa Popular se basa en una administración prudente, ajustada al cumplimiento normativo en todo momento, con un mecanismo de reporte y control, y contando con el asesoramiento de un despacho externo, especialista en temas fiscales.

En su gestión la entidad no recibe de los gobiernos de la Comunitat Valenciana o de España ninguna ayuda, ni subvención especial o diferente a la que tienen cualquiera de las compañías presentes en los territorios mencionados.

La entidad realiza toda su actividad en España y en concreto en la Comunitat Valenciana por lo que todos los resultados obtenidos así como las obligaciones fiscales se circunscriben a este ámbito de actuación.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2024.

En cuanto a nuestra **capacidad de generar negocio y valor**, como vemos a continuación, hemos seguido creciendo en equipo humano, incrementando el número de puntos de venta que incluyen el Agente Financiero de Cheste, de acuerdo con los objetivos establecidos.

CAPACIDAD BÁSICA PARA LA GENERACIÓN DE NEGOCIO Y DE VALOR

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN 24/23	VARIACIÓN 23/22	VARIACIÓN 22/21
Colectivo de trabajo (a 31 de diciembre)	449	419	393	30	26	26
				7,16%	6,62%	-7,08%
Oficinas comerciales (n.º)	79	78	76	1 ud	2 ud	0 uds
				1,28%	2,63%	(-1,31%)

Respecto lo datos de **ingresos totales**, una de las principales fortalezas de Caixa Popular es la generación de ingresos brutos y netos, viéndose muy favorecida este año por la coyuntura de tipos de interés gracias a los crecimientos del negocio de años anteriores. En **2024** se ha visto reforzada la tendencia positiva continuada en esta variable económica, como vemos a continuación.

INGRESOS TOTALES (datos en miles)

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN 24/23	VARIACIÓN 23/22	VARIACIÓN 22/21
Ingresos brutos (euros)	138.124	100.864	48.145	36,94%	109,50%	16,98%
Ingresos netos (euros)	99.912	84.808	45.626	17,81%	85,88%	20,71%

En la siguiente tabla, mostramos nuestros resultados en términos de **gastos totales**. El modelo de crecimiento de Caixa Popular, sustentado en la apertura de oficinas, la contratación de personas y la vocación de mejora e innovación en estructuras y gestión, y la responsabilidad social, implica el incremento de gastos proveedores de capital e inversiones sociales y ambientales.

GASTOS TOTALES (datos en miles de euros)

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN 24/23	VARIACIÓN 23/22	VARIACIÓN 22/21
Operacionales	20.432	18.142	14.665	12,62%	23,71%	8,58%
Salarios y beneficios	29.559	27.442	24.132	7,71%	13,72%	15,71%
Pagos a proveedores de capital	3.198	3.024	2.940	5,75%	2,86%	0,07%
Otros gastos	0	0	0	0,00%	0%	0

En lo referente a los **Márgenes de la entidad**, el crecimiento responsable y sostenible, basado en un control racional de los gastos y costes, así como la coyuntura de tipos de interés, ha generado notables incrementos en los resultados asociados a las operaciones. La prudencia en la gestión nos ha hecho realizar dotaciones en previsión de un posible repunte de la morosidad provocada por el repunte de los tipos de interés, el margen de explotación se ha visto incrementado en un 28,04% respecto a 2023.

MÁRGENES (datos en miles de euros)

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN 24/23	VARIACIÓN 23/22	VARIACIÓN 22/21
De intereses	99.913	84.808	45.626	17,81%	85,88%	20,71%
Brutos	131.322	111.961	72.956	17,29%	53,46%	19,70%
Resultado de explotación	40.896	31.941	22.382	28,04%	42,71%	18,83%

Las dotaciones realizadas, como consecuencia de los criterios de prudencia de la entidad, no han afectado a la **generación de beneficios** tanto en términos brutos como netos con incrementos cercanos al 28% en ambos casos. La contribución a la sociedad a través de los impuestos se ha incrementado en un 15,23%.

BENEFICIOS E IMPUESTOS (datos en miles)

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN 24/23	VARIACIÓN 23/22	VARIACIÓN 22/21
Beneficios brutos	36.563	28.619	19.907	27,76%	43,76%	22,30%
Beneficios netos, después de impuestos	30.875	24.071	16.832	28,27%	43,01%	27,08%
Impuesto devengado	5.687	4.547	3.075	25,07%	47,87%	1,42%
Impuesto pagado	11.004	9.550	4.104	15,23%	132,70%	13,34%

A pesar de las dotaciones, el crecimiento de los activos totales, la incorporación de nuevas personas a la entidad o la apertura de oficinas, o el modelo de negocio basado en la proximidad con todos los costes que esta estrategia supone, la **rentabilidad** del ejercicio se ha incrementado en un 6,00% situándose el ROI en el 1,06% estando por encima de la media del sector. Durante este 2024 se ha continuado con plan para la mejora de la eficiencia que se inició en 2022 situándose esta en el 39,93% mejorando un 6,77% respecto al año anterior. La rentabilidad es una de las fortalezas financieras del negocio, mientras que la eficiencia, a pesar de la mejora, es un área de avance. El modelo de negocio basado en el servicio, la proximidad, la accesibilidad financiera, de cercanía limita la obtención de grandes resultados en este aspecto.

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VARIACIÓN 24/23	VARIACIÓN 23/22	VARIACIÓN 22/21
Rentabilidad económica: activo total (ROI)	1,0	1,0	0,73	0,00%	36,99%	12,31%
Rentabilidad financiera: fondos propios (ROE)	20,41	17,07	13,41	19,57%	27,29%	7,97%
Ratio de eficiencia (%)	41,06	42,83	55,95	-4,13%	-23,45%	-6,31

En lo que respecta a los principales **indicadores de capacidad financiera e información relevante de las operaciones** vemos a continuación los principales resultados en los últimos años.

CAPACIDAD FINANCIERA E INFORMACIÓN RELEVANTE DE LAS OPERACIONES

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
CAPACIDAD DE PAGO						
Liquidez LCR (%)	465	451	251	3,10%	79,68%	-40,52%
Liquidez NSFR (%)	192,43	181,9	158,33	5,79%	14,89%	7,71%
Solvencia: ratio de capital CET1 phase in	15,88	15,63	15,21	1,60%	2,76%	-7,14%
Solvencia: ratio de capital CET1 fully loaded	15,88	15,52	14,09	2,32%	10,15%	-7,79%
RIESGO						
Morosidad financiera (%)	2,79	3,31	3,52	-15,71%	-5,97%	-2,76%
Activos dudosos (millones de euros)	60,73	66,88	67,47	-9,20%	-0,87%	16,09%
INFORMACIÓN DEL NEGOCIO Y MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO (datos en millones)						
Total Activo	3.686	3.287	2.860	12,13%	14,93%	-0,30%
Apalancamiento operativo (%)	6,24	6,09	6,3	2,46%	-3,33%	0,16%
Depósitos	3.294	2.920	2.573	12,80%	13,48%	-0,,15
Créditos a clientes brutos	2.088	1.949	1.910	7,13%	2,04%	16,74%
Activo irregular (dudosos + adjudicados netos)	63,5	68	69,66	-6,62%	-2,38%	12,35%
Activos adjudicados brutos	3,9	1,7	2,82	129,41%	-39,72%	-43,60%
Activos adjudicados netos	2,8	0,8	2,54	250,00%	-68,50%	-38,80%
Cobertura activo irregular	150	103	75	45,63%	37,33%	0,00%

Los indicadores más importantes para la definición de la capacidad financiera de la entidad y su evolución en los ejercicios contemplados, **los ratios de liquidez y solvencia** son un punto fuerte de la gestión, por encima de los límites marcados por la regulación.

La contención de la **morosidad es otro aspecto destacable por su evolución y valores.**

Finalmente, podemos ver en la siguiente tabla los resultados de Caixa Popular en términos de **generación de riqueza**, donde podemos observar que el ejercicio ha respondido a las directrices establecidas mejorando el valor económico generado de manera significativa en un 12,50%, así como el distribuido y el retenido lo que nos permite reforzar la capacidad de crecimiento de la entidad.

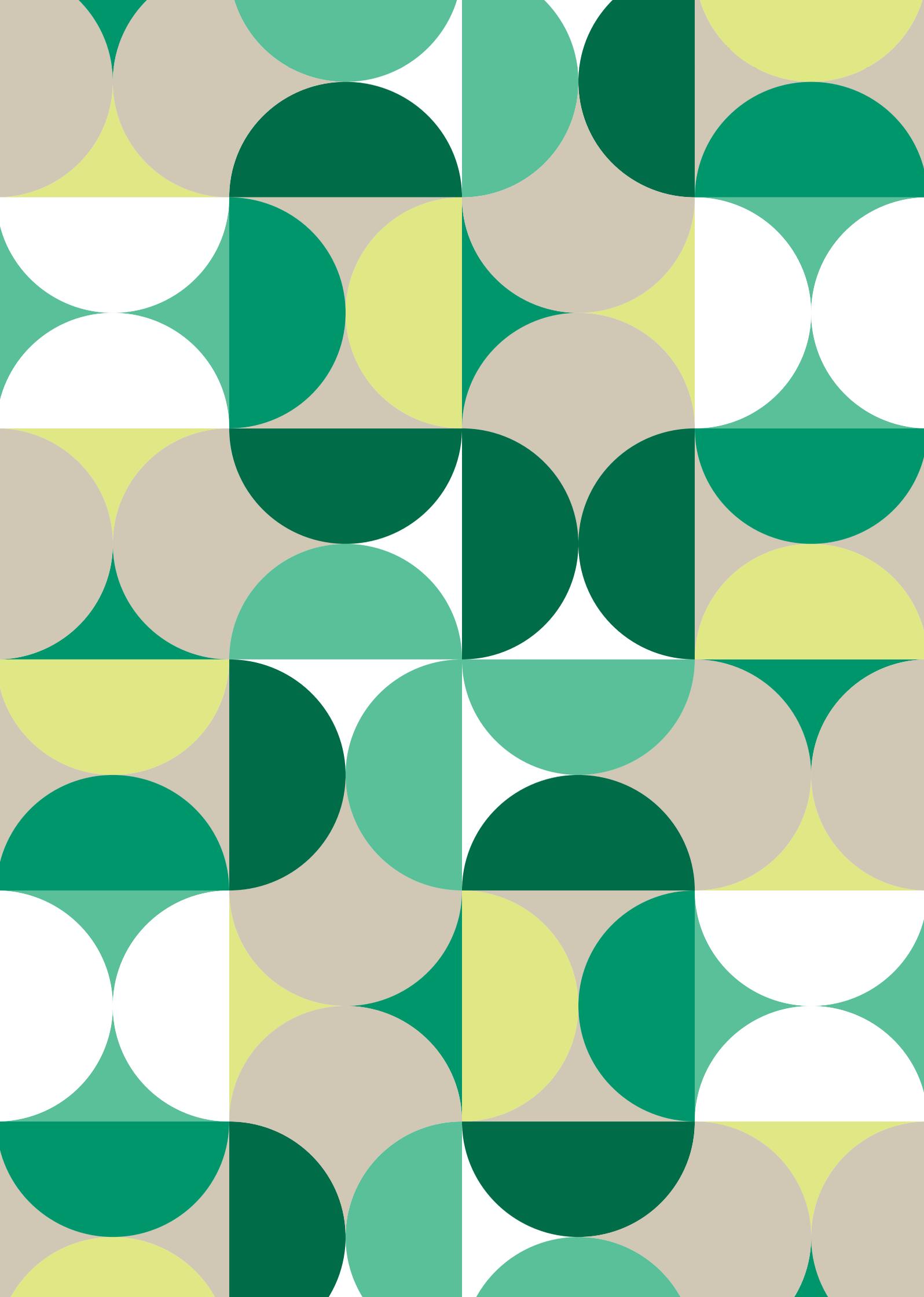
GENERACIÓN DE RIQUEZA (datos en millones)

VARIABLE	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Valor económico directo generado (euros) ***	135	120	79	12,50%	51,90%	23,44%
Valor económico distribuido (euros) ****	50	46	39	8,70%	17,95%	14,71%
Valor económico retenido (euros) *****	85	74	40	14,86%	85,00%	33,33%

(***) ventas netas + los ingresos obtenidos de inversiones financieras + ventas de activos.

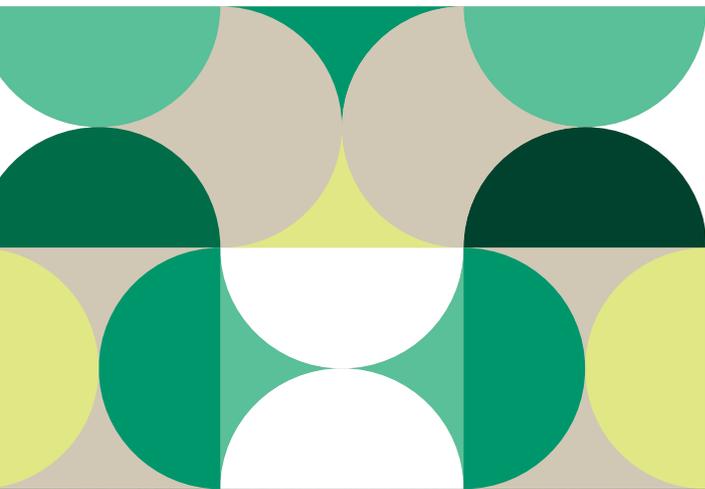
(****) gastos operacionales + salarios y beneficios al colectivo de trabajo + pagos proveedores capital + inversiones en la sociedad.

(*****) valor económico directo generado menos valor económico distribuido.



Huella laboral.

8.1. Modelo de Gestión de personas.



1. Introducción.

Desde el Área de Personas y Cultura Cooperativa de Caixa Popular se trabaja en establecer una estrategia de gestión de personas que contribuya a la consecución de los objetivos de cada plan estratégico, y a potenciar nuestro modelo cultural, formado por la misión, la visión, los valores y los principios cooperativos y publicados en el documento Cultura Cooperativa de Caixa Popular.

Esta estrategia de Personas y su posterior despliegue está guiada por la Misión del Área, nuestra razón de ser: *"Promovemos el desarrollo de las personas para contribuir al éxito de nuestro proyecto cooperativo"*, y por la Misión de la **Dirección de Personas**, *"Cuidar a las personas estableciendo la estrategia, políticas y planes plurianuales estratégicos de la entidad en materia de gestión de personas y cultura cooperativa para conseguir la profesionalización, adecuación y el crecimiento de la felicidad y el bienestar de las personas, alineado con los valores y objetivos de la entidad, y contribuir así al éxito de nuestro proyecto cooperativo"*.

El Área de Personas y Cultura Cooperativa se apoya sobre tres departamentos que facilitan la consecución de los objetivos que se plantea y que son:

- Departamento Laboral y Equipo Operativo
- Departamento de Talento
- Departamento de Desarrollo Directivo

Para alcanzar la Misión, el Área de Personas y Cultura Cooperativa debe velar por:

- Contribuir a tener profesionales equilibrados en el ámbito profesional y personal.
- Tener a las personas preparadas para los retos del sector y el entorno en general, facilitando la gestión del cambio.
- Dar respuesta a las necesidades de las personas teniendo una mirada de servicio al cliente interno de calidad.

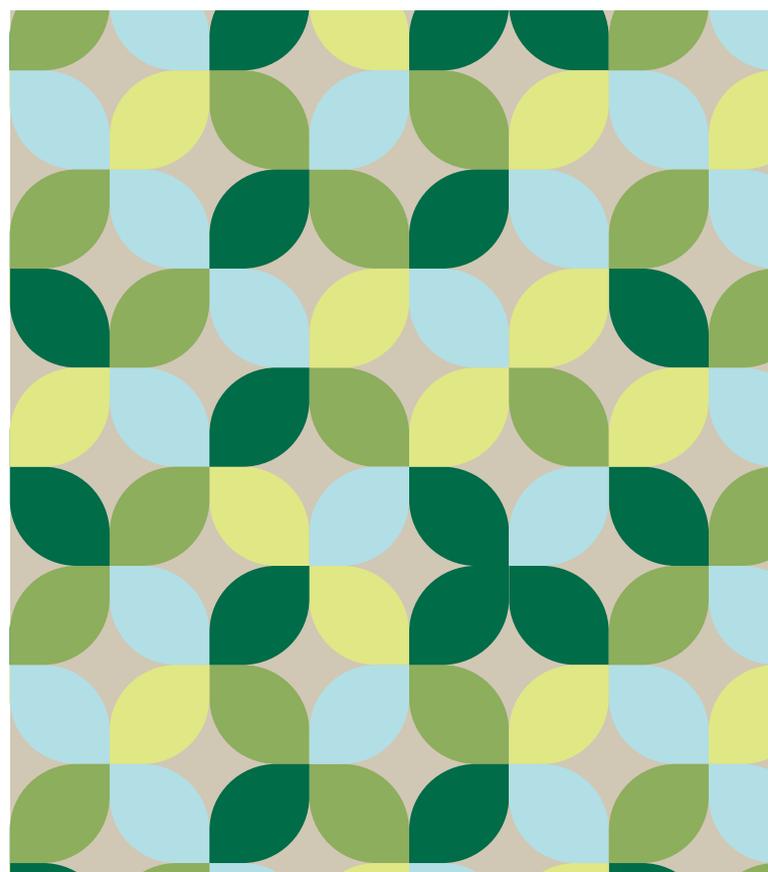
Los principales objetivos que ha trabajado el Área de Personas y Cultura Cooperativa para el ejercicio 2024 han sido los siguientes:

- Captación y selección. Cubrir las necesidades organizativas de Caixa Popular en 2024 y planificar 2025: garantizar las necesidades de personas, tanto para las aperturas de las nuevas oficinas planificadas, como para dotar a la organización de una mayor cantera para cubrir necesidades estructurales y coyunturales.
- Seguir nutriendo el Ecosistema de la felicidad diseñando e implementado un plan de acción derivado de los resultados de la encuesta del ecosistema de la felicidad.
- Mejorar el sistema retributivo velando por la equidad interna y la competitividad externa. Mejorar el sistema de reparto y distribución de la retribución variable por resultados, premios y organización líquida.
- Contribuir a conseguir un impacto positivo del nuevo horario de atención a los clientes y el tiempo de trabajo.
- Implementar el Modelo de Liderazgo, definido en 2023.
- Mejorar el proceso de evaluación del desempeño profesional y de las reuniones de crecimiento.

- Dar un salto cualitativo para el óptimo aprovechamiento y la necesaria transferencia de las acciones formativas incluidas en el Plan de formación 2024.
- Mejorar el protocolo de admisión de personas socias.

A continuación, se presentan la contribución del área del personas y cultura cooperativa a los siguientes ejes estratégicos que durante este período se han trabajado:

1. Mejorar la felicidad.
2. Impulso de la cultura cooperativa
3. Organización líquida y gestión por liderazgo
4. Eje coyuntural: Gestión de la Dana. Principales iniciativas realizadas para paliar los efectos de la inundaciones que han impactado a un tercio de las personas que residen en las zonas afectadas y directamente a 14 oficinas.



2. La política estratégica: Mejorar la felicidad.

Una de las políticas estratégicas de Caixa Popular es Mejorar la felicidad. Es responsabilidad directa del Área de Personas y Cultura Cooperativa contribuir al crecimiento de la felicidad de las personas que forman parte de la entidad. Nuestro modelo de felicidad se concreta en esta fórmula:



En el marco del plan estratégico Revoluciona 2023-2025, el Área de Personas y Cultura Cooperativa ha trabajado los siguientes metas para mejorar la felicidad:

- Perseguir **ser la entidad preferida para trabajar**, en la atracción, captación, selección, integración, desarrollo y fidelización del talento.
- Desarrollar el **sentimiento de pertenencia**, el compromiso, la motivación y la pasión por el proyecto de Caixa popular.
- Desarrollar la **gestión por liderazgo** en nuestro modelo de organización líquida.

Las principales consecuciones del área son las siguientes (en capítulos posteriores se ampliará la información):

- **Lanzar, por cuarto año consecutivo, la encuesta del Ecosistema de la felicidad**, una encuesta anónima de bienestar, dirigida a todo el colectivo de trabajo, estructurada en 4 bloques: bienestar emocional, bienestar social, bienestar económico y bienestar físico. Esta encuesta, permite tener un indicador del nivel de felicidad de las personas que forman parte de la entidad y establecer un plan de acción para la mejora continua de nuestras políticas y nuestro ecosistema de la felicidad.

Cada año, estos resultados sirven para establecer prioridades y planes de acción de mejora continua en cada uno de los elementos del ecosistema.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en los últimos 4 años:

RESULTADOS ENCUESTA	2022	2023	2024
Indicador general felicidad en Caixa Popular	7,2	7,1	7,10
Bienestar social	7,61	7,45	7,42
Bienestar emocional	7,16	7,11	7,10
Bienestar físico	6,68	6,73	6,67
Bienestar económico	7,38	7,1	7,13
Nivel de participación	82,2%	88%	84%

El porcentaje de participación es muy satisfactorio en línea con años anteriores. En 2024, ha sido del 84%, 375 respuestas sobre un total de 448 personas. Del total de respuestas, 225 mujeres y 150 hombres. 73 personas no han respondido.

En este apartado se enmarca el derecho a la desconexión digital, que lo medimos a través del ítem "saber desconectar" de la encuesta del ecosistema de la felicidad, este indicador nos sitúa en el nivel de percepción de la desconexión que se tiene en Caixa Popular lo que nos permite tomar medidas.

- Noticia a través del portal interno para recordar la obligatoriedad de activar el "ausente de Oficina" en el correo electrónico para derivar las necesidades de compañeros y clientes a otras personas del equipo garantizando el descanso de la persona cuando está de vacaciones.
- Las convocatorias de reuniones, como norma general, dentro del horario de trabajo

- Principales resultados en captación y selección y promociones:
 - Creación de empleo: 31 puestos.
 - Promociones internas: 9 personas a dirección de oficina y 1 persona a dirección de departamento.
 - Selección del equipo de las nueva oficina de Utiel.
 - Diseñar y llevar a cabo los planes de sucesión de 3 miembros del equipo de dirección.
 - Facilitar la movilidad transversal entre la red de oficinas y servicios centrales, y también entre áreas de servicios centrales, para dar desarrollo profesional a las personas, según su perfil y fortalezas: 14 personas.
 - Selección de los participantes en el Curso de desarrollo directivo para direcciones de oficina y en el Curs Bàsic para las personas de recién incorporación.



- Principales resultados en formación:
 - Impartir un promedio de 92.68 horas de formación por persona en 2024.
 - Fomentar, además, varios programas inter-pares de transferencia de conocimientos y habilidades.
 - Coordinar programas de coaching ejecutivo externo para personas directivas.
 - Fomentar la lectura y la autoformación.
 - Organizar y llevar a cabo un Taller de mindfulness.
- Principales resultados en acciones de cooperación y voluntariado:
 - Coordinar el Voluntariado internacional a Ecuador.
 - Coordinar la campaña el "Día de salario", una iniciativa solidaria que consiste, para el equipo humano de Caixa Popular, en ceder un día de su salario y, para la entidad, en aportar el doble del importe conseguido. En 2024, la dotación total de las ayudas fue de 90.000€. Hemos recibido y analizado 238 proyectos presentados por entidades sociales que tienen como objetivo la mejora de la calidad de vida de las personas, 34 personas han participado como jurado, entrega de 12 premios.
- **Publicación mensual en la intranet del boletín del área: Caminos para la felicidad** que dota de recursos para cuidar el equilibrio vida personal y profesional y la salud, fomenta que las personas aprovechen las ventajas por trabajar en la entidad y recuerda hitos relacionados con el ecosistema de la felicidad y la gestión de personas.
- Acciones para fomentar el reconocimiento:
 - Acciones sorpresa de reconocimiento: Diseño y entrega de 2 Cheques de la felicidad a toda la plantilla y regalo de navidad.
 - Promover e impulsar el programa POPUlines, programa interno que premia la participación en voluntariado, formación interna y participación en eventos en representación de la entidad. Hemos conseguido dar un salto cualitativo en su utilización con un incremento del 87% de los POPUlines. Premios encargados por un presupuesto total de aproximadamente 30.000€.
- Mejorar el sistema de reparto y distribución de la retribución variable por resultados, premios y organización líquida.

3. Área de Personas y Cultura Cooperativa e impulso del Modelo Cultural.

El impulso del modelo cultural de Caixa Popular es una responsabilidad fundamental del Área, que en 2024 hemos formalizado incorporando la "Cultura Cooperativa" al nombre del Área de Personas.

