



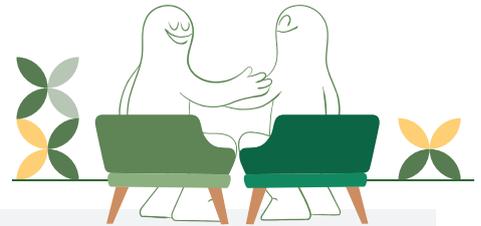
2023



*Memoria  
Anual*



# Índice de contenidos



<b>1- Introducción</b>	<b>6</b>
1.1 Estado de Información no Financiera 2023: Transparencia y Compromiso con la Sostenibilidad.	<b>6</b>
1.2 Cartas de la Presidencia y la Dirección General.	<b>8</b>
1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2023.	<b>12</b>

<b>2- Caixa Popular</b>	<b>14</b>
2.1. Los cimientos del futuro de Caixa Popular.	<b>14</b>
2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa.	<b>18</b>

<b>3- RSC y Sostenibilidad</b>	<b>28</b>
3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.	<b>28</b>
3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.	<b>33</b>

<b>4- Gobernanza</b>	<b>46</b>
4.1. Órganos de Gobierno: estructura y composición.	<b>46</b>



4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	55
4.3. Ética y valores corporativos.	72

<b>5- Cadena de Valor</b>	<b>76</b>
5.1 Gestión Comercial y Clientes.	76
5.2. Gestión de Compras y Proveedores.	91
5.3. Administraciones-reguladores y Ayuntamientos.	96
5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.	98
5.5. Aliados y Socios.	101

<b>6- Modelo de Gestión</b>	<b>104</b>
6.1. Gestión de la calidad.	104
6.2. Gestión de la innovación.	107
6.3. Gestión de la Tecnología y la Información.	115

<b>7- Huella Económica</b>	<b>122</b>
7.1 Huella Económica y del Negocio.	122
7.2. Gestión económico-financiera-fiscal.	124

<b>8- Huella Laboral</b>	<b>132</b>
8.1. Modelo de Gestión de personas.	132
8.2. Departamento Laboral.	136
8.3. Desarrollo de Personas.	153
8.4. Responsabilidad social interna.	170





<b>9- Huella Social</b>	<b>174</b>
9.1. Ingresos para Acción Social.	174
9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	177
9.3. Proyectos e iniciativas de Acción Social + Voluntariado y cooperación internacional.	179

<b>10- Huella Medioambiental</b>	<b>182</b>
10.1. Modelo de Huella Ambiental.	182
10.2. Gestión Ambiental.	186

<b>11- Anexos</b>	<b>194</b>
11.1 Datos de la empresa.	194
1. Identificación.	194
2. Activos territoriales.	195
3. Comisión y comités internos de gestión.	197
4. Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular.	198
5. Datos financieros.	198
6. Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos.	207
7. Cooperativas socias.	208
8. Asociaciones.	211
11.2 Información relevante sobre el informe.	212

# 1- INTRODUCCIÓN

## 1.1 ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023: 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 2023 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.

# Carta de la Presidencia

## Amadeo Ferrer



**La misión de Caixa Popular es “conseguir que la sociedad valenciana elija nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente”,**

una declaración de intenciones de un modelo de banca cooperativa basada en los valores, en el compromiso social y económico con nuestro entorno más próximo, que nos hace ser una entidad diferente formada por y para personas, ofreciendo un servicio de calidad, un Servicio 5 Estrellas. 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.

El contexto internacional ha presentado desafíos significativos, los efectos de la guerra en Ucrania y el conflicto en Oriente Medio, han impactado en los precios de las materias primas y la economía global, con su consiguiente traslado a los precios. Las medidas tomadas por las autoridades monetarias para controlarlos ha significado subidas de tipo de

interés aspecto clave en el mundo financiero. Este nuevo escenario ha supuesto un encarecimiento del precio de la financiación, una caída en su demanda y la necesidad de empresas y familias de destinar más renta al pago de la misma. La subida de tipos de interés han favorecido la generación de ingresos que acompañado por la consolidación del modelo de organización líquida, nuestros sólidos valores y principios, que nos identifican como empresa cooperativa y guían nuestra toma de decisiones, así como las actuaciones de todas y cada una de la persona que integramos Caixa Popular hemos conseguido unos resultados muy positivos en el primer año de nuestro nuevo plan estratégico Revoluciona 2025, consolidándonos como la entidad financiera valenciana de referencia.

