

## 4. Gestión sostenible, ética y responsable del negocio



**“Hoy en día no basta con obtener el mayor beneficio de la gestión y los dividendos más cuantiosos para los accionistas. Una empresa del siglo XXI sabe que su éxito culmina cuando se compromete en construir ecosistemas económicos, sociales y ambientales consistentes, capaces y sostenibles.”**

Caixa Popular, desde su creación hace 42 años, ha considerado imprescindible, en el desarrollo de sus procesos y servicios y en las relaciones con sus grupos de interés, demostrar que su gestión económica es coherente y responsable, que la ética y el respeto son esenciales para una entidad enmarcada en el sector financiero y que una estrategia de apoyo incondicional al entorno más cercano, a su cultura, al desarrollo de sus mercados y a los valores de la sociedad de la Comunitat Valenciana son plataformas para el éxito.

El año 2018 fue de especial relevancia en la Comunitat Valenciana como consecuencia de la publicación de la Ley 18/2018 para el fomento de la responsabilidad social. Esta ley tiene el objetivo de promover y fomentar, en el territorio valenciano, *“el desarrollo de acciones y políticas socialmente responsables en las administraciones públicas, en su sector público instrumental, en las empresas y, en general, en las organizaciones públicas o privadas, para que en el*

*diseño, desarrollo y puesta en marcha de sus políticas, planes, programas, proyectos y operaciones se asuman criterios de sostenibilidad social, ambiental, económica, financiera y de transparencia en la contratación”.*

En ese mismo ejercicio Caixa Popular decidió evolucionar su sistema de gestión en esta materia hacia otro de mayor impacto y profundidad mediante un proyecto de innovación y mejora que incluye:

- 
- ▶ La gestión responsable, ética y sostenible en el día a día de todas las actividades y decisiones, dando respuesta al desarrollo sostenible en todas sus vertientes.
- 
- ▶ El análisis y asunción de las directrices y requerimientos de los prescriptores más importantes a nivel internacional, como lo son Naciones Unidas, Global Reporting Initiative (GRI) o AccountAbility.
- 
- ▶ El desarrollo de estudios periódicos de *benchmarking* en esta materia, con compañías líderes en responsabilidad social de su sector y del resto de mercados.
- 

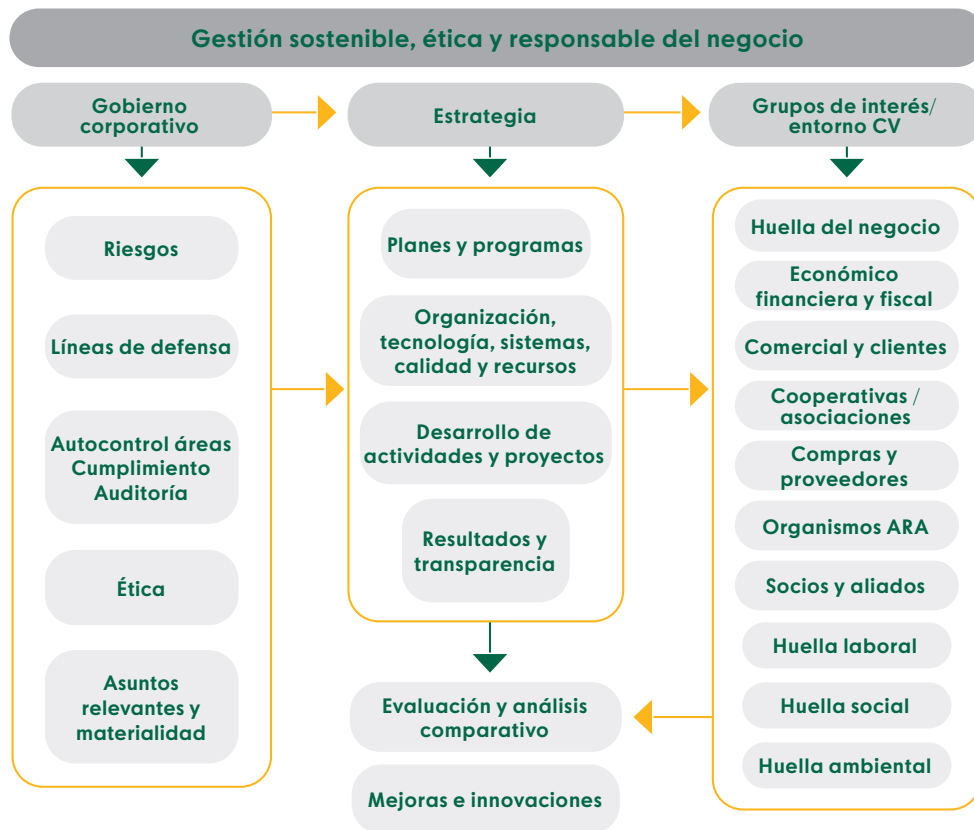
A partir de 2018, la responsabilidad social y la sostenibilidad se incorporan en la estrategia corporativa como una palanca clave.