Entendemos por cultura los valores, principios, convicciones, creencias o hábitos que definen las maneras de actuar de la organización.

La cultura cooperativa identifica la manera de ser de nuestra organización y se manifiesta en maneras de actuar delante de los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios, que son interiorizadas en forma de creencias y talentos colectivos que se transmiten y enseñan a nuestros miembros como una manera de pensar, vivir y actuar.

El impulso del modelo cultural de Caixa Popular es una apuesta importante y constante de Caixa Popular porque nos debe ayudar a:

- Diferenciarnos por nuestros valores y principios cooperativos, aquellos que nos han ayudado a ser lo que somos y a llegar adonde estamos.
- Mantener e impulsar los valores y el espíritu fundacional de Caixa Popular.
- Potenciar una cultura basada en la responsabilidad, la libertad, los resultados y la autonomía.

En 2024, el Área de Personas y Cultura cooperativa ha seguido trabajando en aumentar el sentimiento de pertenencia y compromiso al proyecto de Caixa Popular, e impulsar el modelo cultural, llevando a cabo las siguientes acciones:

- Programa Impuls al valencià. Consiste en un programa de intercambio

lingüístico entre compañeros para fomentar el uso del idioma. Formación académica subvencionada.

- Programa Arrelats. Entrevistas individuales para escuchar y comprender las expectativas y necesidades de las personas según la etapa profesional en la que se encuentran, e identificar lo que valoran en Caixa Popular.
- Política de cantera con el 100% de las promociones de 2024 que han sido cubiertas por personas socias de Caixa Popular. Realización de programa de formación: Curs basic cuyo objetivo es acoger y preparar a las personas de nueva incorporación para una óptima integración al proyecto de Caixa Popular.
- Gestión de las actividades de Consell Social alineadas con nuestros valores cooperativos que fomentan el vínculo entre los compañeros. Invitación a las personas socias jubiladas a las actividades del Consell Social.
- Integración del Modelo de liderazgo de Caixa Popular en el proceso de evaluación del desempeño para su evaluación y seguimiento.
- Diseño y ejecución de un Plan de formación ambicioso y equitativo.
- Apoyo e impulso de la gestión de la organización líquida y gestión por liderazgo.
- Promoción y coordinación del voluntariado nacional e internacional.
- Un paso más en la integración de personas con discapacidad física e intelectual. 3 personas en el equipo operativo.
- Participación en el plan estratégico Cuidar 2027 y en la preparación de las jornadas estratégicas.
- Planes de reconocimiento a la trayectoria profesional en Caixa Popular. Implantación de los protocolos correspondientes:

- Nuevas personas socias en 2024 = 6 personas.
- Reconocimiento a la trayectoria profesional: 10 años = 20 personas
- Reconocimiento a la trayectoria profesional: 25 años = 11 personas
- Reconocimiento a la trayectoria profesional: Jubilación = 1 persona.

4. La política de “Organización líquida y Gestión por liderazgo”.

Desde el lanzamiento de la política estratégica de Organización líquida y gestión por Liderazgo en 2020, el área de Personas y Cultura Cooperativa ha trabajado activamente en la implementación de esta política.

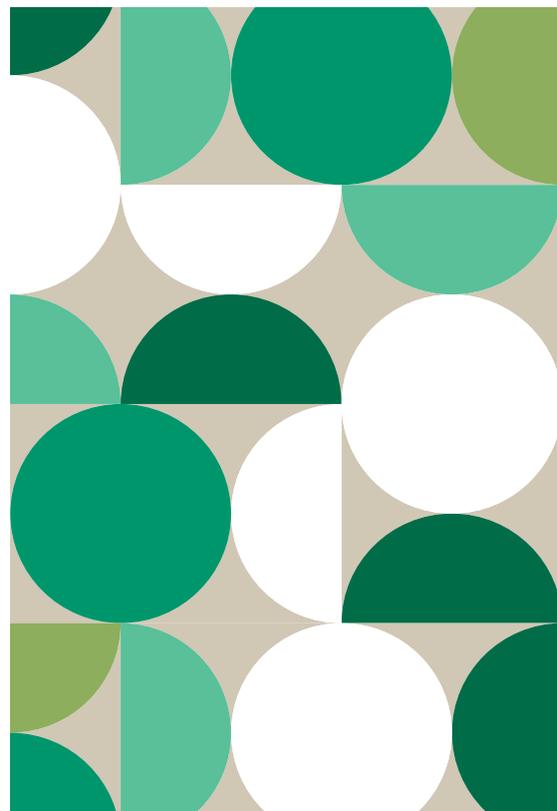
En 2024, hemos dado pasos importantes con las siguientes acciones:

- Impulso de la participación en la Organización líquida e implantación de nuevas personas a los roles de la Organización líquida: Tutores comerciales, Líderes de sección, gestionar los cambios y ampliaciones de los equipos de especialidades y sectores.
- Implementación del Modelo de Liderazgo: integración del Modelo de Liderazgo en el proceso de evaluación del desempeño y conversaciones de crecimiento, lo que permite que se evalúe anualmente el alineamiento de las personas con los pilares del Modelo.
- Iniciativas para implantar los “7 Hábitos de Liderazgo” definidos en el plan estratégico Revolucionaria, en concreto en 2023. Los 7 hábitos trabajados son: los siguientes: Cuidar el Equilibrio, Alimentar la curiosidad y el desarrollo, Esfuerzo, Proactividad, Ejemplo, Humildad, Servicio. Se ha diseñado y comunicado una guía de entrenamiento de cada uno de ellos y

a lo largo del año los hemos trabajado a través de:

- Plan de formación ambicioso, cursos de desarrollo del liderazgo y puesta a disposición de herramientas para la autoformación.
- Fomentar la participación en la organización líquida.
- Fomentar programas de transferencia de conocimientos y habilidades inter-pares.
- Fomentar la escucha de las personas a través de encuestas y grupos de escucha activa.
- Diseñar e implantar iniciativas que fomentan el cuidado del equilibrio personal-profesional. Cambio en el horario, mantener el Servicio online de Ayuda psicológica, etc.

En el próximo periodo estratégico, se trabajará el fortalecimiento de los hábitos de liderazgo “Cuidar el equilibrio”, “Alimentar la curiosidad y el desarrollo” y “Servicio”. El resto están implementados en la organización de manera satisfactoria.



8.2. Departamento Laboral.

1. Introducción.

La administración y gestión de las Personas y los equipos en Caixa Popular es responsabilidad del **Departamento de Laboral** del Área de Personas de nuestra entidad

Su Misión, es *velar por la equidad y transparencia de nuestra política de retribución y procurar la igualdad de oportunidades, contribuir al bienestar del colectivo, teniendo en cuenta nuestros valores, garantizando el cumplimiento de la normativa en materia laboral, fiscal y social, para generar y arraigar el sentimiento de pertenencia y propiedad a Caixa Popular, y contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos.*

Dentro de esta responsabilidad del Departamento Laboral, podemos encontrar las siguientes áreas de actuación.

- Implantar la **Política de Contratación** de Caixa Popular de las personas en formación, de las personas contratadas laboralmente y de las personas socias de la entidad gestionando las necesidades estructurales y coyunturales de la plantilla, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral, societaria, social y fiscal, para dotar de las personas necesarias y contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos. Además, dentro de esta responsabilidad podemos encontrar las siguientes áreas de actuación.
 - Dar de alta y gestionar los usuarios de personas contratadas, el acceso a las aplicaciones y las herramientas necesarias para que puedan desarrollar adecuadamente las funciones asignadas.
 - Realizar el seguimiento de las personas Aspirantes a socias que ocupan puestos estructurales. Proporcionar herramientas para apoyar los procesos de integración en Caixa Popular para acertar en la integración societaria.
 - Colaborar en la aplicación de los protocolos de admisión, seguimiento y reconocimientos de las personas que forman parte de Caixa Popular.
 - Definir, planificar, coordinar y ejecutar la gestión de prácticas y becas (Universitarias, ADEIT, Ciclos, etc.).
 - Estudiar y preparar la solicitud de las subvenciones sociales.
- Implantar la **Política de compensación total** de Caixa Popular teniendo en cuenta la legislación laboral y societaria. Dentro de esta responsabilidad podemos encontrar las siguientes áreas de actuación.
 - Implantar la política retributiva mensual, la política retributiva anual variable por resultados y contribución a la organización líquida, los premios, el salario emocional, la retribución en especie, etc., del colectivo de personas Socias y Aspirantes a Socias, así como de las personas en formación.
 - Implantar la Política retributiva de Caixa Popular al colectivo de personas Socias, aspirantes a socias, así como de las personas en formación.
 - Realizar estudios salariales internos y/o externos generales o sectoriales para velar por el cumplimiento de los niveles de equidad y competitividad externa de la entidad.

- Realizar estudios de brecha salarial para detectar posibles discrepancias con nuestra política de igualdad retributiva, basada en pagar por la prestación de un trabajo de igual valor la misma retribución sin que pueda producirse ningún tipo de discriminación por razón de sexo.
- Colaborar en la implementación del **modelo y del ecosistema** de la **felicidad** de Caixa Popular para contribuir al cuidado y al crecimiento de la felicidad de las personas de colectivo de trabajo.
- Planificar los **gastos de personal** anuales, realizar el seguimiento mensual, analizar las desviaciones respecto de la previsión y realizar propuestas de medidas correctoras para contribuir al cumplimiento del plan de gestión.
- Diseñar e implantar el **Plan de Salud de Caixa Popular**: confeccionar el calendario de actividades y campañas de salud, periódicas y puntuales, cumpliendo con la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, para contribuir a la salud integral de todo el colectivo de trabajo.
- Confeccionar y realizar el seguimiento del **Plan de Igualdad de Oportunidades** de mujeres y hombres de Caixa Popular, distinguiendo entre un Plan de Igualdad de personas Socias, al que no estamos obligados por ley, y un Plan de Igualdad de personas aspirantes a Socias, así como del Protocolo de Prevención y Actuación en casos de acoso laboral y discriminación para contribuir a los objetivos estratégicos en materia de igualdad de acuerdo con nuestros valores cooperativos y a la nueva normativa en este ámbito.
- En coordinación con el departamento de Riesgos, **valorar y aplicar la Circular 035** en relación con las operaciones de activo, pasivo y

servicios de las personas Socias y Aspirantes a Socias con la finalidad de garantizar la equidad interna y el equilibrio entre los intereses globales y particulares del colectivo.

En el periodo estratégico 2023-2025, el departamento Laboral contribuye al Plan Estratégico Revolucionaria consiguiendo los siguientes objetivos:

- **Contribuir a conseguir un impacto positivo del nuevo horario de atención a los clientes y el tiempo de trabajo. Analizar el impacto del nuevo horario y llevar a cabo las adaptaciones necesarias:**
 - Ajustar dedicaciones y calcular repercusión en los gastos de personal.
 - Actualizar criterios para poder llevar a cabo el plan de formación y coordinar los equipos líquidos.
 - Rehacer y publicar los calendarios laborales de oficinas y SS.CC. Recordar los criterios para planificar adecuadamente las vacaciones y garantizar el servicio al cliente 5 estrellas.
 - Definir los criterios de la organización en la circular tiempo de trabajo para su correcta implementación y que tenga un impacto positivo en el ecosistema de la felicidad.
- Ganar en productividad en el área de personas realizando mejoras en la implantación de la Política retributiva:
 - Agilizar el proceso de revisión de la retribución mensual de las personas socias.
 - Mejorar del reparto de la retribución variable por resultados, organización líquida y premios para las personas directivas.

2. Empleo.

La política de contratación de personas de Caixa Popular tiene como principal característica la realización, con carácter general, de contrataciones formativas o contrataciones indefinidas principalmente a tiempo completo. Sólo en aquellas situaciones singulares y coyunturales como, las vacaciones, maternidad, enfermedades, permisos, etc., las contrataciones se realizan a través de contratos de duración determinada.

La contratación de personas se realiza de acuerdo con los planes de plantilla anuales y a un esquema de incorporación que prioriza principalmente el acceso de personas recién tituladas.

Durante el año 2024, hemos creado 31 puestos de trabajo, en un contexto generalizado de reducción en el sector financiero.

En cuanto a la composición de las personas que trabajan a final de año por sexo es:

	2024		2023	
	Num	%	Num	%
Hombres	183	40,76	175	41,87
Mujeres	266	59,24	243	58,13
Total	449	100	418	100



Los principales indicadores en materia de contratación en Caixa Popular durante el año 2024 son los siguientes.

Caixa Popular desarrolla toda su actividad en España y en concreto en la Comunitat Valenciana. Las personas contratadas por Caixa Popular son todas residentes en España por lo que en los datos adjuntos no se especifica su residencia.

	2024			2023		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	58	39	97	42	36	78
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0
Dirección Oficina	0	0	0	1	0	1
Gestor de cliente	40	26	66	27	25	52
Técnico SS.CC	18	13	31	14	11	25
Entre 30 y 50 años	166	104	270	161	103	264
Equipo de Dirección	3	3	6	3	3	6
Dir. Departamentos	3	8	11	3	6	9
Dirección Oficina	27	22	49	20	24	44
Gestor de cliente	91	49	140	97	45	142
Técnico SS.CC	42	22	64	38	25	63
Más de 50 años	42	40	82	40	36	76
Equipo de Dirección	2	7	9	2	7	9
Dir. Departamentos	4	4	8	5	4	9
Dirección Oficina	7	17	24	8	14	22
Gestor de cliente	18	5	23	16	4	20
Técnico SS.CC	11	7	18	9	7	16
Total	266	183	449	243	175	418

Al cierre del ejercicio 2024, 449 personas que trabajaban en la entidad, de las cuales, el 93,10%, tienen un contrato indefinido (el 1,67% de los contratos indefinidos son a jornada parcial), y el 6,90%, del total de empleados tienen contratos temporales (25,81% de los contratos temporales son a jornada parcial).

Al cierre del ejercicio 2023, 418 personas trabajaban en la entidad, de las cuales, el 93,78%, tenían un contrato indefinido (el 1,79% de los contratos indefinidos son a jornada parcial), y el 6,22%, del total de empleados tienen contratos temporales (38,46% de los contratos temporales son a jornada parcial).

El promedio de empleados a lo largo del ejercicio 2024 es de 436 personas, en 2023 esta cifra ascendía a 414.

2024

	Mujer				Hombre				Total
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		
	T. Completo	T. Parcial							
Menores de 30 años	33	1	17	7	32	0	6	1	97
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestor de cliente	21	1	12	6	21	0	5	0	66
Técnico SS.CC	12	0	5	1	11	0	1	1	31
Entre 30 y 50 años	165	1	0	0	104	0	0	0	270
Equipo de Dirección	3	0	0	0	3	0	0	0	6
Dir. Departamentos	3	0	0	0	8	0	0	0	11
Dirección Oficina	27	0	0	0	22	0	0	0	49
Gestor de cliente	91	0	0	0	49	0	0	0	140
Técnico SS.CC	41	1	0	0	22	0	0	0	64
Más de 50 años	39	3	0	0	38	2	0	0	82
Equipo de Dirección	2	0	0	0	7	0	0	0	9
Dir. Departamentos	4	0	0	0	4	0	0	0	8
Dirección Oficina	7	0	0	0	17	0	0	0	24
Gestor de cliente	15	3	0	0	5	0	0	0	23
Técnico SS.CC	11	0	0	0	5	2	0	0	18
Total	237	5	17	7	174	2	6	1	449

2023*

	Mujer				Hombre				Total
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		
	T. Completo	T. Parcial							
Menores de 30 años	23	1	10	8	27	2	5	2	78
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Oficina	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestor de cliente	16	1	5	5	19	1	3	2	52
Técnico SS.CC	6	0	5	3	8	1	2	0	25
Entre 30 y 50 años	160	0	1	0	102	1	0	0	264
Equipo de Dirección	3	0	0	0	3	0	0	0	6
Dir. Departamentos	3	0	0	0	6	0	0	0	9
Dirección Oficina	20	0	0	0	24	0	0	0	44
Gestor de cliente	96	0	1	0	45	0	0	0	142
Técnico SS.CC	38	0	0	0	24	1	0	0	63
Más de 50 años	38	2	0	0	35	1	0	0	76
Equipo de Dirección	2	0	0	0	7	0	0	0	9
Dir. Departamentos	5	0	0	0	4	0	0	0	9
Dirección Oficina	8	0	0	0	14	0	0	0	22
Gestor de cliente	14	2	0	0	4	0	0	0	20
Técnico SS.CC	9	0	0	0	6	1	0	0	16
Total	221	3	11	8	164	4	5	2	418

(*) Se han reexpresado los datos de 2023 para alinear con el criterio de cálculo de los trabajadores en 2024

La distribución de trabajadores por tipo de contrato desglosada por sexo, edad y clasificación profesional proporcionada anteriormente es a cierre de los ejercicios 2024 y 2023. No se proporcionan los promedios anuales ya que la variación del total de la plantilla a cierre de los ejercicios no difiere significativamente de la plantilla media durante los ejercicios 2024 y 2023.

Los principales datos de contratación de las personas no socias son:

Distribución de trabajadores según tipo de contrato

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º personas no socias y % respecto a las personas socias	88 24,38%	60 16,75%	43 11,94%	46,67% --	39,53% --	-10,42% --
N.º personas y % con contrato fijo (no socias)	57 64,77%	34 56,67%	14 32,56%	67,65% --	143,29% --	75% --
N.º personas y % con contrato temporal (no socias)	31 35,23%	26 43,33%	29 67,44%	19,23% --	-10,34% --	-27,50% --
N.º personas en prácticas (becarios, etc.)	107	93	60	15,05%	55,00%	20%

En 2024 las personas no socias de la cooperativa fueron 88, 28 personas más que en 2023, de estas 57 con contrato indefinido, 23 personas más que en 2023. Las personas con una vinculación contractual temporal han sido 31, 5 más que en el año anterior. Finalmente, el número de personas en prácticas en 2024 ha sido de 107 personas.

Las personas sin responsabilidad directiva se han incrementado en 7,55% y las personas con responsabilidad directiva se han incrementado en 7,00%.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 23/24	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º personas con responsabilidades directivas	107	100	96	7,00%	4,17%	-3,03%
N.º personas sin responsabilidades directivas	342	318	307	7,55%	3,58%	3,72%

Por edades, destacar que, durante el año 2024, la mayoría de las contrataciones se han realizado en el rango de edad comprendido entre 16 a 30 años.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º nuevos contratos, rango de edad 16-30	26	38	31	-31,58%	22,58%	-13,89%
N.º nuevos contratos, rango de edad 31-50	4	1	0	300,00%	na	-100,00%
N.º nuevos contratos, mayores 50 años	1	1	0	0,00%	na	-100,00%

Por género, en el año 2024 las contrataciones de mujeres han sido cerca de un 100% superiores a las contrataciones de hombres.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º nuevos contratos de mujeres	20	22	14	-9,09%	57,14%	-33,33%
N.º nuevos contratos de hombres	11	18	17	-38,89%	5,88%	-10,53%

En cuanto a las necesidades que han cubierto las nuevas contrataciones durante el año 2024, así como los cambios de centro de trabajo o de funciones, vemos sus principales cifras en la siguiente tabla.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º contrataciones necesidades (bajas, IT)	34	37	25	-8,11%	48,00%	127,27%
N.º cambios de centro de trabajo	111	101	54	9,90%	87,04%	-1,82%
N.º cambios de función	28	26	19	7,69%	36,84%	35,71%

Las contrataciones para la cobertura de puestos de trabajo donde se han producido bajas laborales o IT han disminuido un 8%, siendo de 34 personas en 2024.

Durante este año se han producido 111 cambios de centro de un 10% más que en de 2023. Los cambios de función han afectado a 28 personas.

3. Compensación.

El sistema retributivo de Caixa Popular se basa en la meritocracia y su aplicación en el colectivo de trabajo es resultado del nivel de responsabilidad, del desempeño y de los resultados obtenidos por las distintas unidades organizativas y las personas. El sistema consta de tres tipos de retribución:

- Retribución mensual por funciones y desempeño.
- Retribución anual variable por resultados, contribución a la organización líquida y premios
- Ventajas Sociales y Económicas.

Debido al carácter de empresa de economía social que tiene nuestra entidad, además de los tres tipos de retribución anteriormente citados, las personas Socias de Trabajo perciben anualmente intereses al capital aportado por su condición de propietaria y retornos cooperativos, ambos determinados anualmente por los órganos sociales de la cooperativa.

La retribución por funciones y desempeño en las personas Aspirantes a Socias está referenciada a lo establecido en convenio. En las personas Socias de Trabajo, esta retribución es el resultado de multiplicar la base "baremo 1º", establecido anualmente por el Consejo Rector, por el baremo asignado a la persona Socia.

Para el establecimiento del baremo personal de las personas socias de trabajo, se establecen 4 grupos profesionales:

Grupo 1: Delegados, Gestores comerciales de servicios centrales, Gestores de Clientes de Oficinas y Técnicos de servicios centrales.

Grupo 2: Direcciones de Oficina y Direcciones de Departamento de servicios centrales.

Grupo 3: Equipo de Dirección.

Grupo 4: Dirección General.

En el grupo 1 – Delegados, Gestores comerciales de servicios centrales, Gestores de Clientes y Técnicos de servicios centrales, hay varios niveles retributivos teniendo en cuenta las funciones, responsabilidades y cualificación.

En el grupo 2 – Direcciones de Oficina, hay niveles en función del volumen de negocio gestionado.

En el grupo 3– Direcciones de Departamento, hay un solo nivel.

En cada nivel, el baremo se desglosa en tres tipos: base, función y desempeño.

En lo que respecta a la parte de **retribución variable y premios** de Caixa Popular, ésta se compone de elementos que premian los resultados, el desempeño, la mitigación de riesgos, el liderazgo, el crecimiento del negocio y la innovación. Los elementos más importantes son:

- Retribución por resultados: premian los resultados obtenidos por la entidad. En Oficinas se valora la cuenta de explotación y el incremento de negocio y en servicios centrales se tiene en cuenta la masa salarial y la valoración de las diferentes Áreas.
- Retribución dentro del modelo de organización líquida: retribución en función de la contribución de las especialidades, sectores y el equipo de mejora permanente de la entidad.
- Retribución por venta de bienes adjudicados.
- Premios "Champions" de oficinas y áreas: premio donde compiten las oficinas entre ellas y las Áreas de servicios centrales entre ellas en base a los indicadores que cada año se determinan. Los premios son viajes para los miembros de la oficina/Área y un acompañante.
- Premio Oficinas A: premio a oficinas que cumplen una serie de ratios: beneficios, evaluación de las auditorias e índice de calidad del servicio, satisfacción de los clientes.

- Premio Oficina Unicornio: premio a oficinas determinado por el beneficio y la valoración de satisfacción del cliente.
- Premio Oficina mejor Gestión Social: Se otorgará a la oficina que obtenga el mejor índice en el ecosistema social basado en la venta de productos y servicios con valores, satisfacción del servicio al cliente, percepción de las políticas estratégicas por parte de los clientes y gestión de la acción social.
- Premios por líneas de negocio: seguros, tarjetas y TPV's, Negocio fuera de Balance, Banca de Empresa, Hábitos Operativos y de Riesgo.
- Premio calidad de las Áreas en función de sus hábitos de liderazgo, responsabilidades, toma de decisiones e innovaciones.
- Premio Innovación: Premio a la creatividad y a la participación en las iniciativas de innovación impulsadas por la Entidad.
- Populines: "moneda virtual" de la entidad que reconoce la transmisión de conocimientos profesionales, la autoformación, la representación institucional o comercial y el voluntariado. Premios individuales que se canjean por libros, cajas de experiencia y entradas de cine.

Otras **ventajas sociales y económicas** del colectivo de trabajo serían, el seguro de vida de las personas Aspirantes a Socias; el Seguro de Vida e Incapacidad Permanente Absoluta para las personas Socias; la ayuda económica a la discapacidad reconocida, superior al 33%, subvencionando gastos justificados; mejoras en las condiciones de los productos y servicios financieros; mejora de primas en seguros; vacaciones fraccionadas; permiso retribuido el día del cumpleaños; participación en actividades promovidas por el Consell Social; flexibilidad horaria y subvenciones a los estudios reglados relacionados con las funciones desempeñadas.