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

El liderazgo por influencia, la potenciación del talento, de la responsabilidad, de la autonomía, de la capacidad de decisión y de 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, con 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.

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.

Cerrado este año 2023, del que damos cuenta en esta memoria, y el inicio del Plan Estratégico Revolucionaria 2025, hemos empezado a construir sobre los

cimientos consolidados de una nueva Caixa Popular. 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.

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.



# *Carta de la Dirección General*

## **Rosendo Ortí**



### **Nuestra fortaleza reside en las personas. 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, la normativa financiera, ambiental, social y de gobierno corporativo, van a significar nuevos retos, amenazas y oportunidades que nos obligan a ser ágiles, rápidos en la adaptación a las tendencias, la cooperación, la innovación como eje fundamental y esto no es posible sin personas formadas, comprometidas e implicadas en un proyecto como es el de Caixa Popular.

El cambio de un 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, un modelo que nos permite generar riqueza e impactos positivos de carácter económico,

medioambiental y social, en las comunidades con las que interactuamos, en concreto, y en la sociedad en general, mientras creamos y generamos valor compartido con nuestros grupos de interés, mejorando nuestra competitividad, aportando riqueza y progreso económico y social allí donde estamos.

El Plan Estratégico Revoluciona 2025 que hemos iniciado este año mejora el concepto de 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, la 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.



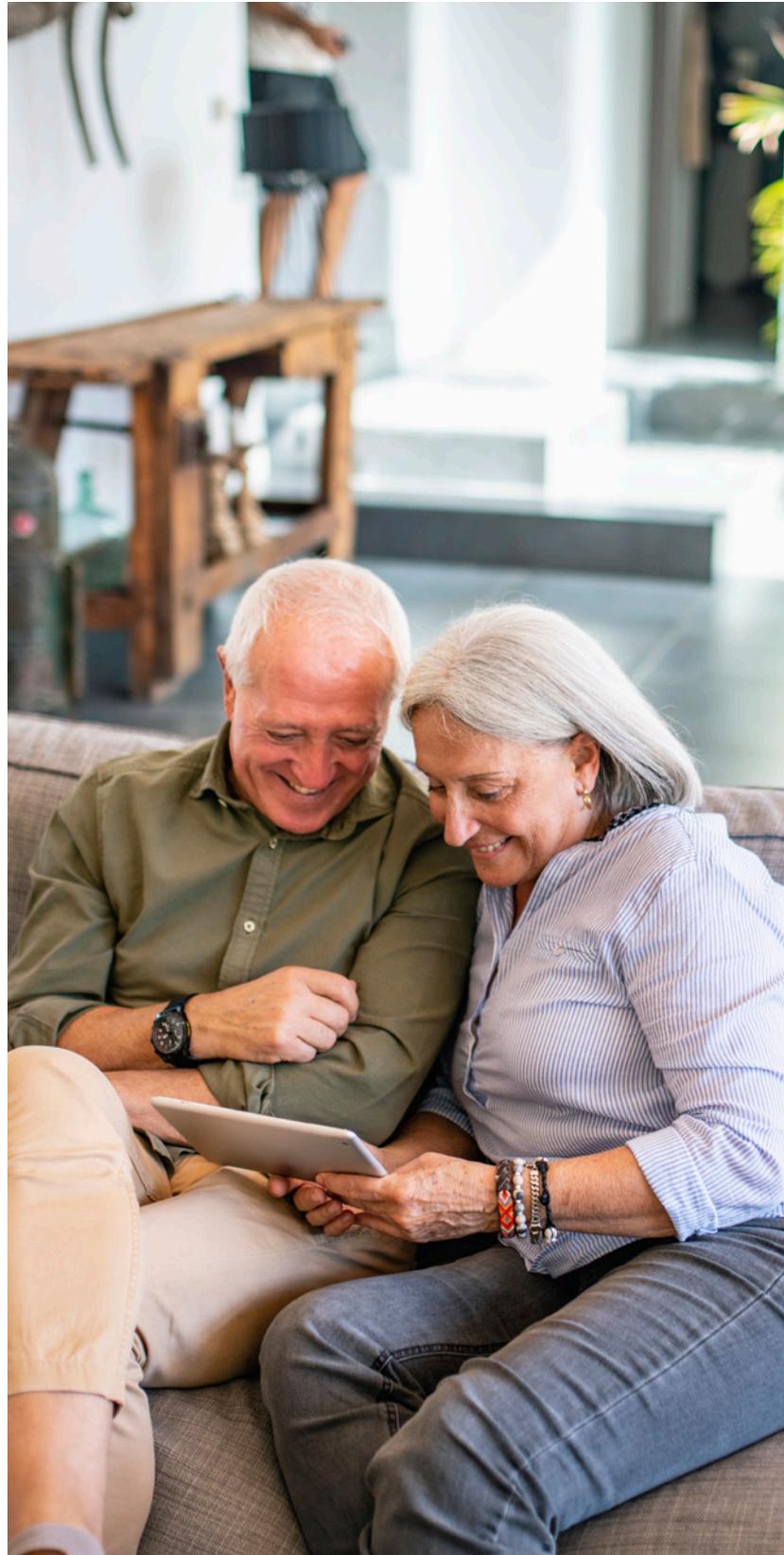
La apuesta decidida por la mejora del Servicio 5 Estrellas, que facilita la mejor experiencia financiera de nuestros clientes, ofreciendo el mejor trato y dejando a su elección el modelo de relación con la entidad garantizando la prestación de todos los servicios, tanto a nivel presencial como a través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