Como consecuencia de este enfoque, la memoria actual incluye a todas las unidades de la entidad e informa de cómo estas están colaborando en pos de un mundo más solidario, más ecológico, más

implicado en la generación de empleo y cómo se asegura el más estricto cumplimiento de la legislación y del buen hacer en la gestión.

Este nuevo posicionamiento ha servido para definir un nuevo orden estratégico y táctico donde la sostenibilidad y la responsabilidad se convierten en uno de los principales inductores de valor.

El esquema global de esta gestión es el siguiente:



La meta es avanzar sistemáticamente en la mejora de los enfoques de gestión de la responsabilidad social hasta alcanzar el nivel de desarrollo de las organizaciones de referencia en esta materia, a nivel nacional.

## Responsabilidad social

*“La implantación de una valiosa responsabilidad social en las organizaciones es el mejor instrumento para conseguir el desarrollo sostenible, establecer los mejores marcos de relación con los grupos de interés y desplegar a todos los niveles una gestión ética, sostenible y de apoyo a la consolidación de mercados y sociedades.”*

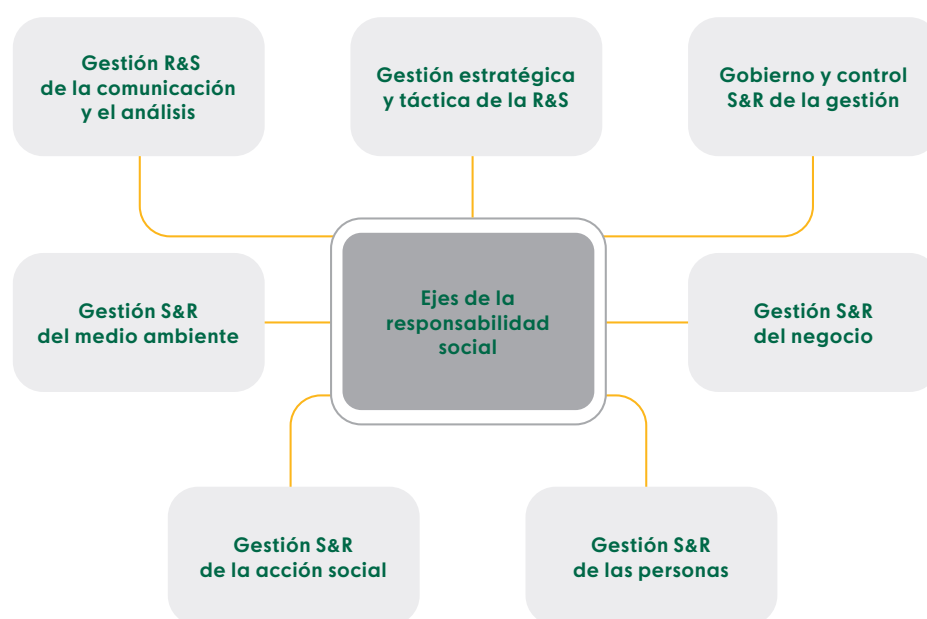
Caixa Popular define su responsabilidad social como la voluntad de asumir y colaborar sistemáticamente en el desarrollo sostenible y en la solución de los retos

y de las necesidades de la Comunitat Valenciana, aprovechando, además, para fortalecer un nuevo posicionamiento que proporcione:

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

### Modelo de responsabilidad social

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 establece el siguiente modelo de gestión sostenible y responsable:



Este enfoque, los principios y los compromisos se plasman en su política de responsabilidad social.