Los reconocimientos principales de Caixa Popular hacia sus personas son:

- **Insignias.** Funcionalidad de la herramienta para la evaluación del desempeño "**SuccessFactors**" que permite enviar una insignia de reconocimiento por temas profesionales o solidarios, etc. y que cualquier persona del colectivo de trabajo puede enviar a otra persona perteneciente al mismo.
- Una semana adicional de vacaciones para el colectivo de personas Socias de Trabajo, pasando a disponer de 27 días hábiles de vacaciones.
- **Premios de reconocimiento a la trayectoria profesional de las personas que llevan trabajando en Caixa Popular 10 o 25 años y a las que se jubilan.**

La cooperativa de crédito no ha constituido un plan de pensiones para su colectivo de trabajo. Cada persona de este colectivo acumula en su cuenta de Capital Social, año tras año, los retornos que recibe como persona Socia de Trabajo y que percibirá en el momento de su salida por jubilación, incapacidad permanente, baja voluntaria, en base a la regulación establecida en los estatutos sociales de la entidad.



Caixa Popular publica las escalas salariales según las distintas responsabilidades para asegurar la "buena praxis" mediante este ejercicio de transparencia. Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores en materia retributiva en Caixa Popular durante el año 2024 y su comparación con los años anteriores.**

El salario medio de las personas Socias sin responsabilidad directiva en el año 2024 se ha incrementado en un 4% con respecto a 2023, como vemos a continuación.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
Salario medio (persona no directiva)	28.993	27.878	26.870	4,00%	3,75%	3,53%

En lo referente al balance o peso de las retribuciones fijas y variables con respecto a la retribución total, en el año 2024 la retribución fija supuso un 80,22% de la retribución total y, la retribución variable, un 19,78%, lo que supone un incremento del 95,84% a las cifras de 2023.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
Peso medio retribución fija	80,22%	89,90%	90,83%	-10,77%	-1,02%	-0,04%
Peso medio retribución variable	19,78%	10,10%	9,17%	95,84%	10,14%	0,44%
Peso medio B's sociales	0%	0%	0%	0%	0,00%	0,00%

A continuación, vemos en la siguiente tabla los resultados obtenidos respecto a las variaciones de los salarios medios en los últimos años, por sexo y categoría profesional.

Estos datos corresponden a los empleados socios y aspirantes a socios que en el 2024 han trabajado en la entidad durante todo el 2024 a jornada completa, lo que representa el 75,72%, excluyendo al 24,28% para no desvirtuar la media. Las personas excluidas son: las que no contienen un contrato de trabajo con jornada completa, las que no han sido empleados socios durante todo el año, las que han sufrido un cambio de categoría profesional así como a la dirección general.

Brecha salarial

Categoría	AÑO 2024			AÑO 2023			AÑO 2022		
	M	H	Brecha	M	H	Brecha	M	H	Brecha
Menores de 30 años									
Gestor de cliente	28.682	28.627	0,19%	39.282	37.964	3,47%	33.424	35.198	-5,04%
Técnico SS.CC	29.717	27.119	9,58%	36.524	35.478	2,95%	33.950	37.062	-8,40%
Entre 30 y 50 años									
Equipo de Dirección	143.294	130.464	9,83%	134.361	136.287	-1,41%	113.790	118.693	-4,13%
Dirección Oficina	72.233	73.230	-1,36%	70.867	70.905	-0,05%	61.597	64.294	-4,19%
Directores Departm.	72.854	69.454	4,90%	71.401	65.604	8,84%	61.174	58.140	5,22%
Gestor de cliente	45.648	46.370	-1,56%	41.499	42.231	-1,73%	37.130	37.931	-2,11%
Técnico SS.CC	49.113	50.408	-2,57%	43.530	49.477	-12,02%	36.857	37.209	-0,95%
Más de 50 años									
Equipo de Dirección	144.767	135.430	6,89%	136.827	140.365	-2,52%	119.193	117.033	1,85%
Dirección Oficina	81.397	76.887	5,87%	74.943	72.181	3,83%	66.796	63.816	4,67%
Directores Departm.	71.807	73.264	-1,99%	65.452	66.469	-1,53%	56.709	59.821	-5,20%
Gestor de cliente	47.458	49.175	-3,49%	43.344	47.015	-7,81%	38.213	40.578	-5,83%
Técnico SS.CC	52.654	53.548	-1,67%	51.079	52.054	-1,87%	42.848	40.910	4,74%

Durante 2024 se ha continuado con la implantación y consolidación de la transformación de nuestro sistema retributivo para las personas socias de trabajo para este periodo estratégico.

La principal finalidad de esta transformación era adaptar el sistema retributivo a la nueva estructura de organización líquida, a las nuevas formas de trabajo flexible y a la cultura de Caixa Popular, a través de un modelo más flexible, basado en dos ideas fundamentales, por un lado, un modelo que retribuya por cumplimiento y funciones y, por otro, que lo haga también por resultado, a través de la retribución variable.

Respecto a la remuneración del Gobierno corporativo, los consejeros solamente reciben retribución en concepto de dietas por asistencia a las reuniones y sólo aquellos consejeros que no son Socios de Trabajo:

Remuneración del Consejo Rector y Suplentes (euros)*

Año		Miembros	Retribuciones a c/p	Dietas	Otros	Total	Media retribución total
2022	Hombre	6		12.913,22		12.913,22	2.152,20
	Mujer	6		4.210,70		4.210,70	701,78
2023	Hombre	6		22.723,00		22.723,00	3.787,17
	Mujer	6		11.284,00		11.284,00	1.880,67
2024	Hombre	6		21.600,00		21.600,00	3.600,00
	Mujer	6		12.832,00		12.832,00	2.138,67

*se indica la remuneración total por género de los consejeros

La retribución media de la alta dirección no se expone ya que únicamente se tiene un único contrato de estas características que corresponde a la Dirección General.

4. Administración.

La administración contempla todos los procesos y actividades relacionadas con la contratación, la gestión de las incapacidades y ausencias temporales, las nóminas, las retenciones a cuenta en concepto de IRPF, los seguros sociales, la planificación y el control de gastos de personal, las consultas y solicitudes del colectivo de trabajo y el cumplimiento normativo en materia laboral.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
Gastos totales de personas (en millones)	29,56	27,44	24,13	7,72%	13,72%	15,68%
Edad media	39,86	40,16	40,14	-0,75%	0,05%	1,62%
Antigüedad media	14,64	14,81	14,72	-1,15%	0,61%	4,40%

Los gastos totales de nuestra plantilla durante el año 2024 ha superado los 29 millones de €, un 7,72% más que el periodo 2023. La media de la plantilla se ha rejuvenecido no llegando a los 40 años.

La antigüedad media de las personas que trabajan en Caixa Popular se situó en 14,64 años en 2024.

5. Relaciones Laborales.

Caixa Popular, como empresa cooperativa, aplica el Convenio de Sociedades Cooperativas de Crédito a las personas Aspirantes a Socias, no siendo este de aplicación a las personas Socias de Trabajo que viene reguladas por los Estatutos Sociales y el Reglamento de Régimen Interno de la Cooperativa. En este caso, el órgano de representación de este colectivo es el Consejo Social. El colectivo de Aspirantes a Socios cuenta con representantes sindicales, y en el caso de las personas Socias de Trabajo, el órgano de representación de este colectivo es el Consejo Social. El número de empleados cubiertos por el convenio es de 88 personas, lo que supone un 24,38 % respecto a las personas socias de trabajo y un 19,60% del total de la plantilla.

6. Seguridad y Salud Laboral.

La seguridad y salud laboral (SSL) de Caixa Popular da respuesta principalmente a dos grandes categorías de riesgos, por un lado, los asociados al trabajo en oficinas y despachos, y al uso de pantallas de visualización de datos, y por otro, los relativos a los desplazamientos en vehículos.

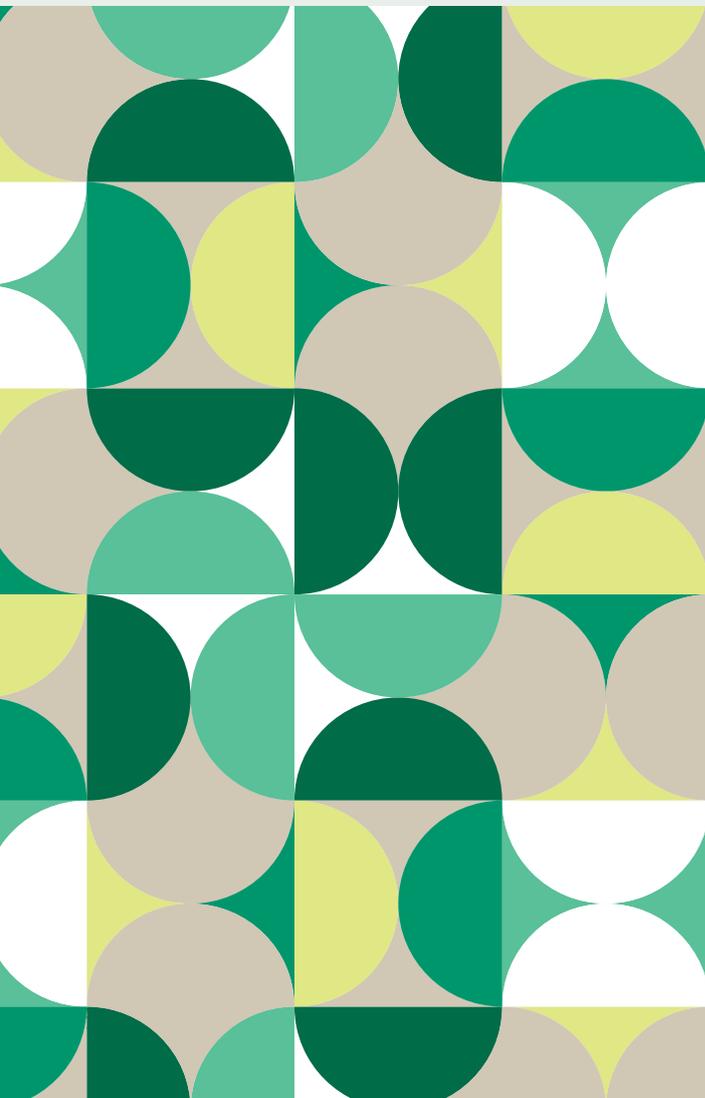
En el primero de los casos, los más representativos son los correspondientes al entorno de trabajo (principalmente posturales), el uso de equipos informáticos, los de caídas a distinto nivel y los psicosociales. En el segundo, los denominados “en la misión” y “en trayecto”.

Debido al bajo riesgo en todos ellos, la gestión de la seguridad y salud laboral se gestiona a través de un servicio de prevención ajeno, bajo la supervisión de la actividad a través del Comité de Seguridad e Higiene en el trabajo. Este servicio analiza todos los riesgos asociados a puestos e instalaciones y elabora planes de prevención y mitigación de riesgos laborales.

En el ejercicio 2024 ha habido 2 accidentes laborales.

No se han identificado enfermedades profesionales en los trabajadores.

Con relación a la salud, las revisiones médicas se engloban dentro del Servicio de Prevención que Caixa Popular tiene concertado con la organización que gestiona la prevención de riesgos laborales. Dichos reconocimientos médicos están sujetos a unos protocolos determinados por ley que establecen tanto las pruebas como la periodicidad, teniendo en cuenta la actividad que se realiza y los riesgos laborales a los que se está expuesto. El protocolo en el que por ley está encuadrada Caixa Popular es “Oficinas y despachos y manejo de pantallas de visualización de datos”, en el que se establece una periodicidad bienal y con unas determinadas pruebas. No obstante, el Comité de Seguridad y Salud de Caixa Popular acuerda la periodicidad anual y ampliación de pruebas y parámetros en analítica de sangre.



Los principales indicadores de Seguridad y Salud Laboral en Caixa Popular durante el año 2024 y su comparación con los años anteriores son:

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
Evaluación de riesgos en todas las oficinas y sede (%)	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%
Cumplimiento de los planes de prevención de riesgo (%)	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%

Destacar en primer lugar que, durante el año 2024, al igual que ocurrió en los años anteriores, se han llevado a cabo todas las evaluaciones de riesgos y se ha cumplido con el 100% de los planes de prevención de riesgos.

En el año 2024 ha habido 2 accidentes de trabajo que han afectado a dos mujeres, ninguno de ellos mortal. Durante el año 2023 y 2024 no ha habido ningún caso de enfermedades profesionales.

VARIABLE	2024*	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
Accidentes de trabajo	2	2	4	0,00%	-50,00%	0,00%
Días duración bajas	65	33	64	96,97%	-48,44%	-50,00%
Horas pactadas efectivas	724.753	700.400	719.758	3,48%	-2,69%	-20,36%
Índice de frecuencia	2,76	2,86	5,56	-3,36%	-48,64%	25,51%
Índice de gravedad	0,090	0,047	0,089	90,35%	-47,00%	-37,39%

*se refleja solo el índice correspondiente a las mujeres, el de hombres es 0 ya que no han tenido ningún accidente

En lo referente a las tasas de absentismo, en el año 2024, esta fue del 2,71% frente al 2,77% del año anterior.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
Horas de absentismo por enfermedad no laboral y Covid	19.122	19.126	19.375	-0,02%	-1,29%	24,04%
Horas de absentismo por accidente	520	264	346	96,97%	-23,70%	-65,71%
Horas pactadas efectivas	724.753	700.400	715.212	3,48%	-2,07%	-20,86%
Tasa de absentismo (%)	2,71%	2,77%	2,57%	17,57%	-7,00%	39,67%

En el año 2024, el número de reconocimientos médicos con respecto a 2023, incrementó en un 4,45%.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º reconocimientos médicos	258	247	275	4,45%	-10,18%	3,00%
N.º Campañas de salud	0	0	0	0,00%	0,00%	-100,00%
% Personas formadas plan de formación de SSL	100	100	100	0,00%	0,00%	0,00%

En lo referente a las bajas no deseadas, aquellas producidas por voluntad del empleado y no por iniciativa de la entidad, se han producido 10 en este año 2024.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º bajas no deseadas	10	8	1	25,00%	700%	25,00%

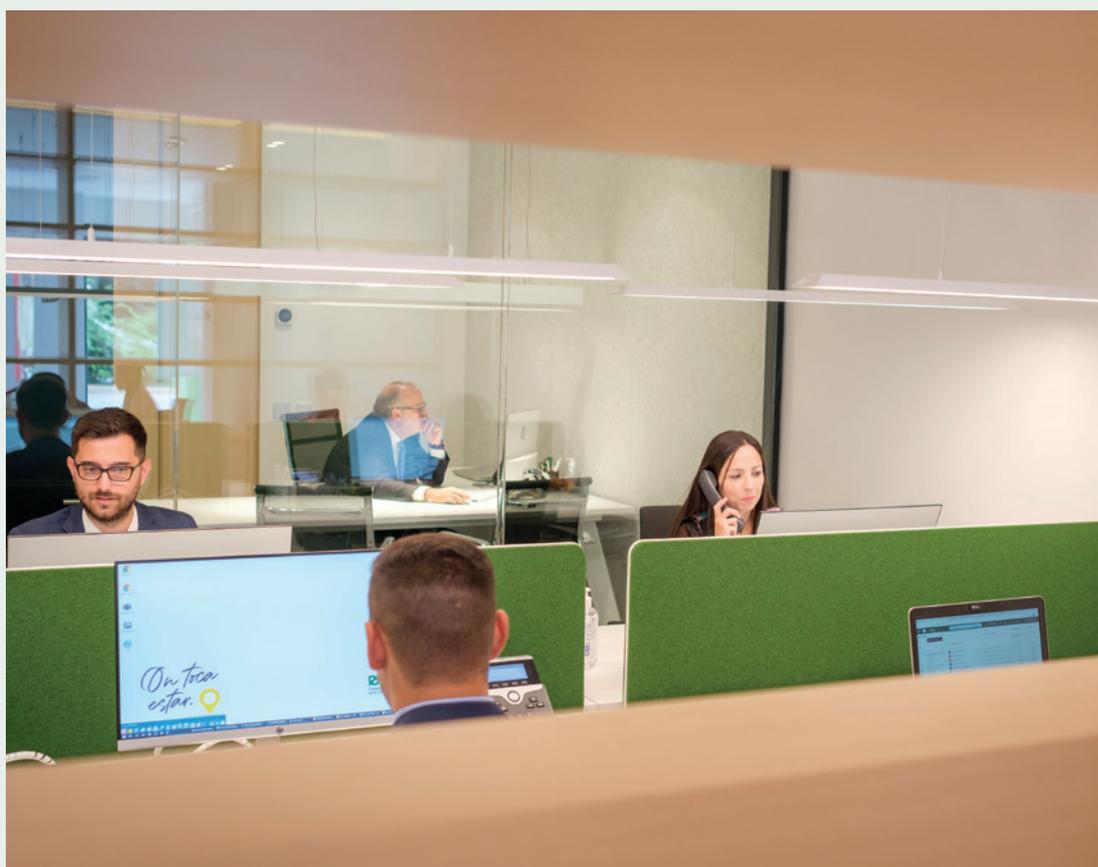
Finalmente, en lo referente a los rangos de edad en los que se han producido las bajas por finalización de contrato en 2024, vemos a continuación que el colectivo más afectado ha sido el de 16 a 30 años, donde se han producido 28 bajas, con respecto a las 10 bajas producidas de 2023.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º bajas en el rango de edad entre 16 y 30	28	10	18	180,00%	-44,44%	5,88%
N.º bajas en el rango de edad entre 31 y 50	6	13	3	-53,85%	333,33%	200,00%
N.º bajas mayores de 50 años	3	3	0	300,00%	300,00%	-100,00%

Finalmente, los despidos producidos en este 2024 han sido 4.

Desvinculación por despido

Categoría	2024		2023		2022	
	Mujer 	Hombre 	Mujer 	Hombre 	Mujer 	Hombre 
Menores de 30 años						
Gestor de cliente	1	1	1	1	-	1
Técnico SS.CC	-	1	-	1	-	-
Entre 30 y 50 años						
Gestor de cliente	-	-	-	1	1	-
Técnico SS.CC	-	1	-	-	1	-
Más de 50 años						
Gestor de cliente	-	-	-	-	-	-
Técnico SS.CC	-	-	-	-	-	-



8.3. Desarrollo de Personas.

1. Introducción.

La gestión y desarrollo del talento es una de las actividades de mayor valor en la dirección y gestión de personas en Caixa Popular. Esta gestión reposa sobre dos departamentos del Área de Personas y Cultura Cooperativa: el **Departamento de Talento** y el **Departamento de Desarrollo Directivo**, enfocado más específicamente al colectivo de personas con responsabilidades directivas.

Los principales objetivos del **Departamento de Talento** se relacionan con la atracción, captación, retención, desarrollo, a la vez que impulsa el modelo cultural de la organización para así, poder lograr la estrategia de nuestra empresa.

La Misión de este departamento es, *garantizar que la entidad tenga cubiertas las necesidades de personas idóneas con profesionales preparados y alineados con nuestros valores, para afrontar los retos, actuales y futuros, que el sector y el entorno demande, seleccionando, desarrollando y evaluando a las personas, para contribuir a su crecimiento y a la consecución de los objetivos estratégicos de la organización.*

Para alcanzar esta Misión, el Departamento de Talento se dota de las siguientes responsabilidades:

formación en el desarrollo de las personas y los resultados en la organización.

- Proponer y ejecutar el **Plan de formación anual** para contribuir a que el colectivo de Caixa Popular esté motivado y preparado para afrontar los retos que el sector y el entorno demandan. Las líneas de actuación específica dentro de esta responsabilidad son:
 - Analizar las necesidades de formación del colectivo de trabajo con el Equipo de Dirección, determinando las acciones de formación internas y proponiendo acciones de formación externas.
 - Impulsar, acompañar y orientar el desarrollo de las personas del colectivo a través de la formación continua, el aprendizaje compartido, la autoformación y el aprendizaje en el puesto de trabajo.
 - Realizar el control y el seguimiento del presupuesto de formación y de la medición del impacto de la
- Programar, desarrollar y controlar las actividades de **Reclutamiento y Selección Interna y Externa**, con el objetivo de disponer de una plantilla adecuada a las necesidades presentes y futuras de la entidad, de acuerdo con nuestra política de diversidad y con nuestros valores cooperativos. Las líneas de actuación específica dentro de esta responsabilidad son:
 - Realizar el seguimiento, proporcionar herramientas a las personas aspirantes a socias que ocupan puestos no estructurales, para apoyar los procesos de integración en Caixa Popular, detectar talento, agilizar su aprendizaje y adaptación y motivar su continuidad e incorporación al proyecto.
- Implantar la **Política de Evaluación del Desempeño Profesional**, como herramienta para identificar fortalezas y áreas de mejora, disponer del mapa

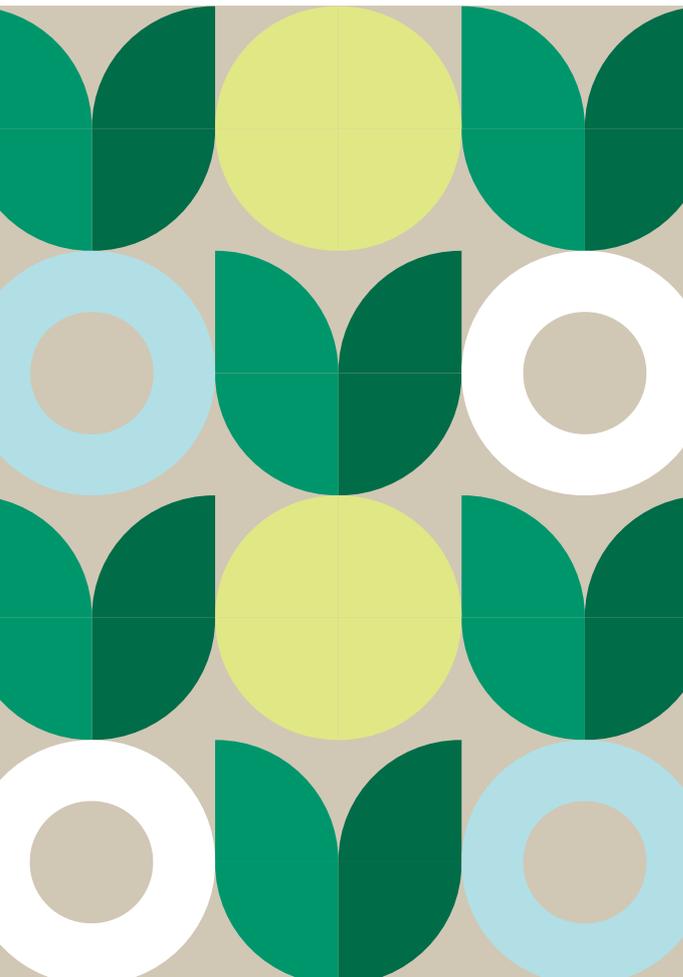
de talento y desempeño, ayudar a la toma de decisiones, para contribuir al desarrollo profesional y a la sostenibilidad de nuestro modelo de organización líquida y al aporte de valor de todo el colectivo de trabajo de Caixa Popular.

- Colaborar en la implementación del **modelo y del ecosistema** de la **felicidad** de Caixa Popular para contribuir al cuidado y al crecimiento de la felicidad de las personas de colectivo de trabajo.
- Contribuir a la alimentación y seguimiento del **Sistema de información del Área de Personas y Cultura Cooperativa** para velar por la equidad, la eficiencia y la agilidad en la toma de decisiones de todos los procesos.
- Participar activamente en los **proyectos estratégicos** relacionados con nuestro modelo organizativo, cultural y de liderazgo.

Por otro lado, el **Departamento Desarrollo Directivo** tiene por misión, *“garantizar que los líderes de los equipos de Caixa Popular desarrollen las competencias profesionales, de acuerdo a nuestros valores, para contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad, en el marco de un modelo de organización líquida y de gestión por liderazgo.*

Para alcanzar esta misión, sus principales cometidos son:

- Diseñar e implementar **estrategias para desarrollar, retar, incentivar y cuidar a las personas** con responsabilidades directivas y/o a cargo de equipos y proyectos transversales para propiciar que sean mejores profesionales y personas, y que maximicen su contribución a Caixa Popular.
- Colaborar en la implementación del **modelo y del ecosistema de la felicidad** de Caixa Popular para contribuir al cuidado y al crecimiento de la felicidad de las personas de colectivo de trabajo.
- Proveer de **herramientas y metodologías** a los líderes de la organización, para que desarrollen su impacto e influencia positiva dentro y fuera de la organización, por sus capacidades, sus actitudes, sus valores y sus resultados.
- Participar en la **detección y el desarrollo profesional** de los futuros líderes de la organización a corto, medio y largo plazo para asegurar que la entidad disponga de las personas con el perfil necesario para la consecución de los objetivos estratégicos.
- Participar en procesos de **selección, acogida e integración de nuevos directivos, procesos de formación, evaluación de desempeño, gestión de plantillas**, etc., para contribuir a la constitución de equipos altamente efectivos, y perseguir un encaje óptimo entre las necesidades de las



unidades de negocio y el desempeño profesional y los intereses particulares de las personas.