Tenemos los cimientos para poder 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, que piensa en las personas y por definición en su entorno, en la sostenibilidad y en el medioambiente.

Este año podríamos calificarlo como muy bueno por los resultados obtenidos. 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 recogiendo en un decálogo a modo de compromiso y la creación de 13 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. Sin ustedes, nuestro proyecto no sería posible.

Muchas gracias.



## 1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2023.

El año 2023 ha sido el primero de nuestro Plan Estratégico Revolucionaria 2025 marcado por una de las consecuencias de la invasión en Ucrania como fue el alza de los precios de las materias primas y su traslado a una inflación persistente que ha obligado a las autoridades monetarias a aplicar políticas restrictivas, incrementando los tipos de interés, con las consecuencias que eso reporta en la entidades financieras, encarecimiento de los préstamos, retraimiento de la demanda y posibles dificultades de pago de los clientes, por el contrario esta alza de tipos ha beneficiado a los ahorradores que ven como sus depósitos se remuneraban después de años de no ser así.



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



**Margen de intereses: 84,808 millones de euros.**

**Margen bruto: 111,9616 millones de euros.**

**Beneficio bruto: 28,618 millones de euros\*.**

**Ratio de eficiencia: 42,83**

**ROA: 1,00**

**ROE: 17,07**

\*A los cuales hay que añadir las dotaciones a fondos de la obra social (Fondo de Formación y Promoción Cooperativa): 1,845 millones de euros. El total de beneficios generados son: 34,463 millones de euros.



En la siguiente tabla, se informa de los principales logros del ejercicio 2023 en aquellos campos en los que ha habido mejoras o actuaciones relevantes:

## Proyectos o logros significativos de 2023 por cada una de las siguientes categorías:

### Estrategia:

- Puesta en marcha del nuevo Plan Estratégico Revolucionaria 2025.
- Elaboración de la Guía de Cultura Cooperativa.
- Establecimiento del modelo de liderazgo basado en la influencia.

### Negocio:

- Creación de la Unidad del Servicio 5 Estrellas, como apoyo a las oficinas para mejorar el servicio prestado a los clientes.
- Lanzamiento de préstamos hipotecarios con mecanismos para blindar a los titulares ante subidas de tipos de interés (Hipoteca con techo e hipoteca con cuota blindada)
- Creación de la Cuenta Verde.

### Tecnología, Digitalización e Innovación:

- Instauración del Whatsapp como canal de comunicación con el cliente.
- Incorporación de la Inteligencia artificial en procesos.
- Potenciación de la figura del Animador Creativo.

### Huella económica:

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

- Hemos incrementado nuestros ingresos brutos un 109,50% con respecto a 2022.
- Los resultados de explotación han mejorado un 42,71% con respecto a 2022.
- El negocio total de la entidad ha crecido en un 13,22% con respecto al 2022.