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2019

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los proyectos de responsabilidad social en el ejercicio 2019:

Proyecto	Nivel de cumplimiento
Análisis y propuestas de mejora de la identidad estratégica	100 %
Diseño del plan estratégico de responsabilidad social 2020 - 2022	100 %
Diseño y desarrollo de cinco políticas clave de la organización	100 %
Diseño e implantación de la organización para la responsabilidad social	100 %
Mejora del sistema de gestión de la ética y del cumplimiento	Traslado 2020
Diseño nuevo modelo de la gestión medioambiental	Traslado 2020
Análisis responsable de proveedores y la cadena de suministro	100 %
Desarrollo de pruebas piloto sobre proyectos de acción social	100 %
Diseño del plan de formación en responsabilidad social	100 %
Adecuación de la web corporativa al nuevo modelo de la responsabilidad social	100 %
Elaboración y publicación de la primera memoria de responsabilidad social	100 %

Grado final de cumplimiento del programa 2019: 82 %.

## Propuesta inicial de proyectos de responsabilidad social del ejercicio 2020

De acuerdo con la criticidad en el desarrollo de sistemas y proyectos para el ejercicio 2020, se identifican y se aprueban los siguientes proyectos de sostenibilidad y responsabilidad:

**1**

Actualización del sistema y del mapa de gestión de riesgos con los correspondientes a los medioambientales, los sociales externos y los laborales.

---

**2**

Fortalecimiento del sistema de gestión de la ética y del código ético.

---

**3**

Identificación y concreción de los ODS y de la Agenda 2030 en la gestión sostenible y responsable de Caixa Popular (el diseño inicial se incorpora en esta memoria).

---

**4**

Análisis y evaluación de la gestión medioambiental y diseño de las bases del nuevo modelo.

---

**5**

Proyectos de generación de huella social 2020.

---

**6**

Formación en responsabilidad social para las nuevas incorporaciones.

---

**7**

Liderazgo en la difusión de la responsabilidad en grupos de trabajo de asociaciones relevantes.

---

A partir de 2020 se decide evidenciar de forma concreta y específica cómo Caixa Popular colabora en los ODS y en la agenda 2030.

## Agenda 2030 y Objetivos del Desarrollo Sostenible

Caixa Popular comprende la importancia y el valor de los ODS como evolución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) que finalizaron en 2015.

Como prueba de su integración y colaboración en estos, ha realizado un análisis de los 17 objetivos y de las 169 metas, y se compromete a identificar y precisar en 2020 su contribución

a los objetivos en los que existe una estrecha relación y establecer un modelo para informar y cuantificar el valor generado en cada uno de los objetivos identificados, a partir de 2021.

Los objetivos con los que Caixa Popular va a comprometerse y se compromete hasta el cumplimiento de la Agenda 2030 son:

	<p>Trabaja y colabora en la promoción de la seguridad y salud laboral y en el bienestar de sus trabajadores.</p>
	<p>Promueve sistemáticamente planes y programas para la formación y educación del colectivo de trabajo, de los clientes y del resto de grupos de interés.</p>
	<p>Establece políticas y medidas para obtener la igualdad de género y la inclusión.</p>
	<p>Gestiona el talento y proporciona un trabajo y un nivel de responsabilidad para obtener la mayor pasión y compromiso de las personas de la entidad.</p>
	<p>Colabora en el desarrollo y consolidación de empresas, comercios, autónomos y familias generando oportunidades de empleo y riqueza en la Comunitat Valenciana.</p>
	<p>Diseña y desarrolla programas en alianza, productos y servicios para personas con escasez de recursos económicos y la promoción de la accesibilidad financiera.</p>
	<p>Aboga por el fortalecimiento de la sociedad civil y la cohesión social a través del apoyo al asociacionismo.</p>
	<p>Trabaja en conseguir consumos responsables en todas sus oficinas y oferta productos y servicios sostenibles o de apoyo a la sociedad.</p>
	<p>Colabora en la mitigación del cambio climático en el objetivo mundial de transición hacia una economía baja en carbono.</p>
	<p>Define como estrategia corporativa la participación, activa, implicada y de valor en iniciativas, asociaciones y equipos para fomentar los ODS y la sostenibilidad y responsabilidad.</p>

A continuación, se explica cómo Caixa Popular realiza la gestión de los grupos de interés y cómo define sus asuntos relevantes y su materialidad.