- Colaborar en la implantación de la **Política de desvinculación societaria** de las personas socias de trabajo con responsabilidad directiva, en su transición hacia la figura de socio jubilado, de acuerdo con nuestros valores y con la finalidad de mantener la relación societaria.
- Colaborar en la aplicación de los protocolos de admisión, seguimiento y reconocimientos de las personas que forman parte de Caixa Popular.
- Contribuir a la alimentación y seguimiento del **Sistema de información del Área de Personas y Cultura Cooperativa** para velar por la equidad, la eficiencia y la agilidad en la toma de decisiones de todos los procesos del Área.
- Participar activamente en los **proyectos estratégicos** relacionados con nuestro modelo organizativo, cultural y de liderazgo.

2. La Gestión del Talento en Caixa Popular en la práctica.

2.1. Selección y reclutamiento.

Nuestro proceso de captación e incorporación de talento que está formado por políticas de reclutamiento, selección y acogida. A través del mismo se programan, desarrollan y controlan las actividades de **Reclutamiento y Selección Interna y Externa**, con el objetivo de disponer de una plantilla adecuada a las necesidades presentes y futuras de la entidad, de acuerdo con nuestra política de diversidad y con nuestros valores cooperativos. Este proceso se despliega a través de las siguientes fases:

- I.) **El reclutamiento inicial** que se suele realizar a través de convenios de colaboración con universidades de la Comunidad Valenciana (plazas para la realización de prácticas curriculares o becas), anuncios a través de redes sociales, propuestas en los tablones o webs de empleo de universidades, centros de formación y en foros de empleo.
- II.) **Prácticas formativas en la entidad.** A través de la estancia formativa en nuestras Oficinas/Departamentos se detectan a los mejores candidatos por actitudes, desarrollo e implicación, según valoración realizada por su tutor.
- III.) **Proceso de Selección.** Los mejores candidatos pasan por un proceso de selección formado por entrevistas en profundidad y dinámicas de grupo. En esta fase intervienen tanto el Área de Personas y Cultura Cooperativa, el Equipo de Dirección y Direcciones de Oficina.
- IV.) Las personas seleccionadas realizan **una formación de iniciación y acogida denominada "Curso básico"**. A su finalización pasan a formar parte de la bolsa de trabajo, incorporándose a la entidad conforme van surgiendo necesidades y vacantes de trabajo,



de acuerdo a su perfil, residencia y valoración.

- V.) **Proceso de persona Aspirante a Socia a Socia de Trabajo de la Cooperativa.** Las personas incorporadas tras un periodo de aprendizaje y conocimiento mutuo durante un periodo aproximado de dos años pasan a ser Socias de Trabajo de la cooperativa.

Para dar respuesta al plan de expansión de Caixa Popular y a las necesidades de personal de Caixa Popular, en 2024, le departamento de Talent ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Definir una estrategia para **augmentar la captación y selección de personas de prácticas, becarias y aspirantes a personas socias** para cubrir las necesidades de personal debido a la apertura la oficina de Utiel y a las necesidades de la Unidad del servicio 5 estrellas.
- Amplificar el **programa embajadores**, cuyo objetivo es potenciar la marca empleadora de Caixa Popular apoyándose sobre personas del colectivo que comunican tanto internamente como externamente los beneficios de trabajar en la entidad.
- Optimizar el uso **de LinkedIn** realizando búsquedas proactivas.
- Promover la recomendación de candidatos externos por las personas de la entidad, lanzando una **campaña "preséntame un candidato:** conecta con personas de talento donde las necesitamos, para que se enamoren de nuestro proyecto".
- Cubrir las necesidades del área de Medios y Tecnología consiguiendo atraer **perfiles de difícil captación:** analista de datos y administrador de sistemas.

2.2 Formación y Aprendizaje.

Dentro de los procesos de formación y aprendizaje de Caixa Popular, se tratan todos los aspectos relacionados con la evolución y mejora de las personas y de su integración en la organización.

Estos procesos se encaminan al aprendizaje en el puesto, a la formación, a la colaboración en proyectos especiales, a la participación de las personas en la gestión del negocio, en los proyectos transversales y retos de la cooperativa (proyectos, responsabilidad social, innovación, diseño de estrategias, gestión del conocimiento, etc.), el desarrollo de las competencias, la evaluación del rendimiento y del potencial.

La formación en Caixa Popular se estructura en base a un plan de formación anual que durante su desarrollo se complementa con posibles nuevas acciones de formación por necesidades concretas.

Forman parte de este, los siguientes tipos de formación:

- Formación normativa y técnica para todo el colectivo de trabajo.
- Formación en habilidades interpersonales y directivas diseñadas para contribuir a nuestras políticas estratégicas.
- Autoformación.

Toda la formación realizada se evalúa para conocer la eficiencia, valor y percepción de su utilidad para las personas.

Al final de cada ejercicio se elabora un informe de resultados donde se detallan:

- Las horas totales y media de formación por persona.
- El porcentaje de formación interna vs externa y el de presencial vs aprendizaje en línea.
- Las horas y porcentajes según los tipos de formación.

- La situación de la formación de las certificaciones (EFA European Financial Advisor, MiFID y EFP European Financial Planner).
- La propuesta de formación del siguiente ejercicio.

En 2024, el Área de Personas y Cultura Cooperativa de Caixa Popular ha perseguido los siguientes objetivos en cuanto al desarrollo del Talento:

- **Dar un salto cualitativo en el aprovechamiento de las acciones formativas y la transferencia de conocimientos y habilidades al puesto de trabajo:**
 - Hemos diseñado un protocolo de petición de acción formativa para las áreas y departamentos que obliga a la persona que pide la formación a definir previamente las mejoras y resultados concretos que quiere obtener con formación.
 - Hemos incorporado en cada acción formativa la elaboración de un “plan de acción individual” para medir el impacto y la transferencia de los aprendizajes.
 - Hemos fomentado un uso optimizado de la herramienta Goodhabit: promocionar que las personas completen los assessments y autoevaluaciones disponibles para identificar qué píldoras formativas hacer según sus necesidades; promocionar y calendarizar las campañas de Goodhabit en nuestro plan de formación y la publicación Caminos para la felicidad.
- Mejorar el proceso de acogida de personas de prácticas y personas becarias:
 - Hemos actualizado y renovado los documentos de acogida con el fin de homogeneizar la incorporación de las personas de prácticas y personas becarias en las diferentes oficinas (protocolo de acogida, check list del “primer día”).
- Hemos actualizado las DPT verificando con Auditoria las tareas que pueden realizar.
- Hemos mejorado el módulo de Cultura en la nueva versión on-line del Curso de formación inicial dirigido a personas de becas.
- Hemos elaborado itinerarios de integración de los conocimientos relativos a la atención al cliente en una oficina.
- Mejorar el protocolo de admisión de personas socias.
 - Hemos dividido el Curs bàsic en dos partes: una primera parte para atraer, conocer y enamorar a las personas con el proyecto de Caixa Popular y, una segunda fase, para prepararlas a desempeñar sus funciones a corto plazo.
 - Hemos mejorado el formulario de valoración de las personas aspirantes a socias para reducir los sesgos de los evaluadores, incorporando conductas específicas que permiten valorar con objetividad su alineación con nuestros valores.
 - Hemos desarrollado un estándar de informe escrito para recoger los elementos sobre los cuales nos basamos para decidir que una persona está preparada para ser socia de trabajo. Es un informe que tiene que firmar el área de Personas y Cultura cooperativa junto con el E.D.
 - Hemos implementado el rol de las Gestoras de Crecimiento en el área de Personas y Cultura Cooperativa ayudar a las personas aspirantes a socias a acelerar el proceso societario e cuidar que reciban un adecuado seguimiento directivo.

Los principales indicadores de Formación y Aprendizaje en Caixa Popular durante el año 2024.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 22/23	VAR. 21/22
N.º total de horas de formación impartidas	38.740,5	48.069	53.091	-20,33%	-9,46%	10,99%
Media de horas de formación por persona	86,28	119,87	131	-28,05%	-8,50%	8,84%
Media de horas formación por mujer	83,10	122,92	131	-32,61%	-6,17%	12,34%
Media horas formación por hombre	90,90	115,94	132	-21,71%	-12,17%	4,88%

En función de la categoría profesional, el número de horas de formación impartida en 2024 es la siguiente:

CATEGORÍA PROFESIONAL	2024	2023	2022
Equipo Dirección	565,50	587,75	339
Dirección Departamento	1.531,50	857,25	739
Dirección Oficina	6.603	6.623,25	9.327
Gestor de cliente	16.806,80	16.865,25	24.954
Técnico SS.CC.	3.143,50	4.122,5	4.142
Persona Aspirante a Socia	8.235,40	10.612,5	9.280
Persona de Prácticas/Beca	1.854,80	8.400,75	4.310
	38.299	48.069	53.092

Respecto a las personas en prácticas, la formación recibida por esta es:

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º personas en prácticas y horas de formación	107	93	172	25,81%	-45,93%	36,50%
	1.854,8	8.401	1.720	-77,92%	388,42%	70,63%
N.º personas y horas formación plan de acogida	44	31	22	41,94%	40,91%	-15,38%
	1.904	1.860	1.430	2,37%	30,07%	-15,39%
N.º personas y horas formación personas aspirantes a socias	81	77	65	5,19%	18,46%	8,33%
	8.235,4	10.613	9.280	-22,40%	14,36%	-1,90%

En cuanto los datos en formación en el puesto de trabajo y mejora personal son:

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 23/24	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º horas de formación asociada puesto trabajo	37.130,50	45.681	49.263,50	-18,72%	-7,27%	8,95%
N.º horas formación asociada mejora personal	1.610,00	2.388	3.828	-51,09%	-37,62%	46,39%

En cuanto al método de formación destaca la apuesta por formación externa de alta calidad en formato presencial para aquellas personas detectadas de alto potencial y posibilidad de desarrollo profesional.

La formación on-line sigue teniendo un peso importante, la mayor parte de esta formación hace referencia tanto a la formación normativa como a la solvencia profesional.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º horas de formación presenciales	6.101,50	5.985	7.612,50	-5,43%	-21,38%	-19,71%
N.º horas de formación online	32.639,00	42.085	45.479	-22,44%	-7,46%	18,59%
N.º horas de formación interna	5.148,50	4.551	6.565,50	3,42%	-30,69%	-27,47%
N.º horas de formación externa	33.592,00	43.519	46.526	-22,81%	-6,46%	19,98%
N.º acciones autoformación (lecturas)	972,00	422	535	130,33%	-21,12%	-34,46

La formación normativa continúa ocupando una parte importante de nuestra carga lectiva, es un aspecto fundamental para aumentar nuestra solvencia profesional y cumplir con la normativa en nuestro sector. Actualmente más de un 90% de la plantilla que lo necesita dispone de todas las certificaciones obligatorias. Contamos con un plan de formación normativo anual supervisado por el departamento de Cumplimiento normativo, donde se contempla y analiza el estado de esta formación para todo el colectivo de trabajo de nuestra entidad.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º horas formación: prevención riesgos penales	516	1.551	101	-66,73%	1.435,64%	-91,89%
N.º personas formadas prev. riesgos. penales	178	517	41	-65,57%	1.160,98%	-90,07%

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º horas de formación: prog. LCCI	1.590	492	3.628	223,17%	-86,44%	33,87%
N.º de personas formadas: prog. LCCI	329	16	302	1.956,25%	-94,70%	11,03%
N.º horas formación prog. Asesor Financiero	6.471	2.002	10.402	223,23%	-80,75%	4,08%
N.º personas formadas prog. Asesor financiero	312	25	304	1.148,00%	-91,78%	6,67%
Nº personas formadas atención a clientes	44	27	305	62,96%	-91,15%	ND
Nº Personas formadas sostenibilidad	318	36	392	783,33%	-90,82%	ND

Finalmente, en lo referente a la utilización de los fondos para formación que tenemos disponibles a través de los créditos formativos que gestiona la Fundación Estatal para la Formación en Empleo (FUNDAE), la situación es la reflejada en el cuadro siguiente.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Créditos concedidos FUNDAE (bonificaciones)	61.549,57	52.422	48.908	17,41%	7,18%	7,13%
Créditos utilizados FUNDAE	8.249,16	44.348	33.715	-81,40%	31,54%	-26,15%
N.º acciones formativas subvencionadas	18	33	27	-42,42%	22,22%	-20,58%

2.3. Desarrollo Directivo.

Los **programas de desarrollo directivo** son aquellos que alcanzan a todas las personas con funciones directivas en la cooperativa. A través de los mismos, se pone el foco en preparar y fortalecer los conocimientos de estrategia y gestión, y en desarrollar las habilidades de liderazgo y de gestión de equipos de las personas que se integran en ellos. Estos programas, como hemos comentado anteriormente, son gestionados por el **Departamento de Desarrollo Directivo**.

Vemos a continuación, en la siguiente tabla, los principales resultados de los programas de desarrollo directivo llevados a cabo en los últimos años.

En el año 2024, hemos dado continuidad a los programas dirigidos a los directivos de la entidad incrementándose en un 10,26% el número de personas que se han formado. El mentoring y los programas de desarrollo de habilidades directivas han sido los modelos por los que se ha optado.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º total de personas directivas en un programa de desarrollo	43	39	44	10,26%	-11,36%	-35,29%
Mujeres 	19	18	20	5,56%	-10,00%	
Hombres 	24	21	24	14,29%	-12,50%	
Programas individuales (internos y externos)	3	6	13	-50,00%	-53,85%	-53,57%
Mujeres 	1	3	6	-66,67%	-50,00%	
Hombres 	2	3	7	-33,33%	-57,14%	
Mentoring	16	15	17	6,67%	-11,76%	-10,53%
Mujeres 	5	8	7	-37,50%	14,29%	
Hombres 	11	7	10	57,14%	-30,00%	
Programa "7 Hábitos para Directivos"	No programado	11	No programado	--	0,00%	-
Mujeres 	--	7	--	--	0,00%	
Hombres 	--	4	--	--	0,00%	
% personas directivas formadas en el Programa "7 Hábitos de las personas altamente efectivas"*	75,23%	82,83%	93,90%	-9,17%	-11,79%	0,00%
Mujeres 	72%	77%	90%	-7,16%	-14,14%	
Hombres 	68%	79%	97%	-13,26%	-18,88%	
Otros programas de desarrollo de las habilidades directivas	32	24	24	33,33%	0,00%	-25,00%
Mujeres 	14	10	10	40,00%	0,00%	
Hombres 	18	14	14	28,57%	0,00%	

2.4. Evaluación del potencial y del desempeño profesional.

El desempeño profesional se evalúa anualmente siguiendo un modelo y un proceso que alcanza al cien por cien de la plantilla.

En 2024, siguiendo un protocolo establecido desde años, el desempeño profesional se ha evaluado en base a una metodología diseñada para valorar en qué grado la persona domina las competencias definidas en el Modelo de Competencias de Caixa Popular. Posteriormente, tras una conversación de desarrollo entre la persona colaboradora y la persona directiva, la persona elabora un plan de mejora orientado a alcanzar las metas de desarrollo profesional acordadas con su responsable directivo.

El desarrollo y fortalecimiento de las competencias sirve para mejorar la eficacia, resultados y valor de las funciones y responsabilidades de las personas en sus puestos de trabajo.

Modelo de Competencias en vigor en 2024:

COMPETENCIAS COMUNES:

- Solvencia profesional
- Compromiso con el proyecto Caixa Popular
- Iniciativa
- Versatilidad
- Eficacia
- Innovación
- Influencia e impacto

ESPECÍFICAS PARA OFICINAS

- Servicio 5 estrellas
- Efectividad comercial

ESPECÍFICAS PARA SSCC

- Servicio 5 estrellas
- Impulsar la organización líquida

DIRECTIVAS

- Liderar
- Pensar y ejecutar estratégicamente.
- Empoderar
- Tomar decisiones

El método actual de evaluación del desempeño profesional se sustenta en la herramienta llamada "SuccessFactors".

En 2024, mantenemos valores de evaluación del desempeño muy estables y relacionadas con evaluaciones anteriores. En la siguiente tabla vemos los principales resultados de los procesos de evaluación de personas llevados a cabo en los últimos años.

Evaluación del desempeño

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º de personas sujetas a evaluación del rendimiento	418	418	403	0,00%	3,72%	5,70%
N.º mujeres sujetas a evaluación del rendimiento	242	226	236	7,08%	-4,24%	4,80%
N.º hombres sujetos a evaluación del rendimiento	176	175	167	0,57%	4,79%	5,03%
N.º personas del Equipo Dirección sujetas a evaluación del rendimiento	14	14	14	0,00%	0,00%	16,67%
N.º Direcciones Of./Área/Dpto. sujetas a evaluación del rendimiento	94	85	99	10,59%	-14,14%	0%
N.º Gestores Of. y Técnicos sujetos a evaluación del rendimiento	309	319	307	-3,13%	3,91%	8,80%

Evolución del proceso de evaluación y crecimiento profesional.

A lo largo del año 2024, el área de Personas y Cultura Cooperativa ha llevado a cabo un importante proyecto de renovación del proceso de evaluación del desempeño persiguiendo los siguientes objetivos:

- Fomentar una evaluación más objetiva del desempeño.
- Ayudar a las personas directivas a dar feedbacks más específicos y ayudar a las personas a elaborar planes de mejora más concretos y aterrizados.
- Integrar la evaluación del Modelo de Liderazgo dentro del proceso de evaluación del desempeño.
- Obtener los resultados de las evaluaciones más pronto en el año para poder tenerlos en cuenta en las políticas de gestión de personas (planes de formación, promociones y movilidad interna, atribución de roles dentro de la organización líquida).

Para conseguir los objetivos propuestos, hemos introducido los siguientes cambios en el proceso:

- Actualizar el Modelo de Competencias incluyendo **competencias de impacto para el futuro** (Inteligencia emocional y relacional, Pensamiento crítico, Competencia digital, etc.).
- Elaborar un formulario de evaluación basado sobre **conductas concretas** relacionadas con las competencias del Modelo de Competencias y/o con los pilares del Modelo de Liderazgo (1).
- Elaborar "**guías de éxito de la conversación de crecimiento**" (una para las personas colaboradoras y otra para las personas directivas).
- **Cortar el proceso en 2 fases**, una fase de "autoevaluación / evaluación del desempeño" y una fase de "reunión de crecimiento y elaboración del plan de mejora", para poder disponer en febrero de las valoraciones y para que las personas dediquen un tiempo de mayor calidad a la reunión de crecimiento, y no tanto a la evaluación.



Seguiremos utilizando la herramienta Success Factors para llevar a cabo las evaluaciones y registrar los planes de mejora.

Mantenemos, en la estructura del Modelo de Competencias, un bloque de competencias comunes y un bloque de competencias reservadas a las personas directivas. Suprimimos las competencias específicas para SSCC y específicas para oficinas y lo sustituimos por una competencia reservada a las personas con funciones comerciales que sean personas de la red de oficina o de servicios centrales.

(1) Competencias y Pilares del Modelo de Liderazgo que evaluamos a través del formulario de conductas:

<p style="text-align: center;">10 COMPETENCIAS COMUNES</p>	Inteligencia emocional y relacional
	Iniciativa y proactividad
	Adaptabilidad / flexibilidad
	Innovación y creatividad
	Pensamiento crítico
	Competencia digital
	Servicio 5 estrellas
	Aprendizaje y mejora continua
	Orientación a los resultados y esfuerzo
	Contribución a la organización líquida
<p style="text-align: center;">1 ESPECÍFICA PUESTOS DE GESTIÓN COMERCIAL CON CLIENTES</p>	Efectividad comercial
<p style="text-align: center;">4 COMPETENCIAS DIRECTIVAS</p>	Dirigir personas
	Desarrollar personas
	Tomar decisiones
	Pensar y ejecutar estratégicamente
<p style="text-align: center;">7 PILARES DEL MODELO DE LIDERAZGO</p>	Excelencia personal
	Compromiso
	Mentalidad ganadora
	Vocación de servicio
	Visión global
	Actitud ejemplarizante
	Excelencia profesional

2.5. Eficiencia y productividad de nuestras personas.

El cambio en el modelo comercial, el modelo de organización líquida y gestión por liderazgo, la implicación del colectivo, así como el arraigo en nuestra zona hacen que este 2024, ayudados por el cambio de tendencia de los tipos de interés, hayamos incrementado la productividad por persona de manera significativa.

PRODUCTIVIDAD POR PERSONA DEL COLECTIVO DE TRABAJO*

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 23/24	VAR. 22/23	VAR. 22/21
Margen bruto por persona	292.477	267.210	181.032	9,46%	47,60%	17,32%
Beneficios antes de impuestos por persona	81.432	68.302	49.397	33,35%	38,27%	19,87%

*calculado sobre el número de personas a final de año

2.6. Participación e Integración.

Este proceso contempla el conjunto de actuaciones y roles que sirven para mejorar, en cada una de las personas, su responsabilidad, su integración en el negocio y liderazgo personal y su orgullo de pertenencia.

Entre estas actuaciones se destacan el incremento de las responsabilidades en el puesto, la propiedad o la mayor responsabilidad en un proceso o parte de este (ejemplo: responsables de producto, especialistas de segmentos de cliente, etc.), la representación de la entidad o de una unidad organizativa en equipos de trabajo o comisiones internas o externas, la dirección completa o compartida de proyectos, la colaboración en la detección de ideas para la innovación, el apoyo para identificar o dar respuesta a problemas y mejoras de procesos, proyectos y servicios, la participación en acciones sociales o voluntariados, la participación en procesos para la identificación de nuevos proyectos estratégicos, etc.

El mayor indicador de participación de las personas es su integración en los equipos transversales de Especialidades, Sectores empresariales, Equipo de Mejora Permanente y Tutores Comerciales. Podemos destacar que, a finales de 2024, el 86,22% de las personas socias y aspirantes a socias con más de 2 años de

antigüedad asume, además de su puesto estructural, un rol dentro de unos de esos equipos transversales.

2.7. Desvinculación de Personas.

La última etapa de nuestro proceso de gestión de personas es la **desvinculación de personas por jubilación, por deseo explícito de la persona social u otras razones**, asegurando que su conocimiento permanece en la entidad y no hay fuga de talento.

El último proceso se refiere al conjunto de actividades necesarias para asegurar que el conocimiento y experiencia de las personas que abandonan la entidad (jubilación, baja voluntaria o cualquier otra circunstancia que pueda aparecer en la entidad) permanezca en el seno de ésta.

En el caso de las personas directivas implicadas en un proceso de desvinculación por jubilación, con la finalidad de facilitarles una buena transición de la dirección a su sucesor, facilitar la asunción de funciones por parte del sucesor y minimizar los impactos del traspaso de funciones, desde el Área de Personas y Cultura Cooperativa, elaboramos y coordinamos un plan de sucesión que implica a todas las áreas de Caixa Popular.

El “Protocolo de Personas jubiladas” marca los pasos a seguir para acompañar de manera homogénea a todas las personas socias que entran en un proceso de jubilación, lo que incluye el cese laboral y el cese societario (gestión de la transición, gestiones legales y normativas, aspectos retributivos, acciones de reconocimientos, etc.). Este protocolo define también cómo mantener los vínculos con la persona tras su jubilación si esta última decidiera seguir siendo socia de la entidad (persona socia jubilada).