## Gestión de grupos de interés

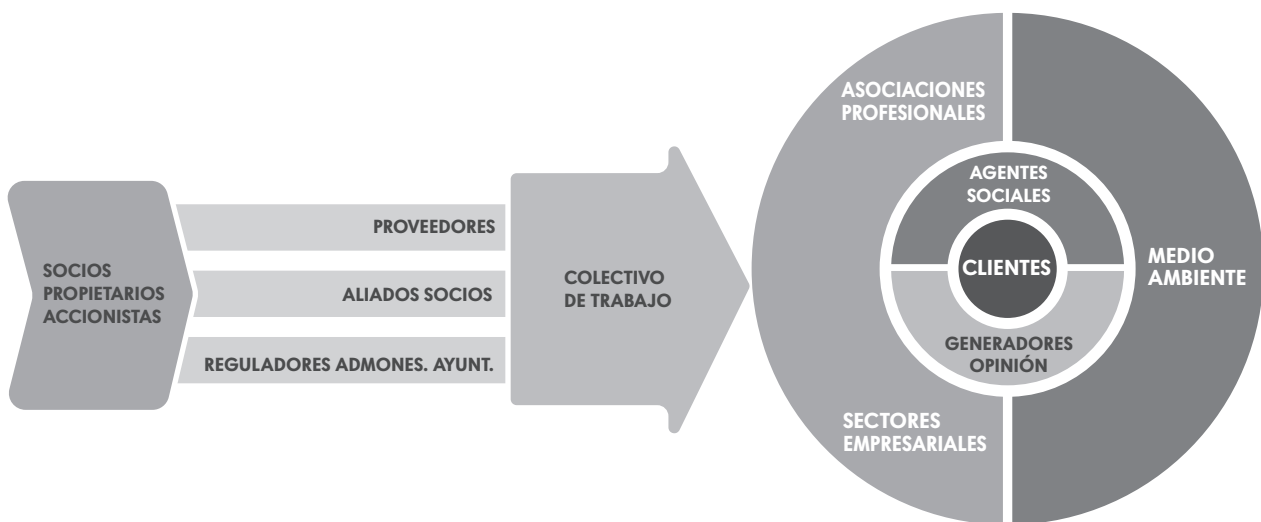
*“La gestión básica de los grupos de interés, orientada hacia el cumplimiento de sus estándares y hacia su satisfacción, te facilitará la permanencia y competitividad en el sector. La implantación de valiosos marcos de relación, donde pervivan la confianza, las experiencias de valor y las mejores emociones, te auparán al liderazgo.”*

Caixa Popular diseñó e implantó en 2018 un sistema completo de gestión de grupos de interés, basado en las directrices de la organización AccountAbility y en su estándar AA1000SES Stakeholder Engagement Standard, para dar respuesta a la necesidad de utilizar la “voz de los grupos de interés” en aspectos tan importantes como la concepción de 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. Este sistema se revisará trienalmente y su actualización se realizará en 2022.

Fruto del mismo se obtuvo el siguiente mapa de grupos de interés:

**Mapa de grupos de interés**



Como consecuencia de este mapa, se establecieron las siguientes categorías y tipos de grupos de interés:

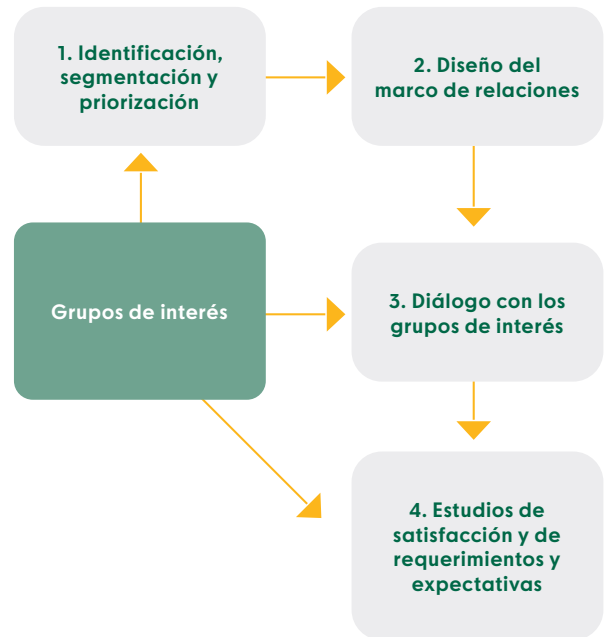
Los grupos identificados (actualizados y revisados en 2020) y segmentados se presentan en el capítulo Anexo 5.1 Datos de la empresa.



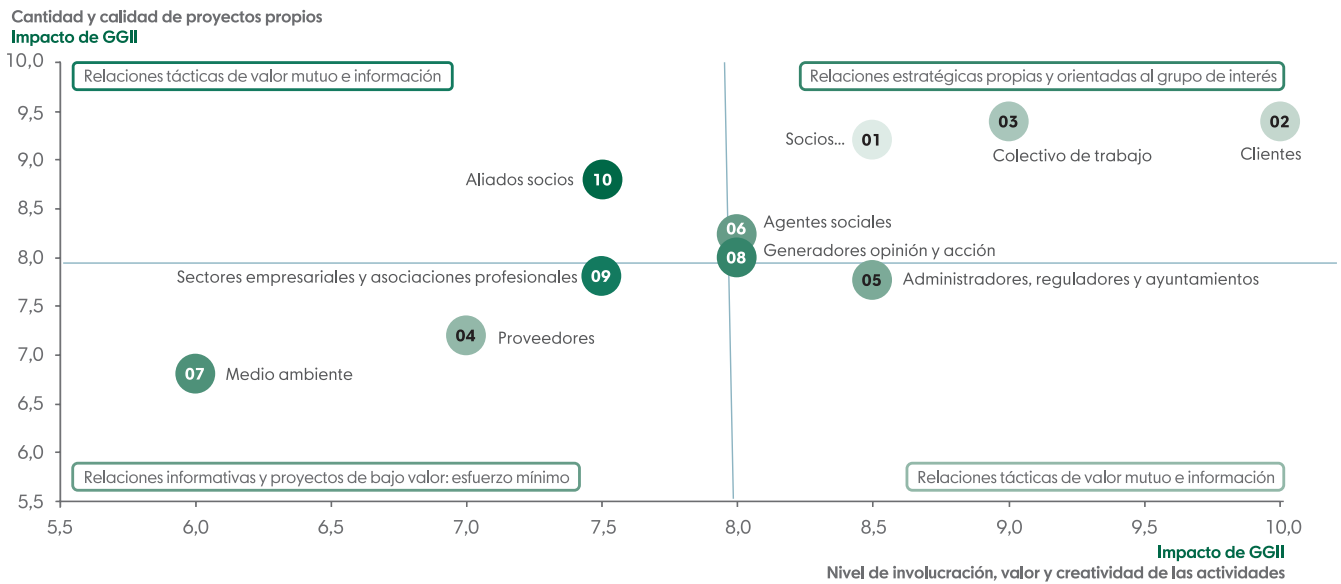
## Modelo de gestión de grupos de interés

De acuerdo con la “Metodología de gestión de grupos de interés de Caixa Popular” se diseña un modelo que se resume en el siguiente cuadro:

## Gestión de grupos de interés



Como consecuencia de la primera etapa de este modelo, se presenta el mapa de influencia e impacto de los grupos de interés:



Caixa Popular selecciona de entre estos, como grupos de interés de atención responsable y sostenible, los siguientes:

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

### Valor de la relación con los grupos de interés

De los proyectos “Diseño del sistema de gestión de grupos de interés” y “Estudio de satisfacción de requerimientos y expectativas de grupos de interés”, realizados en 2018 y que continuarán vigentes hasta 2022, Caixa Popular obtuvo los siguientes resultados y propuestas:

GRUPO DE INTERÉS	SATISFACCIÓN GLOBAL (SG)	SATISFACCIÓN VARIABLES DEL SERVICIO/RELACIÓN	SATISFACCIÓN PROCESOS / ACTIVIDADES
1. Socios propietarios	8,6	8,9	9,0
2. Clientes	9,2	9,2	9,0
3. Colectivo de trabajo	7,7	8,7	8,7
4. Proveedores	9,0	9,3	9,1
5. Organismos ARA (*)	9,4	9,4	9,1
6. Agentes sociales	8,5	9,0	7,7
7. Medio ambiente	6,0	5,5	4,8
8. Generadores de opinión	8,8	8,9	8,3
9. Sectores y asociaciones	9,4	9,4	9,0
10. Aliados socios	9,8	9,8	9,6