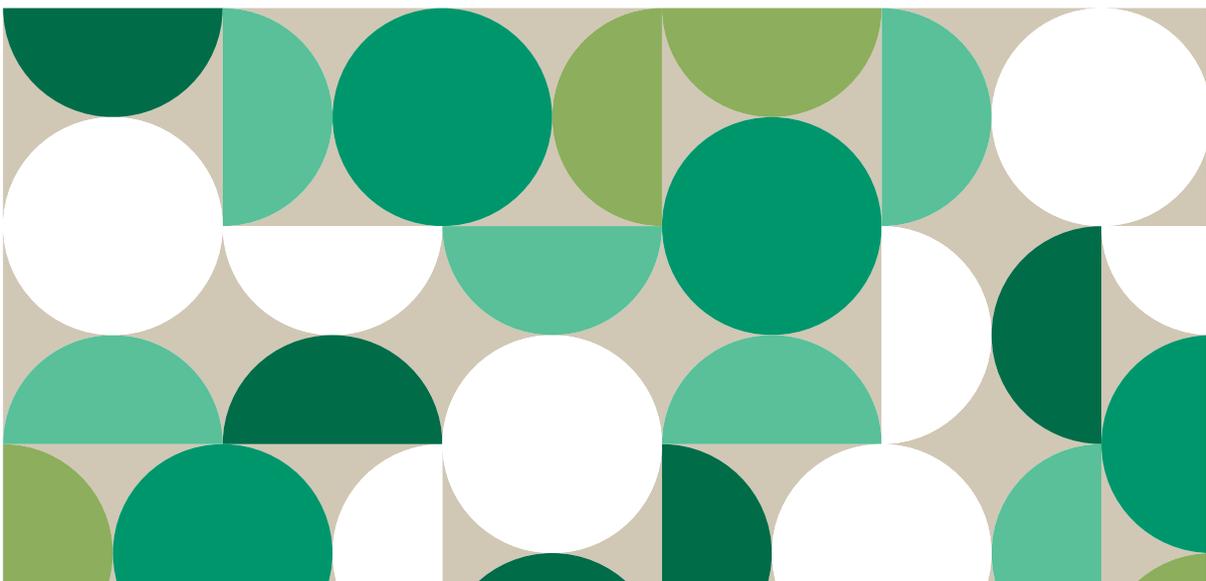
2.8. Transparencia.

La transparencia en la gestión se construye en base a la comunicación interna y a los numerosos mecanismos de participación establecidos. En Caixa Popular tenemos una cultura de información y transparencia que forma parte de nuestra razón de ser. La comunicación se establece en base a tres vías principales:

- El portal interno de Caixa Popular accesible para todas las personas que trabajemos en la entidad, tanto desde el ordenador como del teléfono móvil. A través del portal, las personas tienen acceso a la información institucional, a las circulares, a las campañas comerciales, a los eventos más relevantes que realizamos y a todas las novedades y noticias diarias relacionadas con el negocio, la gestión social y el ecosistema de la felicidad.

- La Dirección General envía a todas las personas socias un informe de gestión que contiene la cuenta de explotación y el balance de la entidad y los focos de atención del mes. Toda persona del equipo de dirección tiene en su agenda la obligación de trasladar los mensajes estratégicos y tácticos necesarios para trabajar en de manera alineada.
- La reunión anual de presentación del Plan de Gestión donde se presentan los resultados del año y se hace el seguimiento de las políticas y objetivos estratégicos, las novedades organizativas y se realiza un reconocimiento a las unidades, oficinas o áreas premiadas según la circular del sistema retributivo. Este año al celebrarse las jornadas estratégicas, no se ha realizado esta reunión.

Además, desde finales de 2023, el Área de Personas ha evolucionado su **comunicación interna creando el boletín de información “Caminos para la Felicidad”**, una publicación periódica a recordar las ventajas que tenemos como personas socias o aspirantes a socias, los hitos vinculados con nuestro Ecosistema de la felicidad (Iniciativas del Consell social, reconocimientos médicos, vacaciones, lecturas, etc.), lecturas y videos destacables y recomendaciones de cursos de la plataforma Goodhabitz que tenemos a nuestra disposición.



8.4. Responsabilidad social interna.

Caixa Popular ha integrado, dentro de esta categoría de gestión de personas, los siguientes aspectos:

1. Igualdad de oportunidades.
2. Conciliación de la vida personal y profesional.
3. Discapacidad
4. Accesibilidad

Igualdad de Oportunidades.

Caixa Popular asume el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, poniendo especial atención a la discriminación indirecta (situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra ponen a una persona de un sexo en desventaja particular respecto a personas del otro) en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad con sus personas: selección, promoción, política salarial, formación, condiciones de trabajo y empleo, salud laboral, ordenación del tiempo de trabajo y conciliación.

El Plan de Igualdad de la entidad recoge las medidas destinadas a conseguir este objetivo entre ellas:

- Explicitar los criterios de la parte fija de la compensación
- Cuidado del lenguaje en las ofertas y en el diseño de formularios y entrevistas de trabajo.
- Anuncio de vacantes en términos que animen a candidatos de ambos sexos.
- Sensibilizando y formando en Igualdad de Oportunidades a las personas responsables de selección de personal.
- Realización de sesiones formativas dentro de la jornada laboral.
- Difundir el cuadro comparativo de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral reguladas legalmente, con las existentes en Caixa Popular.
- Realizar estudios de necesidades de conciliación de la plantilla.
- Formación al colectivo de Trabajo y en especial de los directivos en temas de sensibilidad en materia de igualdad de género, en los ámbitos profesional, familiar y social.
- Establecimiento de un canal anónimo donde realizar denuncias sobre cualquier tipo de discriminación o acoso.

La evidencia más importante del cumplimiento de este principio estratégico es que el 59,24% del colectivo de trabajo son mujeres y no ha existido ninguna incidencia de ningún tipo al respecto ni interna ni externamente.

Externamente, Caixa Popular también se compromete a fomentar a todos los niveles la igualdad de género en la sociedad. Para ello, la comunicación interna y externa promueve sistemáticamente este principio de igualdad de oportunidades entre las personas.

La entidad tiene un plan de igualdad, desde 2013, cuyo objetivo es la mejora continua en la igualdad (contratación, retribución, promociones y la disminución de la brecha de género), arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento y análisis (cuota de igualdad) con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres.

Este año se ha realizado el estudio de brecha salarial, tanto en el colectivo de personas socias de trabajo, como en el colectivo de personas aspirantes a socias. De ambos estudios se constata que no existe discriminación salarial. A igual trabajo, igual retribución.

En Caixa Popular, no hemos tenido denuncias por acoso o discriminación de ningún tipo o vulneración de los Derechos Humanos en el trabajo en los últimos 4 años. Para la realización de este tipo de denuncias, Caixa Popular dispone de mecanismos de denuncia sobre conductas irregulares a través de su Canal confidencial. Cualquier comunicación o denuncia recibida será analizada, según establece el protocolo con total discreción, por los directores del Área de Personas y Auditoría, garantizándose la confidencialidad de la información y el anonimato de la fuente.

Respecto al número de personas que disfrutan del permiso por nacimiento de hijo, vemos que, el último año, 15 personas (8 mujeres y 7 hombres) han disfrutado del mismo. En todos los casos, todas se reincorporan al puesto de trabajo y permanecen en el mismo pasados 12 meses.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º empleados con permiso por nacimiento (Ma/Pa)	8/7	11/8	14/13	-27,3% / -12,5%	-21% / -38%	40% / 86%
% Personas que regresan al puesto tras el permiso	100	100	100	0,00%	0,00%	0%
% Personas que continúan en el puesto tras 12 meses	100	100	100	0,00%	0,00%	0%

Conciliación.

La conciliación de la vida familiar, personal y profesional es un aspecto clave en la gestión del colectivo de trabajo para Caixa Popular.

El horario general en 2024 fue de lunes a jueves de 08:30 a 17:00 y los viernes de 08:30 a 14:30 horas.

Los periodos comprendidos entre el 1 de junio y el 15 de septiembre, la semana de fallas y la semana de Navidad, nuestro horario de atención a los clientes es de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas.

Para facilitar la conciliación, tanto en oficinas como en las áreas de servicios centrales, se establece flexibilidad en la hora de entrada y salida.

La entidad cumple con todos los requisitos de la legislación y mejora el marco legal especialmente en:

- El permiso por lactancia para ambos progenitores.
- Flexibilidad en la reducción de jornada por guarda legal.
- Flexibilidad de horarios de entrada y salida.
- Fraccionamiento de las vacaciones.

Accesibilidad.

Hoy en día, la accesibilidad está asegurada en los servicios centrales y en la mayoría de las oficinas de la entidad. Es una directriz inexcusable la eliminación de todas las barreras arquitectónicas en la oficina en que se vaya a realizar una reforma.

Discapacidad.

Las personas socias de trabajo de Caixa Popular, por la condición de propietarios, no computan como plantilla para el cumplimiento de la Ley general de discapacidad.

Sin embargo, por nuestro compromiso a contribuir a que la sociedad sea más integradora e igualitaria y que nuestra máxima es incorporar y retener personas con talento sin fijar la atención en aspectos externos y/o superficiales hace que en 2024 haya 7 personas con una discapacidad superior al 33%, una más que el año anterior.

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
N.º personas con discapacidad ($\geq 33\%$)	7	6	5	16,67%	20,00%	0%

Huella social.

9.1. Ingresos para Acción Social.

La Acción Social es una de las prioridades estratégicas de Caixa Popular por el impacto positivo que esta tiene sobre distintos agentes sociales de la Comunidad Valenciana.

Coincidente con uno de nuestros principios cooperativos, es decir, el compromiso con la comunidad, nuestra Acción Social cuenta no sólo con un carácter estratégico, sino que se apoya en una sólida gestión que nos ayuda a identificar, seleccionar, desarrollar y evaluar aquellos proyectos y agentes sociales a través de los cuales podemos obtener resultados acerca de nuestra huella social.

Durante el año 2024, Caixa Popular ha dedicado un porcentaje aproximado del 2,68 % de sus ingresos brutos o el 12% de los beneficios netos a distintas vías de impacto social. A las ya establecidas de apoyo y valor a las sociedades, a las comunidades y a las personas desfavorecidas, a la colaboración y participación con ayuntamientos y barrios en iniciativas de valor social y cultural, a aquellas que trataban de mejorar nuestro impacto social en áreas como la generación de empleo y el desarrollo económico en la Comunitat Valenciana.

Los principales **agentes sociales o grupos de interés prioritarios** con los que cooperamos para el desarrollo de nuestros proyectos, iniciativas y acciones sociales son:

- El tercer sector.
- Los emprendedores y empresas de nueva creación.
- La sociedad en general.
- El sector cooperativo.
- Las redes sociales y foros.
- Pueblos y ciudades donde hay sedes u oficinas de la entidad.

Este 2024 nuestros principales ejes de actuación en materia de impactos sociales se dirigieron prioritariamente a la generación de empleo y al desarrollo económico y a las iniciativas sociales en las que incluimos nuestro apoyo a la igualdad tanto de género como de las personas con discapacidad, así como el apoyo a iniciativas medioambientales.

De esta manera, hemos continuado con iniciativas con estos fines.

- Se convocaron las **Ayudas a Proyectos Medioambientales** para apoyar iniciativas llevadas a cabo por parte de organizaciones con el objetivo de fomentar la sensibilización y la mejora del medio ambiente, a estas ayudas se destinaron 10.000€.
- Dentro de proyecto "Caixa Popular Sense Barreres" se continuó con las ayudas directas por importe para el apoyo a iniciativas de integración a través del deporte de personas con discapacidad.

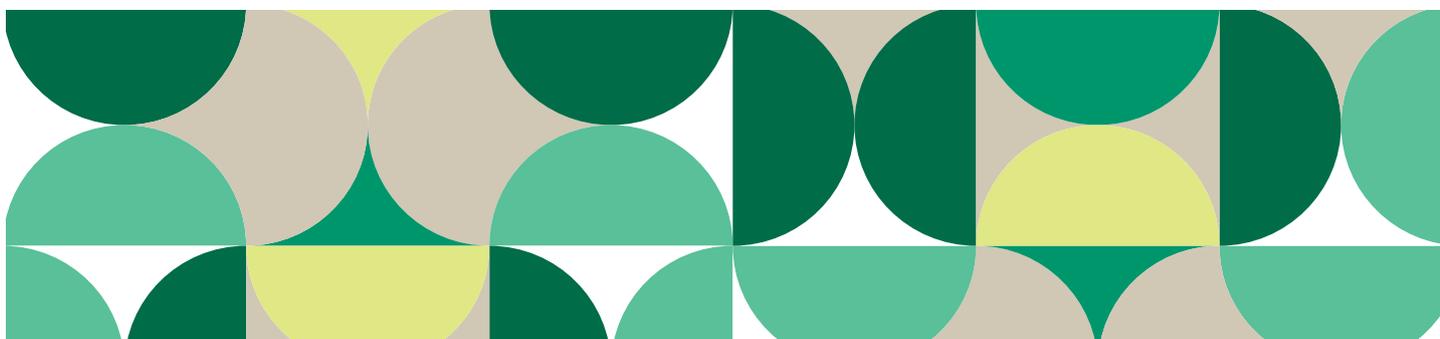
- Nuestro colectivo de trabajo, también se implicó en la generación de impacto social para los colectivos que peor lo estaban pasando, así desarrollamos la iniciativa de adhesión voluntaria del colectivo de trabajo, a través de la campaña "Un día del teu salari", recaudando **29.786,92 €** a los que Caixa Popular aportó el doble del importe generando un fondo de **90.000€** para el apoyo a 12 ONG valencianas a través de las "Ayudas de un día de salari".

Durante el año 2024, Caixa Popular ha realizado proyectos e iniciativas de carácter social:

	2024	2023	2022	VAR. 23/24	VAR. 22/23	VAR. 22/21
Iniciativas totales	2.054	1.545	1.016	32,94%	52,07%	45,56%
Importe Total	3.717.292,05 €	2.493.712,87 €	1.982.917,10 €	49,07%	25,76%	12,45%
Importe económico	495.527,04 €	480.957,38 €	318.355,48 €	3,03%	51,08%	-22,08%
Iniciativas económicas	380	246	197	54,47%	24,87%	45,93%
Importe Social	3.133.777,21 €	1.906.008,86 €	1.615.646,47 €	64,42%	17,97%	22,96%
Núm. iniciativas sociales	1.643	1.270	803	29,37%	58,16%	46,00%
Importe ambiental	87.987,80 €	106.746,63 €	48.915,15 €	-17,57%	118,23%	19,55%
Núm. iniciativas ambientales	31	29	16	6,90%	81,25%	23,08%

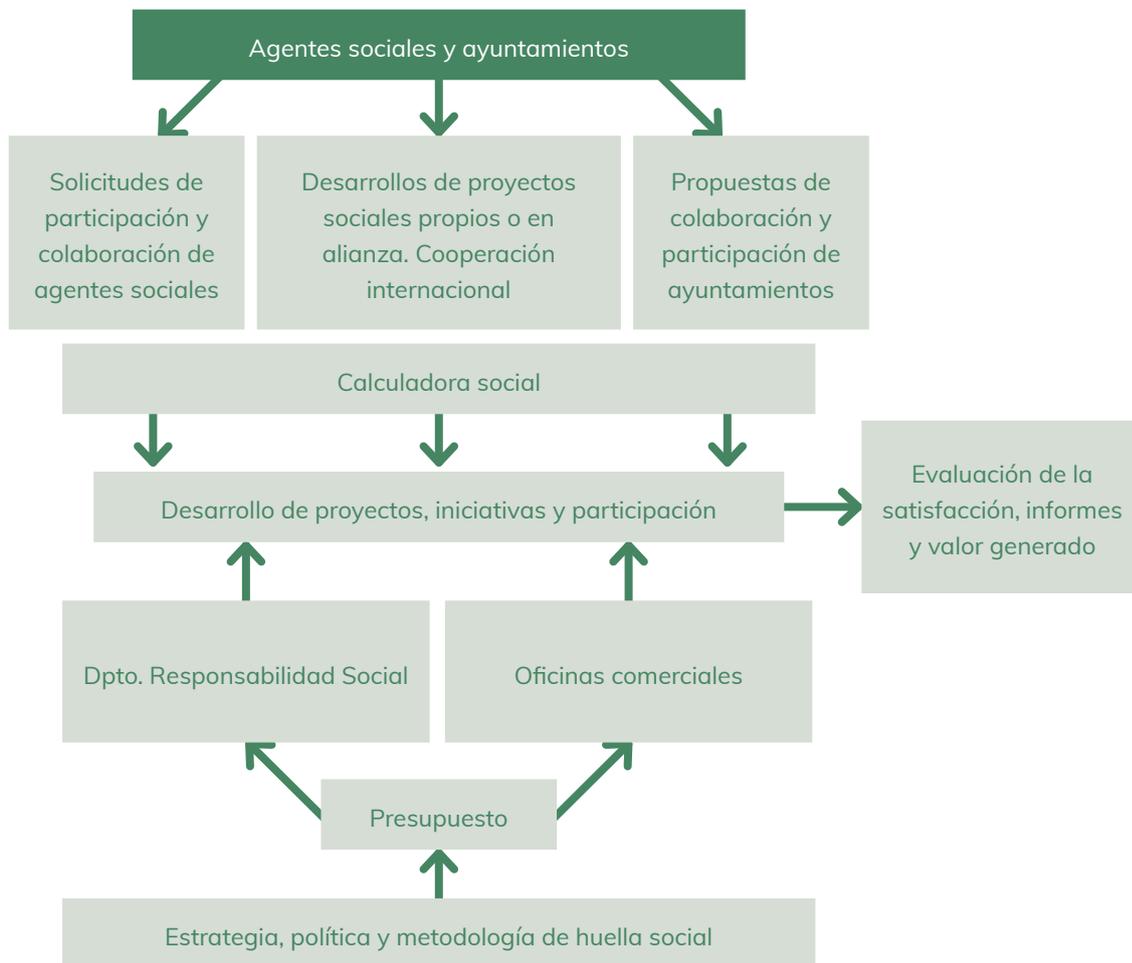
Del total de colaboraciones corresponden a fundaciones 43 por un importe de 706.669€. en 2023 la cifra fue de 54 fundaciones 622.395€.

Durante el año 2024 se ha incrementado el número de colaboraciones como consecuencia del creciente posicionamiento de la entidad y de la emergencia provocada por la Dana. Se ha superado la cifra de las 2.000 organizaciones con las que se ha colaborado suponiendo un hito en la historia de Caixa Popular. La inversión destinada a acción social, se ha incrementado un 49,07% situándose en 3.717.292€



9.2. Modelo de Acción Social y Participación.

A continuación, en la siguiente imagen, podemos ver nuestro modelo de gestión sistemático de impactos sociales y de generación de huella social:



Los principios fundamentales para el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de nuestras acciones e impactos de carácter social se fundamentan en la estrategia, la política y en la metodología específica de generación de impactos sociales positivos.

Como acabamos de ver, nuestros proyectos e iniciativas de acción social, tanto de carácter local, como autonómico e internacional, se desarrollan a través de diálogo directo y constante con diversos agentes sociales y administraciones locales con los que colaboramos en la identificación de ideas y potenciales proyectos para el futuro desarrollo de los mismos.

A partir de ahí, gracias a nuestro proceso de calculadora social, priorizamos y seleccionamos aquellos que cumplen con los requisitos establecidos para la maximización del impacto social que se pretende con los mismos, es decir, nuestro modelo de generación de huella social se sustenta en tres elementos:

- La calculadora de huella social para conocer el grado de idoneidad de las solicitudes o peticiones recibidas, frente a la marca social que se desea consolidar.
- La cuantificación de los impactos directos e indirectos y su monetización como consecuencia de las iniciativas emprendidas.
- El valor de la huella social generada, tangible e intangible (SROI y otros indicadores).

Nuestra estructura de gestión y, por lo tanto, las responsabilidades sobre este proceso recaen sobre el Área de Responsabilidad Social de Caixa Popular que gestiona y asigna el presupuesto anual, y que conjuntamente con nuestras oficinas comerciales, más arraigadas y próximas al territorio, conocedoras de las necesidades y demandas de carácter social, gestionan la concesión de dichos proyectos e iniciativas, así como en la recogida de los resultados de las mismas y el valor creado.

La autorización de las aportaciones económicas para los proyectos se establecen en función de un sistema de autonomías según los importes de manera que siempre haya 2 o más personas que avalen una decisión. El seguimiento de la ejecución presupuestaria se realiza por el Área de Responsabilidad Social que reporta cuatrimestralmente al Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la entidad.



9.3. Proyectos e iniciativas de Acción Social + Voluntariado y cooperación internacional.

Caixa Popular, por el desarrollo de su actividad en el sector bancario, no produce impactos negativos como consecuencia de sus servicios en las comunidades y en la sociedad, salvo los posibles impactos relativos a una posible mala praxis en el desarrollo de sus operaciones financieras con clientes.

En su campo de actuación no existen colectivos sociales que pueden entenderse como “pueblos indígenas y tribales”, de acuerdo con el Convenio número 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La identificación de posibles incumplimientos se detecta a través del canal ético y de las reclamaciones de estos, durante los últimos tres años no se ha recibido ninguna reclamación en este sentido.

En cuanto a las iniciativas que hemos llevado a cabo durante el año 2024 de carácter social nos gustaría destacar, entre otras, algunos ejemplos:

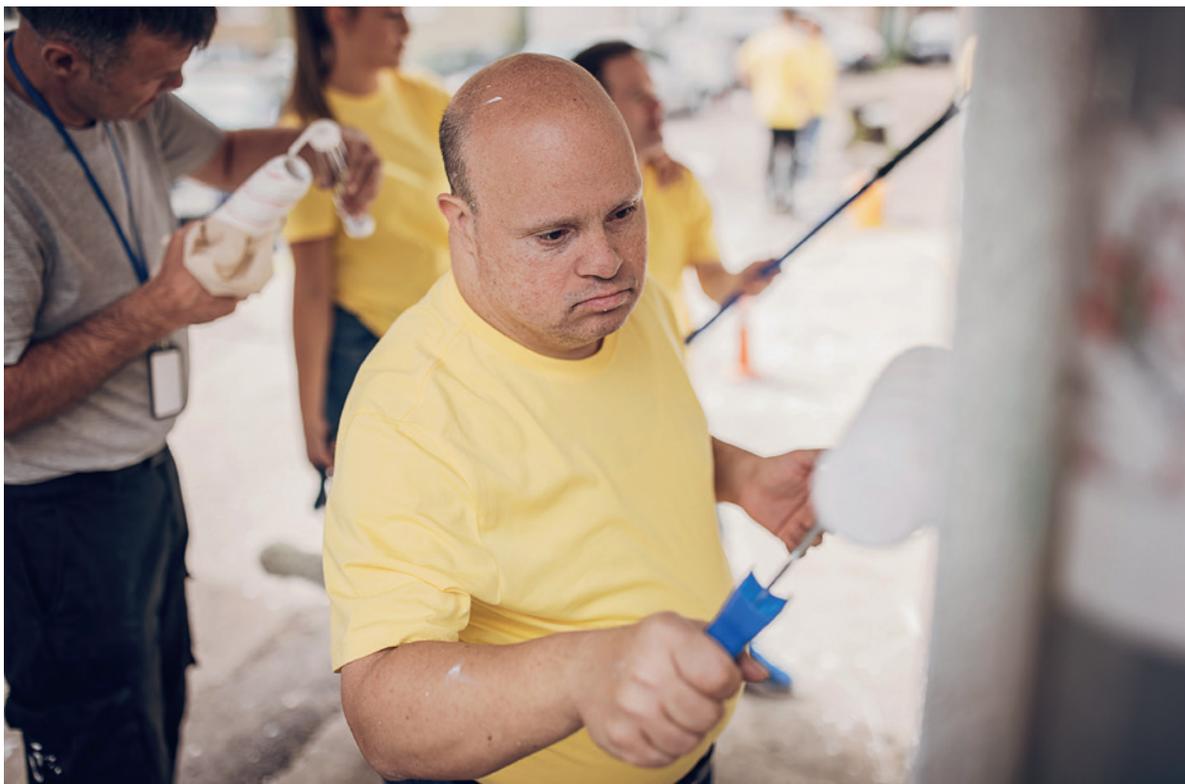
- Mantenimiento y refuerzo de la alianza establecida con la **Fundación Novaterra** y cuyo principal objetivo es ayudar a colectivos en riesgo de exclusión a incorporarse en el mercado laboral con iniciativas como ‘Dona Emprén’ o ‘Camins a la Dignitat’ y la participación en la Promotora asociación que tiene como fin el impulso de empresas de triple impacto.
- Continuación en el apoyo a **Cáritas** en el programa de ayuda a las familias monomarentales con el objetivo de mejorar la situación de las madres con hijos que se encuentran más desprotegidas.
- Colaboración establecida con **Social Nest Foundation**, a través de la cual hemos aportado a la generación de emprendimiento con impacto positivo social y ambiental a través de esta aceleradora tecnológica y social.
- Colaboración con la **Fundación Levante UD**, a través de la cual impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social granota contribuyendo al progreso de las personas, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.
- A través de la colaboración establecida con la **Federació de Pilota Valenciana** y las ligas profesionales junto con la **Fundació de Pilota Valenciana**, potenciamos el deporte el deporte de la Pilota Valenciana que nos identifica como pueblo, colaborando en la difusión y el fomento desde la base.
- Colaboración con **Cruz Roja**, para el apoyo a las familias más necesitadas a través de varios de sus proyectos.
- Colaboración con el **Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana** para que nuestras oficinas sirvan como espacio para la realización de donaciones de sangre, la respuesta por parte de clientes, compañeros y donantes ha sido muy positiva.

- Las ayudas para organizaciones dentro del proyecto **“Caixa Popular Sense Barreres”** para la integración de personas con discapacidad.
- La iniciativa **“Caixa Popular Oberta”** que facilita, sin coste, a los distintos grupos de interés el uso de los espacios de la entidad para la realización de talleres, conferencias, sesiones formativas o reuniones diversas tanto en los espacios de las oficinas comerciales como en los servicios centrales.

Voluntariado y cooperación internacional.

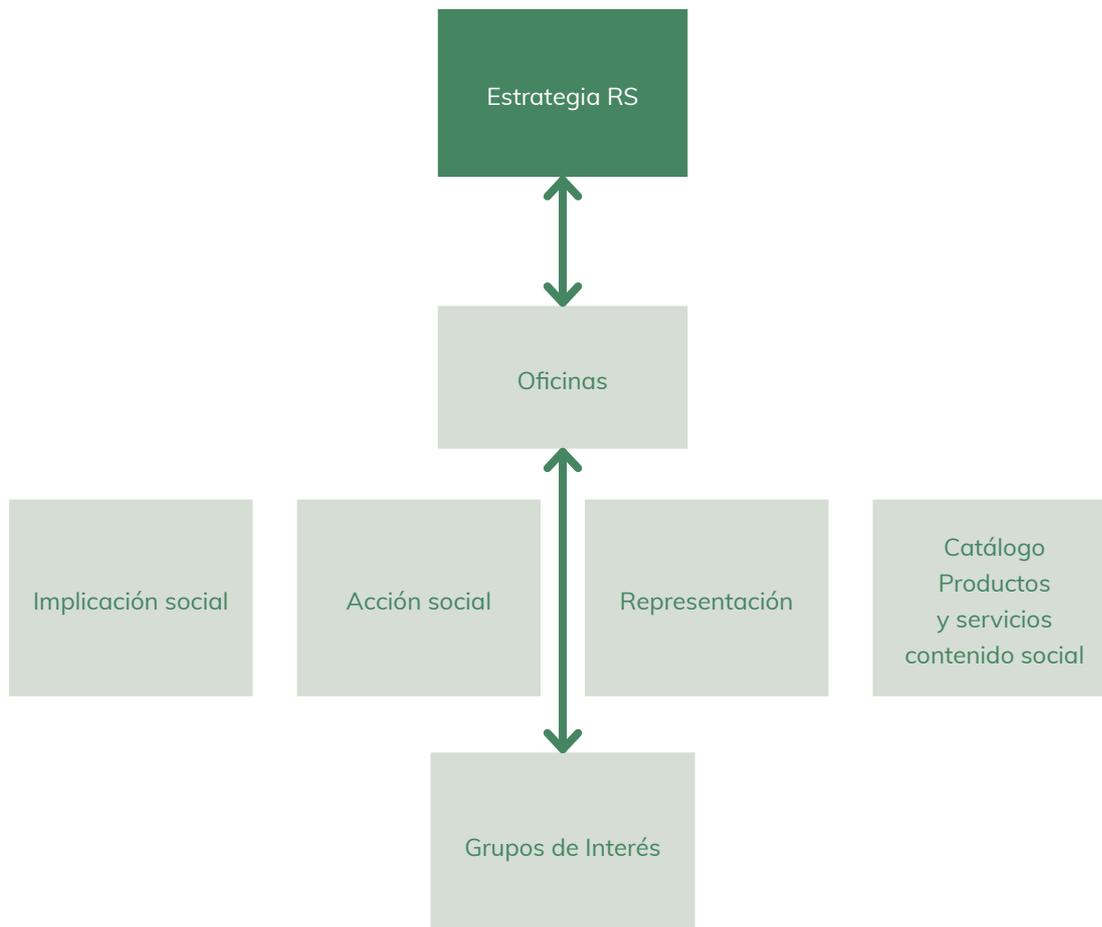
Caixa Popular diseña las bases y la gestión del voluntariado en la “Guía del Proyecto de Voluntariado”. El voluntariado de Caixa Popular comenzó hace más de 25 años a través de Grupo de Cooperación y se desarrolla a través de tres vías de participación:

- **Participación en iniciativas de acción social de la entidad**, donde nuestras personas voluntarias participan de forma libre en acciones sociales donde participa nuestra cooperativa. En 2024, estas acciones se han realizado en colaboración con **COCEMFE, Plena Inclusión** en el programa “alfabetización financiera para personas con discapacidad” y en el proyecto **Dona Emprén**.
- **Proyectos e iniciativas de voluntariado internacional en países en vías de desarrollo**, durante el año 2024 el voluntariado se circunscribió a la cooperación técnica con WOCCU Latinoamérica donde participaron 1 cooperativa de crédito y ahorro de México.
- **Campaña “Un día de salari”**, que como hemos visto anteriormente, durante el año 2024, los fondos recaudados se destinaron a diversos de Asociaciones y ONG de la Comunitat Valenciana.

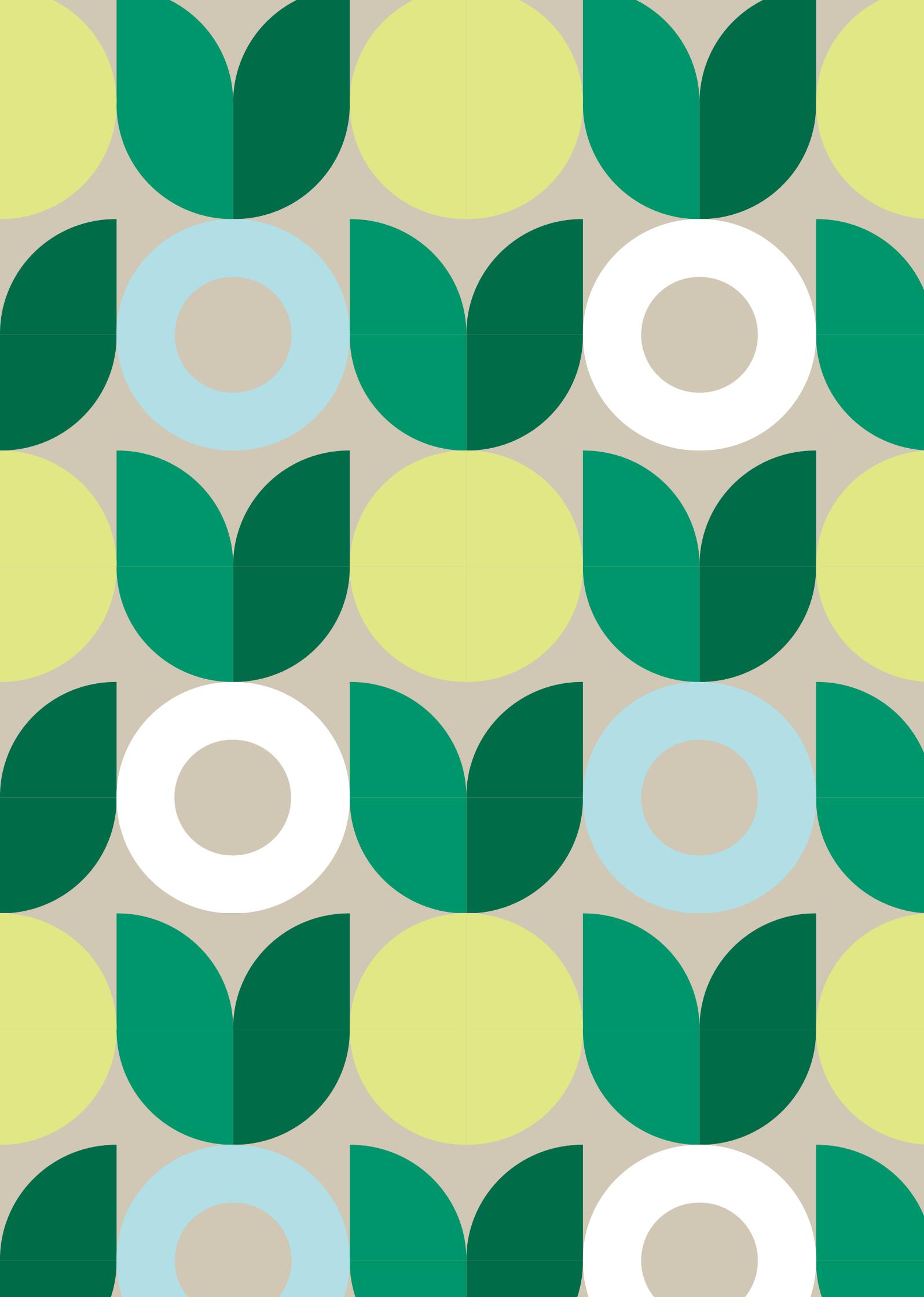


Modelo de gestión de la RS en las oficinas comerciales.

Este modelo establecido se basa en el principio de proximidad y conocimiento por parte de las personas de la oficina lo que les otorga un papel fundamental del desarrollo de la estrategia global a través de su implicación en el entorno, la acción social, la representación institucional y el asesoramiento en productos con contenido social.



Este modelo desarrolló las funciones de los Gestores de Economía Social distribuyendo las responsabilidades en las oficinas de manera que se genera un interlocutor que permite mejorar las relaciones y canalizar las expectativas y requerimientos particulares de estos grupos de interés importantes para la entidad.



Huella medioambiental.

10.1. Modelo de Huella Ambiental.

Como hemos visto en el capítulo de Modelo de Gestión Sostenible, los aspectos medioambientales no se encuentran entre los aspectos materiales identificados, aunque como muestra de nuestro compromiso medioambiental, Caixa Popular decidió incluirlos entre los aspectos materiales a gestionar y comunicar. En lo que respecta a uno de los aspectos medioambientales más relevantes para nuestra Sociedad en la actualidad, como es el cambio climático y los impactos por las emisiones de carbono a la atmósfera, ya sean estas directas o indirectas, no supondría un cambio sustancial en las operaciones, ingresos o gastos de la entidad. Casi todos nuestros impactos provienen del uso de la energía eléctrica y, en menor medida, por el uso de combustibles en los desplazamientos de los trabajadores a sus puestos.

En todos los casos, los riesgos y oportunidades generados por nuestra actividad, tal como se observa en la matriz de materialidad en el capítulo 3.3.2, son secundarios y nunca supondrían un impacto sustancial al patrimonio, a la situación financiera de la entidad y tampoco provocaría ningún tipo de crisis para nuestra cooperativa, por lo que no existen provisiones ni garantías para este tipo de riesgos.

A pesar de lo anterior, Caixa Popular sabe que esto no la exime de la responsabilidad de minimizar esos consumos, de compensarlos en la medida de lo posible y de hacer más eficiente la gestión de la energía y, por ende, reducir sus emisiones de carbono para aportar al objetivo concreto de minimizar nuestros efectos sobre el cambio climático.

Siendo conscientes de la importancia de la sostenibilidad en el 2022 la entidad ha establecido un plan estratégico específico de sostenibilidad, Globus 22/24, aprobado por el Consejo Rector, al que se le reporta a través del comité delegado de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad.

En este plan, uno de los pilares es el eje ambiental en el que se recogen tres líneas estratégicas (cambio climático, huella ambiental y biodiversidad), con 10 objetivos y 24 acciones para la obtención de estos objetivos. La parte ambiental del plan estratégico impacta en los ODS 7,11,12,13, 14 y 15

Este año 2024 ha sido el del cierre del plan estratégico Globus 22/24. El nivel de cumplimiento de este plan específico de sostenibilidad ha llegado al 94,20% habiéndose realizado 260 acciones de las 276 previstas en el mismo.

Aunque Caixa Popular no ha establecido una fecha en la que la entidad será neutra en la emisión de gases de efecto invernadero, aplica el principio de precaución realizando acciones para minimizar este impacto.

La energía utilizada por la entidad, aquella que no proviene de autoconsumo, proviene de fuentes renovables, siendo utilizada por el 93,67% de nuestros centros de trabajo (74 de 79).

Nuestra entidad, consciente de la emergencia climática y de la importancia del impacto directo e indirecto que, como entidad financiera, ejerce sobre su entorno a través de su cadena de valor, dispone de una Política Medioambiental y la desarrolla de manera independiente

basándose en los valores de la entidad y principios de la sostenibilidad, relativos al medio ambiente, de los que hace referencia dicha política.

Nuestro **enfoque de gestión** se basa en esta política y compromiso medioambiental y, entre las **líneas de actuación prioritarias** que nos deben ayudar a alcanzar dicho compromiso, podemos encontrar:

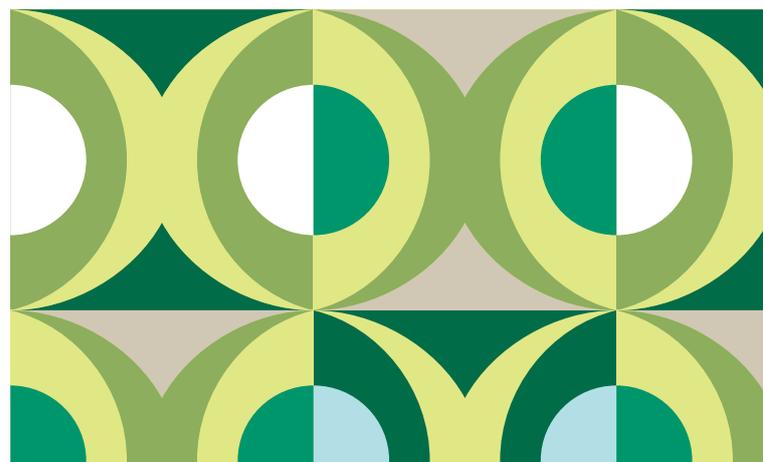
- Cumplir los requisitos ambientales legales vigentes; ya sean locales, regionales o nacionales, así como, otros requisitos que la Entidad suscriba en relación a esta materia.
- Implantar los procesos de gestión ambiental que pudieran ser necesarios con el fin de perseguir la mejora continua de los mismos, así como un comportamiento eficiente por parte de La Entidad.
- Establecer sistemas que detecten, mitiguen y minimicen aquellos riesgos y aspectos que pudieran tener un impacto medioambiental negativo en nuestro entorno, así como fomenten aquellos cuyo impacto sea positivo.
- Promover un comportamiento responsable con el medio ambiente, concienciando y motivando a todo el colectivo de trabajo, a través de acciones formativas y de sensibilización.
- Propiciar el diálogo constante con los grupos de interés para conocer y dar respuesta a sus expectativas y requerimientos sobre temas ambientales.
- Colaborar con nuestros grupos de interés, en especial con los proveedores, con el fin de contribuir e impulsar la conservación del medio ambiente.
- Apoyar las iniciativas que estén acordes con los valores y la estrategia de responsabilidad social de la entidad que se dirijan a la prevención de la conservación del medioambiente.

- Reportar periódicamente información ambiental, de un modo integrado a la social y económica.
- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan la mejora medioambiental de nuestra sociedad.
- Incorporar gradualmente criterios ambientales en las políticas de concesión de la inversión de la Entidad.

Debido a su bajo impacto directo, en estos momentos Caixa Popular no tiene establecidas objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

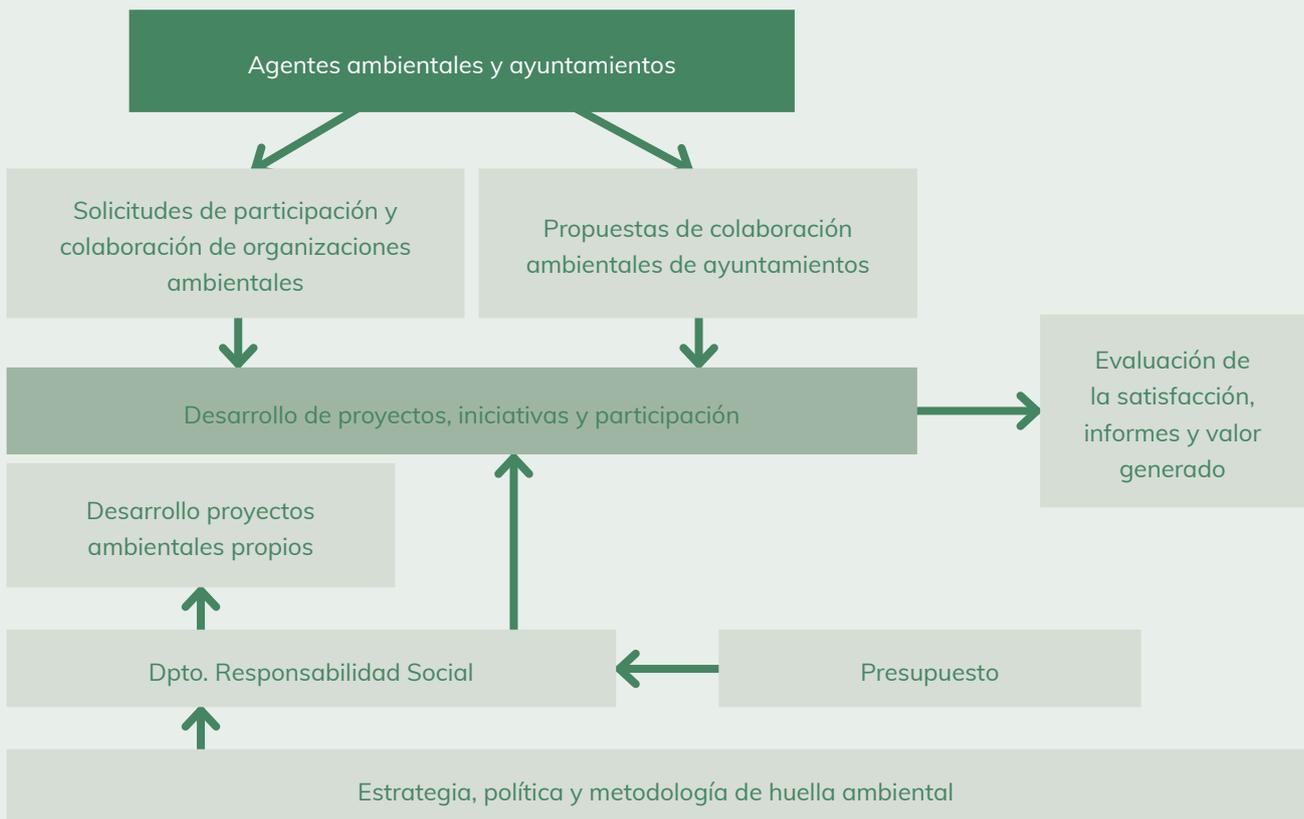
En lo que respecta a nuestra estructura de gestión, las responsabilidades en materia medioambiental y, por lo tanto, en el desarrollo de esta política a través de iniciativas y proyectos concretos, corresponden al **Área de Responsabilidad Social** y al **Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad**, así como la **Oficina de Sostenibilidad** de la Entidad, que son los encargados de promover transversalmente estos objetivos en la organización, siendo el Consejo Rector de la Entidad quien tiene facultades para aprobar esta política.

Al cierre del 2024, al igual que en 2023, la entidad no dispone de procedimiento de evaluación o certificaciones ambientales que reconozcan su gestión ambiental. En este sentido en los periodos 2023 y 2024 la entidad no dispone de recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales.



Modelo de gestión huella ambiental

Podemos ver el modelo de gestión ambiental de Caixa Popular en la siguiente imagen:



Como acabamos de ver, la gestión ambiental en Caixa Popular, se desarrolla, tanto a partir del diálogo con nuestros grupos de interés externos, como a través de proyectos propios o internos, lo que nos permite abordar proyectos e iniciativas de impacto medioambiental que generan valor en ambos ámbitos.

En esta línea, los criterios ambientales y de sostenibilidad se establecen como prioritarios en el diseño de las nuevas oficinas, así como en las mejoras y reformas de las oficinas comerciales actuales.

Durante este 2024 Caixa Popular, en el marco de su alianza con el grupo Banco Cooperativo, ha impulsado la incorporación de la legislación ambiental a sus actividades comerciales con el objetivo de, por una parte, catalogar y tener la taxonomía de sus operaciones de financiación hipotecaria y por otro establecer criterios de concesión de financiación teniendo en cuenta los aspectos ambientales durante los próximos años. Los criterios ambientales se encuentran incorporados en el proceso de creación de nuevos productos de manera que en cualquier nuevo producto o servicio que Caixa Popular pone a disposición de sus clientes se ha tenido en cuenta su impacto ambiental.

10.2. Gestión Ambiental.

La puesta en práctica de nuestra política medioambiental y nuestro plan estratégico de sostenibilidad Globus 22/24 se encontraba en 2024 en su último año, se explicita fundamentalmente a través de proyectos y actividades, centrados fundamentalmente en: mejorar la conservación de la energía en la sede social y en las oficinas, minimizar el consumo de papel, tóner y electricidad, y gestionar y minimizar los residuos generados para su reciclaje, mejorar la eficiencia energética de la iluminación y de la climatización.

En los últimos años, nuestro principal foco ha estado puesto en la reducción del uso de papel a través de procesos de digitalización de la entidad manteniendo la calidad y experiencia del servicio.

Esta gestión nos ha permitido una reducción de nuestros consumos de papel, aunque ese último año se ha roto la tendencia que se venía observando durante los últimos años (ver tabla: Generación de huella medioambiental). Algunas de las acciones concretas de este proyecto han sido:

- Incorporar nuevas operativas de productos y servicios que permitan firma de documentos con tableta digital, como consentimiento de datos o declaración de residencia fiscal, lo que evita tener que imprimir documentos, que a su vez el cliente recibe y puede almacenar de forma electrónica.
- Incrementar los productos y servicios con contratación online a través de la plataforma de banca digital de la entidad "Ruralvía" aunando la comodidad y la inmediatez con la generación de la documentación en formato electrónico, sin necesidad de generar documentos en papel.
- Acciones de concienciación para que los clientes reciban la documentación de las cuentas en formato electrónico como es el caso del tiquet digital de los TPV.
- Potenciación de los soportes digitales de publicidad evitando los físicos.

Las medidas instauradas en materia de ahorro de papel han mostrado su eficacia ya que se ha reducido el consumo del mismo a pesar del crecimiento de la actividad en especial en clientes y negocio que ha tenido la entidad.

En las siguientes tablas se recogen los resultados de nuestros impactos medioambientales en materia de:

- Consumo de papel.
- Uso de la energía en la sede social y en las oficinas,
- Consumo de tóner,
- la gestión y minimización de los residuos generados y su reciclaje y,
- Consumo de agua.

Generación de huella medioambiental

VARIABLE	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Consumo de papel oficina estándar (n° de hojas)	1.742.500	1.761.000	1.997.000	-1,05%	-11,82%	-5,91%
Consumo de papel oficina estándar (kg)*	8.713	8.805	9.985	-1,04%	-11,82%	-5,91%
Consumo de papel preimpreso (n° de hojas)	260.000	245.500	255.000	5,91%	-3,73%	-34,87%
Consumo de papel/persona (n° de hojas)						
Personas 2024: 449	3.880,85	4.202,86	4.955,33	-7,66%	-15,19%	-7,78%
Personas 2023: 419						
Personas 2022: 403						
Consumo de papel/cliente (n° de hojas)						
Cientes 2024: 238324	7,31	7,77	7,9	-5,91%	-1,65%	-13,07%
Cientes 2023: 226647						
Cientes 2022: 252711						
Consumo de papel/ cuentas (n° de hojas)						
Cuentas 2024: 201360	8,65	8,64	12,86	0,16%	-32,81%	-10,43%
Cuentas 2023: 203799						
Cuentas 2022: 155301						
Documentos enviados a clientes (correo físico)	735.373	651.221	610.907	12,92%	6,60%	16,42%
Documentos enviados por clientes	3,09	2,87	2,42	7,67%	18,60%	7,57
Documentos enviados por cuenta	0,36	0,33	0,19	9,09%	73,68%	20,09
Reciclaje de papel (kg)	12.590	3.280	3.560	283,84%	-7,87%	48,33%

* 500 hojas de papel estándar de 80gr/m² equivale a 2.5kg

Es de destacar el incremento del reciclaje de papel en el 2024, el motivo es la cantidad de papel que debido a las inundaciones provocadas por la DANA del 29 de octubre de 2024 se vió dañado y se llevó a reciclar.

En la siguiente tabla se muestran los **indicadores relacionados con la gestión de residuos y las medidas que facilitan su reciclaje**.