(\*) Administraciones, reguladores y ayuntamientos

Del cálculo del valor medio compuesto ponderado, según la prioridad de los grupos de interés, se obtienen los siguientes valores medios:

▶ Satisfacción global	= 8,7
▶ Satisfacción con las variables del servicio/relación	= 8,5
▶ Satisfacción con los procesos/actividades	= 8,5

En relación a los requerimientos y expectativas de los grupos de interés, a continuación se presentan las propuestas clave priorizadas y las acciones realizadas:

REQUERIMIENTOS, EXPECTATIVAS, NECESIDADES (REN)	SITUACIÓN
Mejorar la creatividad e innovación en productos y relaciones	En desarrollo
Comunicación y difusión de la RS	Implementada 100 % en el modelo de comunicación, en la web y en la memoria de responsabilidad social
Modernización tecnológica e imagen (web, logo, sistemas, etc.) Ser disruptivos y diferentes; orientarse a los <i>millennials</i>	En desarrollo
Mejora de la funcionalidad de Ruralvía	En desarrollo
Colas, rapidez en la atención y minimización de errores	En desarrollo
Acción social, no general y “no decir sí a todos”. Desarrollar “Huella social”	Implementada 100 % con el nuevo modelo de “Huella social”
Crecimiento en Alicante y Castellón	Se ha incrementado la presencia en Alicante con la apertura de oficina en Villena. En Castellón no se considera estratégico y prioritario
Voto electrónico y retransmisión de la Asamblea General	En desarrollo
Canales al grupo de interés: socio, medios, etc. <i>Open days</i>	En desarrollo
Centro de reuniones y de formación de Caixa Popular	Por el momento no se considera estratégico y prioritario
Convertirse en la principal empresa financiera de la Comunitat Valenciana	Lo es por activos
Ser un agente del cambio y líder en responsabilidad social	Implementada. Miembro directivo en comités de responsabilidad social de tres asociaciones estratégicas de la Comunitat Valenciana

## Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022

No existen mejoras relevantes de la gestión de los grupos de interés salvo la respuesta a los requerimientos, necesidades y expectativas globales de las partes interesadas.

## Asuntos relevantes y materialidad del negocio

*“La definición precisa y completa de los asuntos relevantes de una organización y la asunción de mayor impacto y criticidad es la mejor manera de asegurar su buena praxis en su gestión sostenible, ética y responsable.”*

Desde finales de la primera década del siglo XXI, las organizaciones punteras en el desarrollo y consolidación de la responsabilidad y de la sostenibilidad han publicado su definición de asuntos relevantes y el análisis de materialidad de sus negocios. Como consecuencia de las propuestas de las entidades Global Reporting International (GRI), International Integrated Reporting Council, AccountAbility y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), las organizaciones han comprendido cómo deben identificar aquellos aspectos de la gestión que tienen suficiente relevancia para ser analizados, tratados 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. Estos asuntos relevantes, tanto individual como de forma agregada, son la mejor representación del valor de la posición financiera y operacional de cualquier organización.

Tras el “Estudio estratégico de responsabilidad social corporativa y valor de la gestión de grupos de interés” de 2018, Caixa Popular identificó los asuntos relevantes y de la materialidad.

### Asuntos relevantes

La definición de los asuntos relevantes se realizó analizando en profundidad 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.

Como resultado de este análisis y de la validación posterior con los grupos de interés, se definieron los siguientes 35 asuntos relevantes:

I	GESTIÓN DEL NEGOCIO
I.01	Rentabilidad y resultados económico-financieros
I.02	Reputación, marca e imagen
I.03	Eficiencia, calidad y análisis ( <i>big data</i> , etc.) en la gestión
I.04	Banca digital y nuevos competidores (empresas <i>fintech</i> )
I.05	Disponibilidad y calidad de servicios
I.06	Innovación y creatividad
I.07	Gestión integral de riesgos
I.08	Desarrollo del cooperativismo y del asociacionismo
I.09	Atención, servicio y experiencia de cliente
I.10	Transparencia y rigor en la gestión: cumplimiento financiero y regulatorio
I.11	Gestión de la morosidad
I.12	Racionalización de la capacidad instalada
I.13	Integración de factores de riesgo ESG en análisis de créditos
II	ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
II.01	Aseguramiento del cumplimiento de la legislación
II.02	Prevención 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.02	Seguridad y salud laboral
III.03	Entorno de trabajo y accesibilidad
III.04	Libertad de asociación y diálogo laboral
III.05	Formación y desarrollo del talento
III.06	Empleo estable e igualdad de oportunidades
III.07	Conciliación de la vida profesional y personal
III.08	Empleo para personas con discapacidad y personas en riesgo de exclusión
IV	HUELLA MEDIOAMBIENTAL
IV.01	Eficiencia energética: minimización
IV.02	Emisiones de gases de efecto invernadero: compensación
IV.03	Huella hídrica: minimización
IV.04	Combustibles fósiles: minimización
IV.05	Papel: minimización
IV.06	Biodiversidad y paisaje: apoyo y mejora
IV.07	Tratamiento de residuos y reciclaje
V	HUELLA SOCIAL
V.01	Acción social y voluntariado
V.02	Compromiso social con administraciones y comunidades locales
V.03	Comunicación, transparencia y redes sociales
V.04	Inclusión y educación financiera (microcréditos, etc.)

## Análisis de materialidad

De acuerdo con las metodologías de las entidades antes mencionadas, el paso siguiente fue priorizar los asuntos relevantes a tres niveles:

1

*Interno.* La valoración interna se realizó a través de una muestra del equipo directivo de Caixa Popular (25 personas), de un representante del Consejo Rector y de una persona del colectivo de trabajo, con conocimiento de los principios asociados a la materialidad.

---

2

*Externo (grupos de interés).* La evaluación de los asuntos relevantes se hizo a una muestra de 22 personas que cubrían las 10 categorías de grupos de interés de la organización.

---

3

*Expertos en responsabilidad social y en gestión de grupos de interés.* La encuesta y entrevista se realizó a cinco expertos en esta materia con experiencia nacional e internacional.

---

A partir de esta información la organización estableció cinco alcances de materialidad, reflejados a través de las cinco matrices siguientes:

1

Matriz de materialidad de grupos de interés y evaluadores internos de la empresa.

---

2

Matriz de materialidad de grupos de interés y expertos en responsabilidad social.

---

3

Matriz de materialidad de grupos de interés e impacto en el negocio (interna+expertos).

---

4

Matriz de madurez de asuntos relevantes (sector muestra vs. expertos en responsabilidad social).

---

5

Matriz de riesgos de los asuntos relevantes por probabilidad e impacto.

---

A continuación, se presenta la matriz de materialidad de grupos de interés e impacto en el negocio (interna+expertos).

## Grupos de interés



Como consecuencia del diseño de la matriz, los asuntos relevantes estratégicos y de mayor impacto en la gestión responsable y sostenible de Caixa Popular se identificaron como los siguientes:

I	GESTIÓN DEL NEGOCIO
I.01	Rentabilidad y resultados económico-financieros
I.05	Disponibilidad y calidad de servicios
I.09	Atención, servicio y experiencia de cliente
I.10	Transparencia y rigor en la gestión: cumplimiento financiero y regulatorio
II	ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
II.01	Aseguramiento del cumplimiento de la legislación
II.02	Prevención 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.05	Formación y desarrollo del talento
V	HUELLA SOCIAL
V.01	Acción social y voluntariado

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

- 
- ▶ Incorporar y reportar como asuntos relevantes a los siete 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.
- 

### **Nuevo posicionamiento estratégico para el periodo 2020-2022**

Para el desarrollo de esta política y la consolidación del nuevo modelo de responsabilidad social se plantean los siguientes retos y objetivos para el periodo 2020-2022:

- 
- ▶ Consolidar el nuevo modelo de gestión de la responsabilidad social definido como consecuencia del proyecto “Estudio estratégico de la responsabilidad social corporativa y el valor de la gestión de grupos de interés”.
- 
- ▶ Establecer el enfoque de gestión de aquellos ejes o vectores identificados como los más débiles en el desarrollo de la responsabilidad social.
- 
- ▶ Implantar y consolidar el nuevo eje de “huella social” diseñado y desarrollado en el ejercicio anterior.
- 
- ▶ Desarrollar y mejorar la comunicación y la transparencia en la gestión de la organización.
- 
- ▶ Fortalecer el nuevo posicionamiento de empresa responsable, ética y sostenible.
-