	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Reciclaje de envases (kg)	910	680	820	33,82%	-17,07%	3,79%
Reciclaje de pilas alcalinas/ salinas (kg)	-	-	-	N/A	N/A	N/A
Retirada de materias inertes (kg)*	110	40	57	175,00%	-29,82%	-32,94%
Reciclaje de tóner (kg)	50	65	250	-23,08%	-74,00%	174,72%

*Materiales provenientes de obras y reformas de oficinas

En lo referente a los nuestros **consumos eléctricos y a las emisiones de CO₂** generadas por nuestra entidad en 2024, los principales resultados han sido:

	AÑO 2024	AÑO 2023	AÑO 2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Consumos energía (kW) oficinas y Servicios Centrales						
m² 2024 (79 of.):18.648	1.309.990	1.386.799	1.478.401	-5,54%	-6,20%	-1,21%
m² 2023 (78 of.): 18.164						
m² 2022 (76 of.): 17.473						
Consumo por m² (kW/m²)	70,25	76,35	84,61	-7,99%	-9,76%	-3,81
Oficinas con consumo de energía renovable	74	75	13	0,00%	469,23%	-82,89%

Las medidas de ahorro energético establecidas durante los últimos años, así como la instalación de placas fotovoltaicas para el autoconsumo en los servicios centrales de Caixa Popular en el último trimestre del año ha supuesto que, a pesar del incremento de metros cuadrados debido a los cambios de oficina, el crecimiento de clientes y del negocio, se produzca un ahorro en el consumo total de kilovatios.

El objetivo de la entidad es que el origen de su energía eléctrica sea 100% proveniente de fuentes renovables para minimizar nuestra huella de carbono, durante este 2024 las oficinas, el 93,67% de los centros de trabajo, se les suministra energía de fuentes renovables, los 5 centros que faltan es debido a la existencia de contratos que no se pueden cancelar de manera que a su vencimiento se cambiaran a origen renovable.

La variación tan significativa de Oficinas con energía eléctrica proveniente de renovables pasando de 13 en 2022 a 75 en 2023 es debido a que en el año 2022 la empresa que gestiona los contratos eléctricos de Caixa Popular no aplicó los requerimientos indicados del origen renovable de la energía, volviéndose aplicar para los contratos de suministro eléctrico en 2023, esto ha afectado al Alcance 2 del cálculo de la huella de carbono de ese año.

Para el cálculo de la huella de 2024 se ha mantenido el criterio de los últimos años, se ha utilizado el procedimiento indicado por el grupo de Cajas Rurales acordadas por las patronales bancarias.

La información del Alcance 3 contiene la información relativa a los desplazamientos de negocios y en itinere en vehículos propios reportados por el trabajador, los bienes de papel agua adquiridos para el funcionamiento de la entidad y de los residuos generados. El alcance 3 no incluye las emisiones financiadas.

El incremento de las Tco₂ equivalentes se debe a una mejora en el procedimiento incorporando este año las emisiones por los residuos generados, los desplazamientos in itinere y los bienes y servicios adquiridos.

La variación en el Alcance 2 se debe a que en 5 centros el suministro de electricidad proviene de fuentes tradicionales incrementándose frente a los 3 del año anterior.

El Alcance 1 refleja las fugas de gases refrigerantes de nuestras instalaciones.

Categoría	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Alcance 1	17,32	23,09	32,71	-24,99%	-29,41%	N/A
Alcance 2	14,5	0,63	11,7	2201,59%	-94,62%	-84,13%
Alcance 3	97,27	93,33	139,02	4,22%	-32,87%	-9,09%
Total*	129,09	117,05	183,43	10,29%	-36,19%	-19,07%

*Tco₂ equivalente

La herramienta utilizada para el cálculo ha sido desarrollada por el Grupo Caja Rural siguiendo la Guía metodológica sobre gestión climática en entidades bancarias, a petición de las distintas organizaciones bancarias (UNACC, CECA, AEB), realizada por varias consultoras.

Los factores de conversión para cada alcance son: para el Alcance 1, al no existir emisiones directas a excepción de Emisiones fugitivas de gases refrigerantes la metodología aplicada ha sido la cantidad de gas refrigerante fugado y multiplicarlo por el PCG correspondiente a dicho gas (Cuarto Informe de Evaluación del IPCC 2007 y aprobados 11/12/2011 por la UNFCCC). En el caso del Alcance 2 se han elegido los factores establecidos por el MITECO. Para el alcance 3 se han tenido en cuenta los factores de emisión que se recogen en el IDAE.

En relación al número de empleados las cifras son:

Concepto	2024	2023	2022
tCO ₂ e/emp.	0,29	0,28	0,46
Variación	2,68%	-39%	-20%

Para 2025 está previsto mejorar el alcance 3 incorporando nuevas fuentes de emisiones.

La entidad no dispone de sistemas de calefacción o de agua térmica sanitaria proveniente de otras fuentes de generación que no sea la eléctrica.

El consumo de agua se reduce básicamente a la sanitaria a excepción del riego del jardín estilo mediterráneo de bajo consumo de los servicios centrales.

	2024	2023	2022	VAR. 24/23	VAR. 23/22	VAR. 22/21
Consumo de agua en m³	3.951	3.980	3.733	-0,73%	6,62%	32,56%
m³ / Metros cuadrados	0,21	0,22	0,21	-4,55%	4,76%	29,08%

En cuanto a las **iniciativas medioambientales** con terceros para sensibilizar a la sociedad que hemos llevado a cabo durante el año 2024 las hemos incrementado ayudando , los indicadores son:

	2024	2023	2022	VAR. 23/24	VAR. 22/23	VAR. 22/21
Importe ambiental	87.987,80 €	106.746,63 €	48.915,15 €	-17,57%	118,23%	19,55%
Núm. iniciativas ambientales	31	29	16	6,90%	81,25%	23,08%

Durante este año, las **iniciativas medioambientales**, se han incrementado en un 6,90%, alguno de los proyectos que hemos desarrollado en colaboración con otras entidades, han sido:

- Colaboración con **Biogradables** en la limpieza de playas y en la concienciación a escolares sobre la importancia de las playas y los mares.
- Colaboramos con la **Fundación Oceanogràfic** en el proyecto albufera que pretende mostrar la importancia de este humedal.
- Colaboramos con la **Fundación Bioparc** en el proyecto de divulgación de la importancia de los murciélagos para los ecosistemas y un proyecto piloto en centros educativos, "Aula Natura", para reforzar la concienciación de los más jóvenes en temas ambientales.
- Apoyamos las actividades de **Associació Ecologista Agró** en especial la recuperación de la Marjal del Moro, el trabajo de divulgación en el Tancat de la Pipa en l'Albufera de València o el programa de censo y recuperación de las tortugas autóctonas.
- Continuamos con el patrocinio en **ONDA CERO** del programa de emisión quincenal "*la brújula de la sostenibilidad*".
- El mantenimiento de "la página de sostenibilidad", con periodicidad semanal, en el diario Levante-EMV en el que se divulgan noticias relacionadas con el medioambiente.

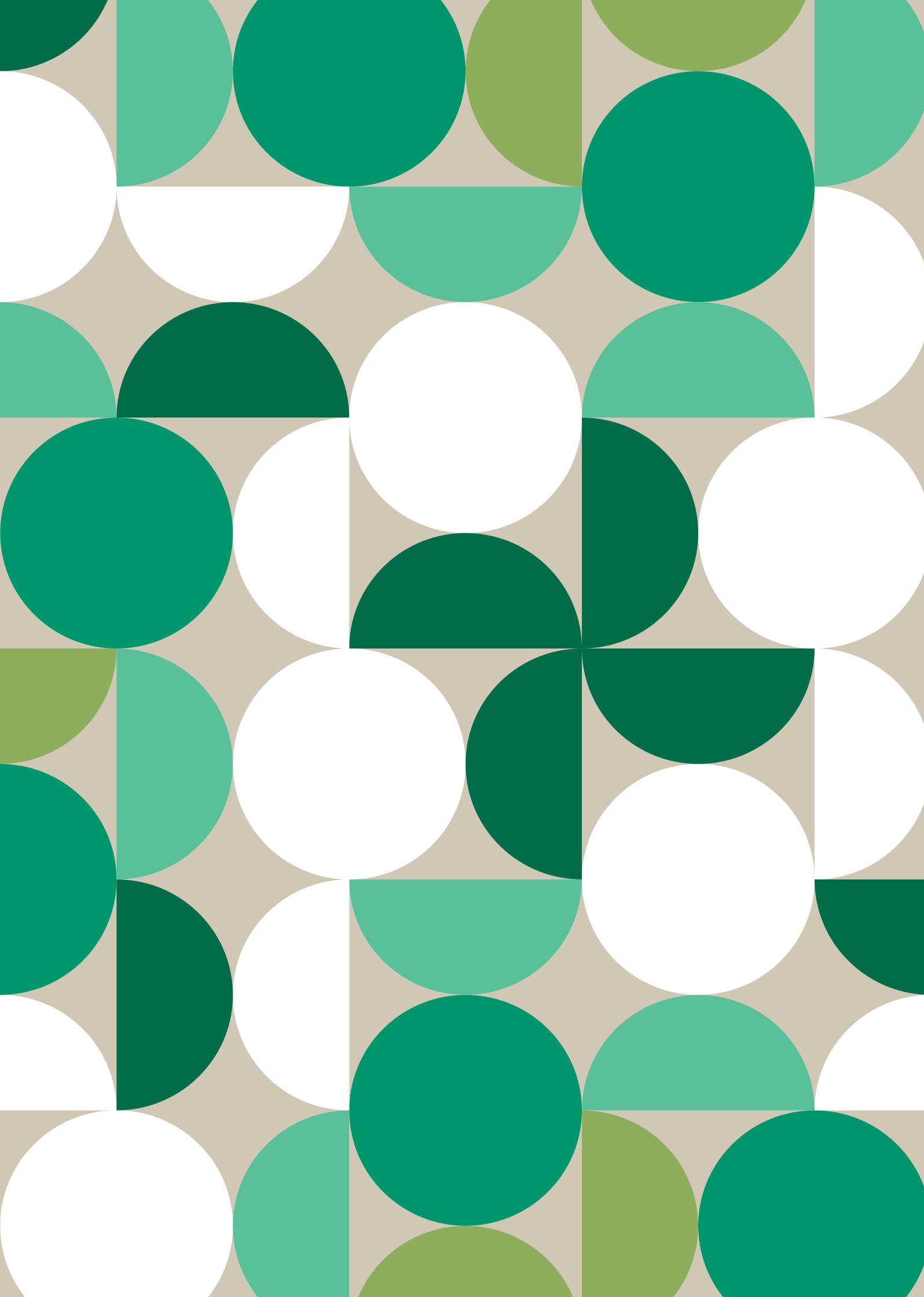
En cuanto a las iniciativas medioambientales que hemos desarrollado con carácter interno a través de nuestros procesos de trabajo o de nuestros productos o Servicios, estos han sido:

- Mantenimiento del catálogo de productos financieros en condiciones preferentes
- Mantenimiento del acuerdo con CAECV-Comité Agricultura Ecológica de la Comunitat Valenciana
- Creación de los premios +Sostenibles + Responsables junto con la CEV con el objetivo de reconocer a las empresas valencianas que destaquen en aspectos ASG.

Evaluación ambiental de proveedores y clientes.

Nuestra política de compras y contratación de proveedores, como nuestra política medioambiental, recogen compromisos en la línea de desarrollar y mejorar los procesos de evaluación ambiental aguas arriba (proveedores) y aguas abajo (clientes), durante el año 2024 no se ha implementado este enfoque de gestión, tanto para la selección y contratación inicial más allá de solicitar el cumplimiento de la ley, como en los procesos anuales de evaluación de los mismos, donde se podría valorar, eventualmente, dejar de trabajar con aquellos que no cumplan o no mantengan los criterios de contratación establecidos.





Anexos.

Anexo 11.1 Datos de la empresa.

1. Identificación.

Nombre: CAIXA POPULAR- CAIXA RURAL COOP DE CRÉDITO V.

Domicilio social: Avda. Juan de la Cierva, 9, 46980 Paterna
(València)

CIF: F46090650

Propiedad: sociedad

Forma jurídica: cooperativa de crédito

Registrada en el Banco de España nº 3159, en el RCCV nº 419 y
en RCCRV nº 37.

En el Registro Mercantil, tomo 4.931 gral. 2240 SGLS fº 1, hoja
V-35.594. Inscripción 1º.



2. Activos territoriales.

Los activos territoriales lo forman la sede social y las oficinas que se detallan a continuación:

Código Oficina	Población	Dirección
001	Alaquàs	Av. Miguel Hernandez, 16
002	L'Olleria	Pl. Verge del Loreto, 6
003	Aldaia	C/ Cuenca, 7
004	Xàtiva	C/ Vicente Boix, 2
005	Catarroja	Plaça Major, 12
006	Carcaixent	C/ Padre Eugenio, 9
007	Manises	Pl. Rafael Atard, 3
008	Silla	Av. Reyes Católicos, 20
009	València-Malilla	C/ Joaquin Benlloch, 29
010	València-Carteros	Cr. Carteros, 71
011	Sedaví	Av. L'Albufera, 7
012	Riba-Roja	Av. de la Pau, 10
013	Torrent	C/ José Iturbi, 3
014	Alaquàs	Av. Ausias March, 39
015	València-Patraix	C/ Fontanares, 55
016	Torrent	Avda. al Vedat, 123
017	Meliana	Av. Santa María, 17
018	València-J. de Ayora	C/ Músico Gines, 10
019	Barri del Crist	C/ El Jardín, 4 (Aldaia)
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. Blasco Ibañez, 161
022	Quart de Poblet	C/ Pizarro, 54
023	Gandia	C/ Benicanena, 39 esq. San Pere
024	Mislata	C/ San Antonio, 101
025	Paterna	C/ Vicente Mortes, 19
026	València-Torrefiel	C/ Alcañiz, 32
027	Massamagrell	Av. Magdalena, 2
028	Mas Camarena-Bétera	Centre Comercial. Local 16
029	Paiporta	C/ Mestre Palau, 23

030	Xirivella	Camí Nou, 188
031	Rafelguaraf	C/ Ateneu Musical, 32
032	Alboraia	Av. Ausias March, 34
033	Canals	Jaume I, 12
034	Port de Sagunt	C/ Sant Vicent, 48
035	Aldaia	C/ Hernán Cortés, 25
036	Museros	Ctra. Barcelona, 73
037	València-La Saïdia	Cr. Sagunt, 114
038	Carlet	Av. Bolero de Carlet, 1
039	Alberic	C/ Cisterna, 14
040	Moncada	C/ Badia, 102
041	Valencia-Avda. del Cid	Av. del Cid, 106
043	L'Alquería de la Comtessa	C/ Joan Carles I, 12
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9
046	Puçol	Av. València, 41
047	Picassent	Av. del Nord, 23
048	Sueca	Ronda Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. Llíria, 130
050	Foios	Av. Hugo Bacharach, 24
053	Aldaia	Av. Blasco Ibañez, 31
054	Alzira	Cr. Gandia, 23
055	Port de Sagunt (2)	Av. Maestrat, 10 B iz
056	La Pobla de Vallbona	Cr. Vicari Camarena, 19
058	Valencia-R.Pertegás	C/ Rodrigo de Pertegás, 13 b izq.
059	Ontinyent	C/ Jose Iranzo, 48
060	Valencia-Benicalap	Av. Burjassot, 186
061	Paterna-Fuente del Jarro	C/ Ciudad de Sevilla, 15 D
062	Llíria	C/ Farmaceutico Jose Marques Gil, 1
063	Valencia-Benimaclet	C/ Emilio Baró, 67
064	Gandia Centre	Av. D'Alacant, 18 B
065	Alcoi	Av. Hispanitat, 20 B
066	Valencia-Guillem de Castro	C/ Guillem de Castro, 75
067	Almussafes	C/ Lira Almussafense, 11

068	Chiva	C/ Antonio Machado, 29
069	Sagunt	Av. Sants de la Pedra, 75
070	Olocau	C/ Major, 10
071	Ibi	Av. Juan Carlos I, 30
072	Valencia-Cabanyal-Canyamelar	C/ La Reina, 75
073	Valencia-Russafa	C/ Francisco Sempere, 12
074	Requena	Av. Arrabal, 6
075	Villena	Av. Constitución, 9
076	Tavernes de la Valldigna	Av. Germanies, 64
077	L'Elia	Cr. Major, 62
078	València-Amadeo de Saboya	Cr. Amadeo de Saboya, 1
079	València -Cirilo Amorós	Cr. Cirilo Amorós,17
080	Dénia	Pl. País Valencià, 7
081	Bétera	Cr. José Sàez, 5
082	Mercavalència	Carretera Fuente d'En Corts, 231
083	Cullera	Av. Dr. Alemany, 22
084	Utiel	Cr. San Fernando 4
	Serveis Centrals	Av. Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna



3. Comisión y comités internos de gestión.

Nombre	Misión
Equipo de dirección	Planteamiento de la gestión estratégica, desarrollo de la gestión táctica y operativa, evaluación de los resultados obtenidos y posicionamiento del negocio.
Comité de negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión del negocio. Se complementa con el Comité de Especialistas, el Comité Banca Empresa y el Comité de CRM.
Comité de riesgos	Valoración de los análisis de las operaciones de riesgo significativas.
Comité de organización	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de los procesos, la tecnología y de la información.
Comité de tesorería	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la tesorería y de las operaciones financieras.
Comité de seguimiento de riesgos	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión y recuperación de la morosidad.
Comité de Innovación	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la creatividad y de la innovación.
Comité de continuidad del negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de las estructuras y procesos para asegurar la continuidad del negocio.
Comité de responsabilidad social y sostenibilidad	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la responsabilidad social y del desarrollo sostenible.
Comisión de promoción cooperativa	Seguimiento y apoyo a la gestión del Fondo de formación y promoción cooperativa.
Consell Social	Órgano representativo de los socios de trabajo, cuya función es de información, asesoramiento y consulta del Consejo Rector en todos aquellos aspectos que afectan a la prestación de trabajo.
Comité de costes	Apoyo, seguimiento a las unidades organizativas para la reducción de los costes y el incremento de la productividad.
Comité de seguridad y salud	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la seguridad y salud laboral en la organización.
Comité de igualdad	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la igualdad en la organización.
Órgano de seguimiento del reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión interna esperada en el ámbito del mercado de valores.
Comité Seguridad de la Información (Ciberseguridad)	Velará por la correcta y adecuada gestión de riesgos tecnológicos y de seguridad de la información.
Comité de Productos	Seguimiento y autorización a la comercialización de nuevos productos y servicios.
Comité de ética	Velará por la correcta y adecuada gestión de la ética en la organización.
Comité inteligencia comercial	Apoyo a las áreas de negocio en la realización de la actividad comercial
Comité especialistas	Apoyo a la Coordinación de Especialidades y la Dirección General en el funcionamiento de las Especialidades y Secciones
Comité gobierno del dato	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión del Dato en la organización.

4. Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular.

Los aliados socios de Caixa Popular y por tanto, entidades clave y estratégicas en los óptimos resultados de su gestión son:

Nombre	Generación de valor
Asociación Española de Cajas Rurales	Instrumento para la coordinación de las Cajas del Grupo y debate sobre aspectos de interés.
Banco Cooperativo Español	Servicios de central bancaria a las cajas accionistas
Sociedad Rural Servicios Informáticos	Centro de explotación de datos, soporte operativo y desarrollo de sistemas de información
Compañía de Seguros RGA	Servicios aseguradores y de pensiones



5. Datos financieros.

En este apartado se realiza el ejercicio de debida transparencia económica de Caixa Popular. Para ello, se presentan a continuación, los dos documentos fundamentales que resumen la situación económico-financiera, es decir, el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes al ejercicio 2024.¹

BALANCE DE SITUACIÓN

ACTIVO	IMPORTE EN €
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	622.605.677,84
Activos financieros mantenidos para negociar	211.422,16
Derivados	211.422,16
Instrumentos de patrimonio	0,00
Valores representativos de deuda	0,00
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	7.572.002,04
Instrumentos de patrimonio	7.572.002,04
Valores representativos de deuda	0,00
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	0,00
Valores representativos de deuda	0,00
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00

¹ En el apartado 7.1, "Gestión Económica, financiera y fiscal" se explican los resultados y la evolución de los parámetros e indicadores principales de la gestión económico-financiera realizada en el ejercicio, en comparación con los obtenidos en el ejercicio 2023

ACTIVO	IMPORTE EN €
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	102.633.388,93
Instrumentos de patrimonio	50.277.406,87
Valores representativos de deuda	52.355.982,06
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	8.400.000,00
Activos financieros a coste amortizado	2.898.589.022,57
Valores representativos de deuda	699.137.211,16
Préstamos y anticipos	2.199.451.811,41
Bancos Centrales	0,00
Entidades de crédito	111.593.218,15
Clientela	2.087.858.593,26
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	48.378.802,16
Derivados - contabilidad de coberturas	283.494,94
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	0,00
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	0,00
Dependientes	0,00
Negocios conjuntos	0,00
Asociadas	0,00
Activos tangibles	29.735.295,46
Inmovilizado material	29.453.437,70
De uso propio	29.442.986,37
Cedido en arrendamiento operativo	0,00

ACTIVO	IMPORTE EN €
Afecto a la Obra Social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	10.451,33
Inversiones inmobiliarias	281.857,76
De los cuales: cedido en arrendamiento operativo	0,00
Pro memoria: Adquirido en arrendamiento	13.220.793,12
Activos intangibles	1.388,01
Fondo de comercio	0,00
Otros activos intangibles	1.388,01
Activos por impuestos	16.999.373,43
Activos por impuestos corrientes	108.836,45
Activos por impuestos diferidos	16.890.536,98
Otros activos	4.836.814,68
Contratos de seguros vinculados a pensiones	0,00
Existencias	0,00
Resto de los otros activos	4.836.814,68
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	2.804.180,17
TOTAL ACTIVO	3.686.272.060,23

PASIVO	IMPORTE EN €
Pasivos financieros mantenidos para negociar	208.365,45
Derivados	208.365,45
Posiciones cortas	0,00
Depósitos	0,00
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	0,00
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	0,00
Depósitos	0,00

PASIVO	IMPORTE EN €
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	0,00
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	0,00
Pro memoria: pasivos subordinados	0,00
Pasivos financieros a coste amortizado	3.356.154.946,21
Depósitos	3.294.621.357,07
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	1.609.755,74
Clientela	3.293.011.601,33
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	61.533.589,14
Pro memoria: pasivos subordinados	0,00
Derivados - contabilidad de coberturas	57.300.525,14
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura	0,00
Provisiones	11.288.353,93
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	0,00
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	0,00
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	0,00
Compromisos y garantías concedidos	1.159.268,03
Restantes provisiones	10.129.085,90
Pasivos por impuestos	6.377.372,68
Pasivos por impuestos corrientes	972.205,54
Pasivos por impuestos diferidos	5.405.167,14
Capital social reembolsable a la vista	0,00
Otros pasivos	20.581.840,10
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	2.763.643,54
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	0,00
TOTAL PASIVO	3.451.911.403,51

PATRIMONIO NETO	IMPORTE EN €
Fondos propios	230.203.611,75
Capital	96.941.444,78
Capital desembolsado	96.941.444,78
Capital no desembolsado exigido	0,00
Pro memoria: capital no exigido	0,00
Prima de emisión	0,00
Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	0,00
Componente de patrimonio neto de los instrumentos financieros compuestos	0,00
Otros instrumentos de patrimonio emitidos	0,00
Otros elementos de patrimonio neto	0,00
Ganancias acumuladas	102.862.964,02
Reservas de revalorización	2.123.593,02
Otras reservas	-2.599.778,80
(-) Acciones propias	0,00
Resultado del ejercicio	30.875.388,73
(-) Dividendos a cuenta	0,00
Otro resultado global acumulado	4.157.044,97
Elementos que no se reclasificarán en resultados	7.718.410,05
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	0,00
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (122)	0,00
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	7.718.410,05
Ineficacia de las coberturas de valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	0,00
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [elemento cubierto]	0,00
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento de cobertura]	0,00
Cambios del valor razonable de los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	0,00
Elementos que pueden reclasificarse en resultados	-3.561.365,08
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	0,00
Conversión de divisas	0,00

PATRIMONIO NETO	IMPORTE EN €
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]	-3.956.029,19
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	394.664,11
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	0,00
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO	234.360.656,72
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	3.686.272.060,23
PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE	
	IMPORTE EN €
Compromisos de préstamo concedidos (313)	293.894.830,42
Garantías financieras concedidas (311)	7.205.293,84
Otros compromisos concedidos (312)	501.241.124,08



CUENTA DE RESULTADOS. PÉRDIDAS Y GANANCIAS

	IMPORTE EN €
Ingresos por intereses	138.124.495,05
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.197.718,42
Activos financieros a coste amortizado	115.886.624,97
Restante ingresos por intereses	21.040.151,66
(Gastos por intereses)	38.211.990,47
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)	0,00
A) MARGEN DE INTERESES	99.912.504,58
Ingresos por dividendos	3.752.359,18
Ingresos por comisiones	32.351.241,45
(Gastos por comisiones)	3.919.214,04
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	610.252,53
Activos financieros a coste amortizado	-3.473,32
Restantes activos y pasivos financieros	613.725,85
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	-6,01
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	0,00
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	0,00
Otras ganancias o (-) pérdidas	-6,01
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	1.774.895,96
Reclasificación de activos financieros desde valor razonable con cambios en otro resultado global	0,00
Reclasificación de activos financieros desde coste amortizado	0,00
Otras ganancias o (-) pérdidas	1.774.895,96
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas	0,00
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	-243.476,17
Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas	643.453,11
Otros ingresos de explotación	1.972.886,09
(Otros gastos de explotación)	5.532.491,50
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	2.619.573,67

B) MARGEN BRUTO	131.322.405,18
(Gastos de administración)	49.990.970,31
(Gastos de personal)	29.559.196,96
(Otros gastos de administración)	20.431.773,35
(Amortización)	3.198.036,51
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	6.070.264,60
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o (-) ganancias netas por modificación)	33.785.380,08
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)	-30.083,40
(Activos financieros a coste amortizado)	33.815.463,48
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas)	0,00
(Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros)	0,00
(Activos tangibles)	0,00
(Activos intangibles)	0,00
(Otros)	0,00
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	-700.410,76
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	0,00
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	-1.014.391,14
C) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	36.562.951,78
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas)	5.687.563,05
D) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	30.875.388,73
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas (640)	0,00
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	30.875.388,73

6. Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos.

Los grupos de interés sobre los que Caixa Popular establece marcos de relación de generación de valor y con los que se compromete a realizar el ejercicio de debida transparencia son:

Categoría de grupo de interes	Segmento de grupo de interés
1.- Socios propietarios	1.1 Individuales: Colectivo de trabajo y Personas físicas. 1.2 Colectivos: Cooperativas y Empresas
2., Clientes (segmentación técnica)	2.1. Particulares. 2.2. Autónomos y comercios. 2.3. Clientes de Banca privada. 2.4. Empresas 2.5. Cooperativas. 2.6. Asociaciones. 2.7. Administración pública
3.- Colectivo de trabajo	3.1. Trabajadores socios. 3.2. Aspirantes a socios. 3.3. Becarios.
4.- Proveedores	4.1. Recursos financieros 4.2. Otros bienes y servicios.
5.- Organismos ARA	5.1. Administraciones del Estado y de la Com. Valenciana 5.2. Reguladores 5.3. Ayuntamientos
6.- Medio ambiente	6.1. Organizaciones Ecologistas. 6.2. Expertos en la materia.
7.- Agentes sociales	7.1.- Tercer sector (ONG). 7.2. Sociedad en general (localismo/entorno cercano). 7.3. Entidades Educativas 7.4. Otras Entidades y plataformas reivindicativas
8.- Generadores de opinión y acción	8.1. Medios de comunicación. 8.2. Analistas. 8.3. "Influencers".
9.- Sectores empresariales y asociaciones	9.1. Asociaciones sectoriales y Colegios Profesionales. 9.2. Asociaciones, entidades para la mejora de la gestión.
10.- Aliados socios	10.1. Entidades del Grupo que prestan servicios de valor. 10.2.- Otros aliados socios

7. Cooperativas socias.

Las cooperativas socias de Caixa Popular a 31/12 son las relacionadas a continuación:

CONSUM S.COOP.V.	CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO
FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.	CASTELL COOPERATIVA VCIANA.
MARTI SOROLLA COOP.V	COOP. V SAN PEDRO APOSTOL CORRALES DE UT
CHESTE AGRARIA COOP VALENCIANA	COHOCA, COOP.V.
ESCOLA LES CAROLINES, COOP.V.	SDAD COOP AGRICOLA ALBOSA COOP V
DIVINA AURORA, S.C.V.	C.V. DE VITIVINICULTORES SANTA RITA
COOP.DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR, C.V.	BODEGAS ORTIZ LATORRE S.C.V
ESCUELA 2, COOP. V.	COOPERATIVA AGRICOLA DE BETERA COOP V
COOP. AGRICOLA NTRA SRA DE LOS ANGELES	C. DE VITICULTORES EL PROGRESO, C.V.
LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, S.C.V.	METALURGICA FERJOVI CTA COOP V
COOPERATIVA VINICOLA REQUENENSE, C.V.	SOM ESCOLA COOP.VAL.
COAGAL, COOP.V.	COVAFILM PRODUCCIONES COOP. VALENCIANA
ESCOLA GAVINA, S.C.V.	SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.
COOP. AGRICOLA "LA PURISIMA CONCEPCION"	TADEL GRUP, COOP. V.
ELECTRICA DE ALZIRA CEAL COOP. V.	CLAROS, S. COOP. AND.
ELECTRO ANDREU, COOP.V.	TOALVA, S.C.V.
KOOPERA SERVICIOS AMBIENTALES, S. COOP.	MEDITRANS, S. COOP. V.
NINOS GESTION EDUCATIVA COOP.V.	ESCOLA DE FORMACIO PROFESIONAL LA SAFOR
COEVI, COOP.V.	GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU
COFERDROZA S COOP LTDA	COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS C.V.
EL DRAC, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA	ELECTRICA DE VINALESA S.C.V.
COLEGIO HERMES-VALENTIA GAIA, COOP.V.	ELS ARCS,S.C.V.
ESPLAI POPULAR COOP.V.	COARVAL COOP.V.
ESCOLA LA MASIA COOP D'ENSENYAMENT	COOP. V. CRISTO DE LA SALUD
MAS DEL CAPELLA, COOP.V.	COOP. V. AGRICOLA VIRGEN DEL CARMEN
THE OLIVE BRANCH, COOP.V.	BOLETS S.COOP.V.
OFITEC S. COOP. V. LTDA.	CREA ESTRATEGIA EMPRESARIAL COOP V
SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA	MATERIALS MORENO, S.C.L.V.
POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.	SERVEIS FUTURS, COOP. V.
COLEGIO SAN JOSE DE LA MONTAÑA COOP.VAL.	SENTAL, COOP. V.
ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.	ROALA, S.COOP.VAL.

MESTRES DE LA CREU COOP. V.	COOP.VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS
TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP	CENTRO DE DIAGNOSTICO VETERINARIO S.C.V.
COVIÑAS, COOP. V.	MADERAS TROPICALES COMAT, S.C.V.
PANGUR ANIMATION, COOP.V.	ABACUS S.C. CATALANA LIM.
LA COMA COOP.V.	SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS
RUC SERVEIS, COOP. V.	ASESORIA VALENCIANA DE GESTION, S.COOP.V
GERMANS TAMARIT S.C.V.	ELECTRICA DE MELIANA, S.C.V.
ASESORIA NEMARA COOP.V.	ALICOTRANS S.COOP.VAL.
FRUITSECS S.COOP.	LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA
ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP.V.	BARRET, COOP.V.
LASER COOPERATIVA VALENCIANA	SANCHEZ ABIETAR COOP.V.
VERDE-SIETE COOP. VAL.	CENTRO OCUPACIONAL TOLA COOP.VAL.
M MA CONSULTORES EN INNOVACION, COOP.V.	COOP.V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO
IGS FOC. COOP. VAL.	IMPULSA POLYHEDRA, COOP.V
SIMBOLS SENYALITZACIO INTEGRAL S.COOP.V.	CUADROS ELECTRICOS PATRAIX COOP.V.
COOP. AGRICOLA Y CAJA RURAL DE TABERNES	REPARACIONES DEL AUTOMOVIL ALBALAUTO C.V
CANGURS COOP. V.	C.V. DE CONSUMO HARINERO PANIFICADORA LA ROMYNOX, COOP.V.
ZAMIT, COOP. GRAFICA VALENCIANA	CENTRO DE FORMACION TOBALCAIDE, COOP.V.
MECANICOS VALENCIA COOP.V.	C.V. DE VITICULTORES LIMITADA
ESCUELA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C.V.	S.C.L. ESCOLA BRESSOL
SERVICIO Y LIMPIEZA, C.V.	GENION, COOP.V.
NEU AL CARRER COOP.V.	CASTELLANO HERRAJES COOP. V.
CONDUAIR, COOP. V.	SAPIENS ENERGIA COOP.V.
COMONSA COOP.V.	COVATRANSE, COOP. V.
MICOMICONA, S.COOP.V.	MAKINACCION, C.V.
COCERVA COOP.V.	VIVIENDA SUPERVISADA LA LLUM, COOP. V.
COOP. DE TREBALL A. SOLIDARI AMB AFRICA	ARTS GRAFIQUES MBN S.C.V.
LUX LIGHT-TEAM VALENCIA COOP. VALENCIANA	AGRICOLA MONTITXELVO S.COOP.V.
EL RETORET, SDAD. COOP. LABORAL V.	SAMBEAT COOP VALENCIANA
COOP. SERVICIOS ENERGETICOS C Y C COOP.V	YA RESTAURANT COOP.V.
VERSIS CONSULTING, COOP. V.	COLLAGE-NO COOP VCIANA
AGRICOLA ALGINET, S. COOP. V.	TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.
COOP. VINICOLA SAN PEDRO APOSTOL C.V.	

VACACIONES PERMANENTES COOP.V.
ESCOLA INFANTIL MERAVELLES, COOP.V.
OLEICOLA SERRANA DEL PALANCIA COOP V
ABACO ENCUADERNACIO COOP.V.
TRANSVERSAL, COOP.V.
ASEINT, S.C.V.
TRANSUECA S.C.V.
LINEA BASE CONGRESOS Y ASOCIACIONES C.V.
LLAURANT LA LLUM COOP.V.
SOM ROGLE COOP.V.
MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA
BENZAUTO, SDAD COOP V
S.A.D., S.COOP.V.
COOP.VAL. KOYNOS
TALUDIA COOP.V.
AKOE EDUCACIO, COOP.V.
ESCOLA INFANTIL PETITONS COO.VCIANA
VARELEC COOP.V.
EL RENAIXER COOP.V.
CENTECO COOP.V.
SOM ENERGIA S.C.C.L.
GRUPO PROFESIONAL LEX COOP. V.
ELYBEL COOP.V.
L.S. MEDIACION COOP.V.
LLEI VERDA S.COOP.V.
SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESES S.C.V
ABAC ESTUDIS COOP.V.
NEWFRUIT COOP.V.

8. Asociaciones.

Las asociaciones en las que Caixa Popular está integrada o participa son:

AEDIPE–Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas

AERC–Asociación Española de Cajas Rurales

AVCC–Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit

AVE–Asociación Valenciana de Empresarios

CERS–Club de Empresas Responsables y Sostenibles

CEV–Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana

Club de Primeras Marcas Valencianas

CMM– Club de Márketing del Mediterráneo

COGRASOVA Colegio oficial de graduados sociales de Valencia

ÉTNOR–Fundación Ética de los Negocios y de las Organizaciones

EVAP/BPW valencia– Asociación de Empresarias y Profesionales de Valencia

FEVECTA–Federació Valenciana d'Empreses Cooperatives de Treball Associat

Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana

Fundació General de la Universitat de València

Fundació Horta Sud

Fundación por la Justicia

Fundació Novaterra

GRAF–Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras y Aseguradoras

ICAV–Ilustre Colegio de Abogados de Valencia

La Promotora

UNACC–Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

11.2 Información relevante sobre el informe.

Esta Memoria Anual 2024 de Caixa Popular se diseña y publica con el objetivo de hacer el ejercicio de debida transparencia para todos los grupos de interés, con tres objetivos principales:

- Informar acerca de la responsabilidad, ética y sostenibilidad de todas las actividades desarrolladas en los procesos y servicios de la cooperativa y dar respuesta a todas y cada una de las categorías de grupos de interés de la misma.
- A dar cobertura y cumplida respuesta a la Ley 11/2018.
- A Aportar información que dé cobertura a las exigencias y propuestas de la organización Global Reporting Initiative enmarcadas en los "GRI Standars".

En relación a los informes de responsabilidad social se presenta la siguiente información:

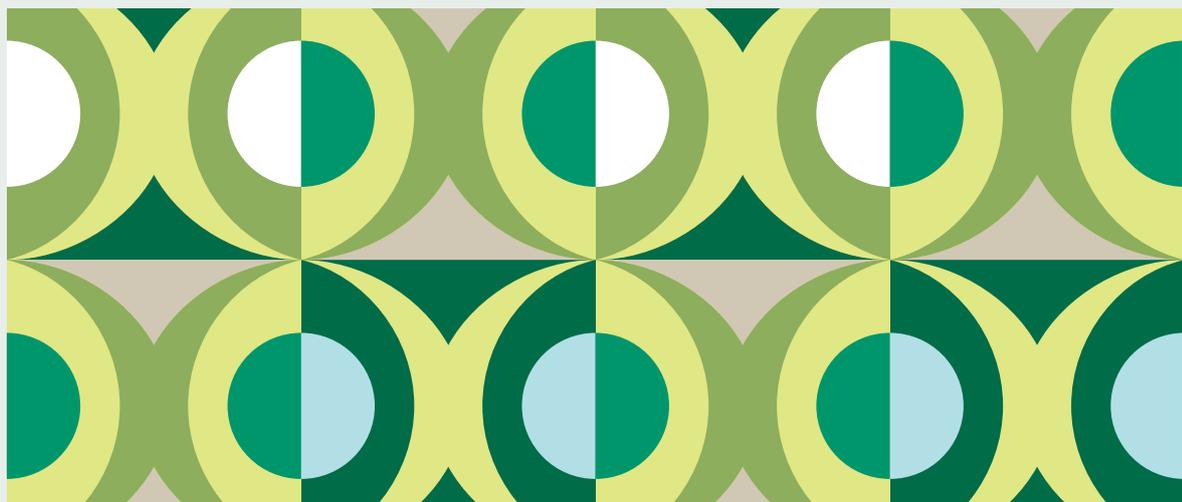
- Su periodicidad es anual.
- El informe anterior, de 2023, publicado en abril de 2024 algunas de las cifras han sido reexpresadas en función de los criterios

del reporte de 2024 para una comparación homogénea indicándose a lo largo del documento.

- El informe 2024, se publica en abril de 2025.
- El punto de contacto para consultas y aclaraciones sobre el informe es el Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales de Caixa Popular.
- Este informe ha sido auditado por Ernst & Young con el alcance y fecha indicados en su informe de verificación

A continuación, se detalla como en el informe 2024 se da cobertura a los contenidos GRI de la versión GRI Standards 2016 y de las ampliaciones y actualizaciones sistemáticas que se produzcan.

En relación a las exigencias expuestas en el estándar GRI 103 de cada contenido se aporta información en cada uno de los capítulos del informe. Para el resto de los requerimientos GRI se adjunta el cuadro que se presenta a continuación donde se puede localizar la información solicitada:



Índice de contenidos Ley 11/2018

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
INTRODUCCIÓN¹				
	Temas Materiales 2021 Fundamentos 2021	3-1 Proceso de determinación de temas materiales	1.1 Presentación de la Memoria Anual 2024	
			3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		3-2 Lista de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
			11.2 Información relevante sobre este informe	
		2-4 Actualización de la información	11.2 Información relevante sobre este informe	
		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	11.2 Información relevante sobre este informe	
MODELO DE NEGOCIO				
Descripción del modelo de negocio	Fundamentos 2021 Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	11.1. Datos de la empresa	
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5.1. Gestión comercial y clientes	
		2-5 Verificación externa	Informe de verificación	

¹ Información no requerida explícitamente en la Ley 11/2018 pero necesaria, conforme a la redacción de la norma para contextualizar la elaboración del EINF y el estándar utilizado (en este caso GRI).

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Organización y estructura	Fundamentos 2021	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	11.1. Datos de la empresa	
	Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
Presencia geográfica y mercados en los que opera	Fundamentos 2021	2-1 Detalles organizacionales	11.1. Datos de la empresa	
	Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11.1. Datos de la empresa 2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de valor y Estrategia competitiva	
Objetivos y estrategias de la organización	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de valor y Estrategia competitiva	
Análisis de materialidad	Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		3-2 Lista de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
Factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Enfoque de gestión	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular. 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
		2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
	Contenidos Generales 2021	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular 4.2 Riesgos y líneas de defensa del negocio	
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas 2-23 Compromisos y políticas	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Información general

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías riesgos ambientales	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10.1. Modelo de huella ambiental	
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad,	Desempeño económico 2016	201-2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático	7.1. Huella económica y del negocio	
	Contenidos Generales 2021	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	10.1. Modelo de huella ambiental	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	10.1. Modelo de huella ambiental	
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica				No material
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados utilizados	10.2. Gestión Ambiental	No material
Uso sostenible de los recursos				
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	10.2. Gestión Ambiental	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	10.2. Gestión Ambiental	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	10.2. Gestión Ambiental	
		302-3 Intensidad energética	10.2. Gestión Ambiental	
		302-4 Reducción del consumo energético	10.2. Gestión Ambiental	
Cambio climático				
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	10.2. Gestión Ambiental	
		305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	10.2. Gestión Ambiental	
		305-3 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 3)	10.2. Gestión Ambiental	
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas				No material
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo				
Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	8.2. Departamento laboral	
Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo; Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional; Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	8.2. Departamento laboral	
	Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	8.2. Departamento laboral	
	Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	8.2. Departamento laboral	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Departamento laboral	
		2-21 Ratio de compensación total anual	8.2. Departamento laboral	
		2-21 Ratio de compensación total anual	8.2. Departamento laboral	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	8.2. Departamento laboral	
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Contenidos Generales 2021	2-29 Políticas de remuneración	8.2. Departamento laboral	
		2-20 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Departamento laboral	
	Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	8.2. Departamento laboral	
	Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	8.2. Departamento laboral	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.1. Modelo de Gestión de personas.	
Empleados con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8.4. Responsabilidad social interna	
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	8.4. Responsabilidad social interna	
Número de horas de absentismo	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.2. Departamento laboral	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Empleo 2016	401-3 Permiso parental	8.4. Responsabilidad social interna	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la Salud y la seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	8.2. Departamento laboral	
		403-3 Servicios de salud en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
		403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	8.2. Departamento laboral	
		403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	8.2. Departamento laboral	
		403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Salud y seguridad 2018	403-9 Lesiones por accidente laboral	8.2. Departamento laboral	
		403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	8.2. Departamento laboral	
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Departamento laboral 8.3. Desarrollo de personas	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Contenidos Generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva	8.2. Departamento laboral	
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.2. Departamento laboral	
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	8.3. Desarrollo de personas	

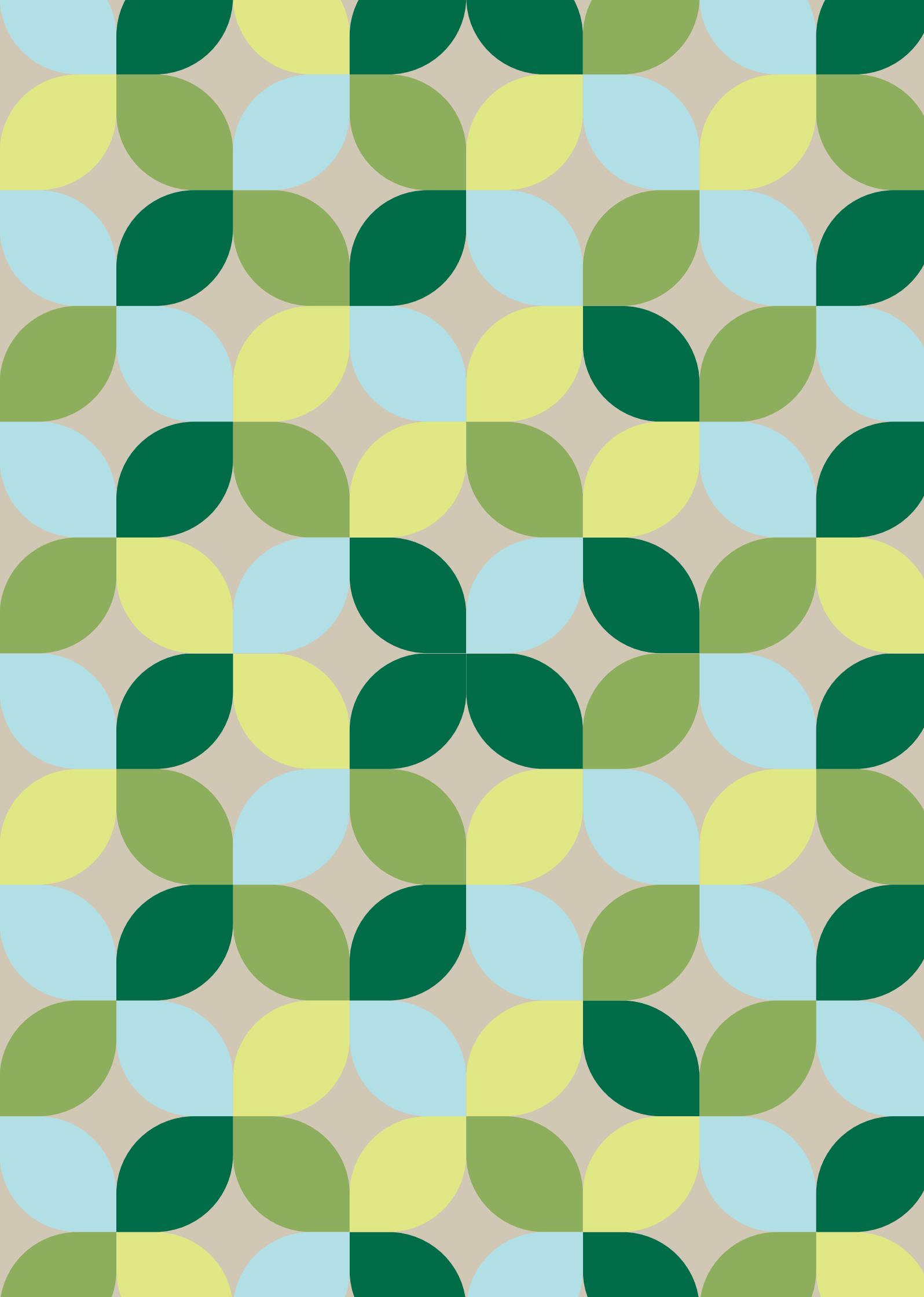
Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Formación				
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Formación y enseñanza 2016	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	8.3. Desarrollo de personas	
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	8.3. Desarrollo de personas	
	Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
	Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.3. Ética y valores corporativos.	
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	8.3. Desarrollo de personas	
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres				
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8.4. Responsabilidad social interna	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8.4. Responsabilidad social interna	
DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.	
	Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos derechos humanos	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Contenidos Generales 2021	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	4.3. Ética y valores corporativos.	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Contenidos Generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva	8.2. Departamento Laboral	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación				No material
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio				No material
La abolición efectiva del trabajo infantil				No material

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno y medidas adoptadas para luchas contra el blanqueo de capitales	Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	4.3 Ética y valores corporativos	
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio 4.3. Ética y valores corporativos.	
	Contenidos Generales 2021	2-15 Conflictos de interés	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio 4.3. Ética y valores corporativos.	
	Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	4.3. Ética y valores corporativos	
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.2 Riesgos y líneas de la defensa del negocio	
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	4.3. Ética y valores corporativos	
	Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	4.3. Ética y valores corporativos	

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	9.1. Ingresos para Acción Social.	
	Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.1. Ingresos para Acción Social.	
SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local e impacto en las poblaciones locales y en el territorio	Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	10.2. Gestión Ambiental	
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	9.1. Ingresos para Acción Social.	
	Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.1. Ingresos para Acción Social.	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	
	Política pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.	
Acciones de asociación y patrocinio	Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	9.1. Ingresos para Acción Social.	
Subcontratación y proveedores				
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales				No material

Ley 11/2018	GRI		Memoria y EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental				No material
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5.2.Gestión de Compras y Proveedores	No material
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	5.1 Gestión Comercial y Clientes	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
		417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	5.1 Gestión Comercial y Clientes	
	Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	5.1 Gestión Comercial y Clientes	
Información fiscal				
Los beneficios obtenidos país por país	Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	
Los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas	Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	7. 2 Gestión económico-financiera-fiscal	
	Desempeño económico 2016	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	





 **caixa
popular**