### Huella Laboral:

- A fecha de 31 de diciembre de 2023, Caixa Popular había creado 13 nuevos puestos de trabajo llegando a la cifra de 419 personas contratadas, lo que supone un 3,20 % respecto a la misma fecha de 2023.
- La media de horas de formación por persona en 2023 se ha situado en 119.
- Desarrollo del modelo de liderazgo basado en la influencia

### Huella Social:

- Hemos colaborado con 1.545 organizaciones sociales durante 2023 e invertido 2.493.712€
- En 2023 se puso en marcha en todas las oficinas un sistema de traducción de lengua de signos para ayudar a la integración de personas sordas.
- Creación del Ecosistema Social para la mejora del impacto social de nuestras oficinas en su área de influencia.

### Huella Medioambiental:

- El 94,8% de nuestro consumo eléctrico procede de fuentes renovables.
- Reducción de las emisiones de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes en un 36%
- Reducción de 6'19% del consumo eléctrico, a pesar del crecimiento de oficinas y negocio.

## 2- 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 45 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, Filaes 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 Barres, 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.

Este es el primer año de nuestro plan estratégico para los próximos 3 años *Revoluciona 2025*



## 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”.*



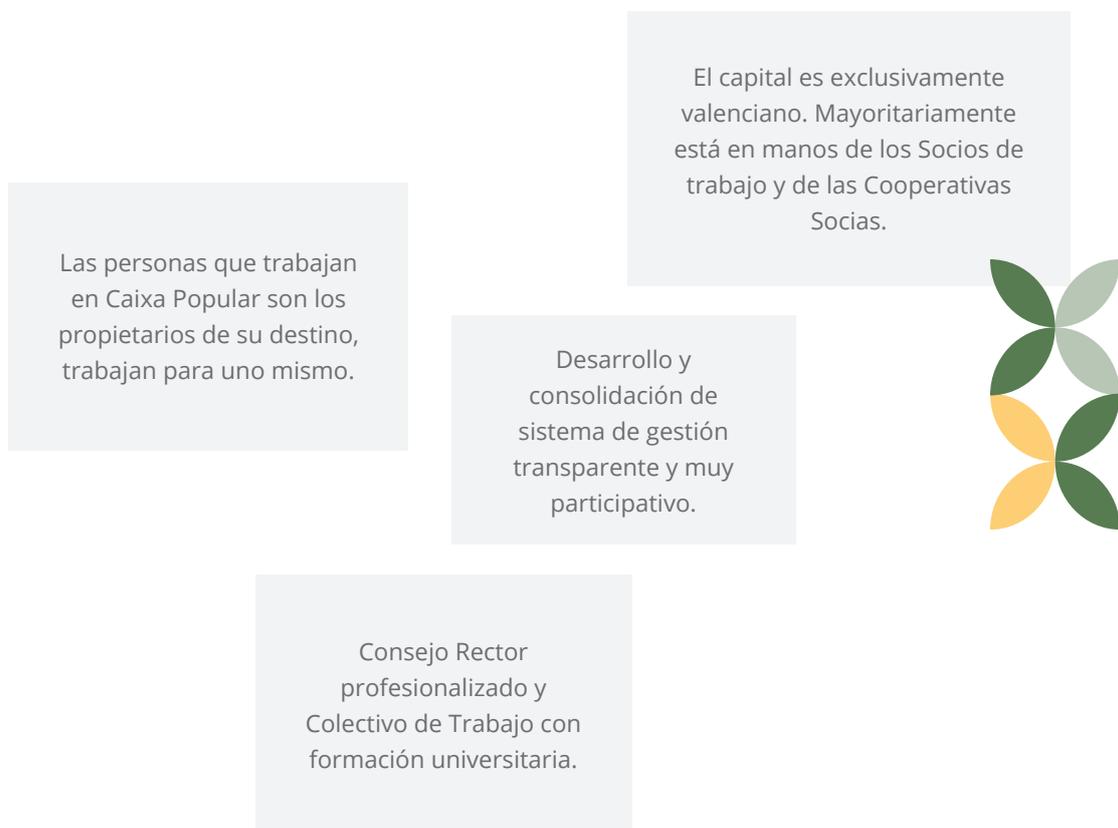
### Y nuestros Valores,

- 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.

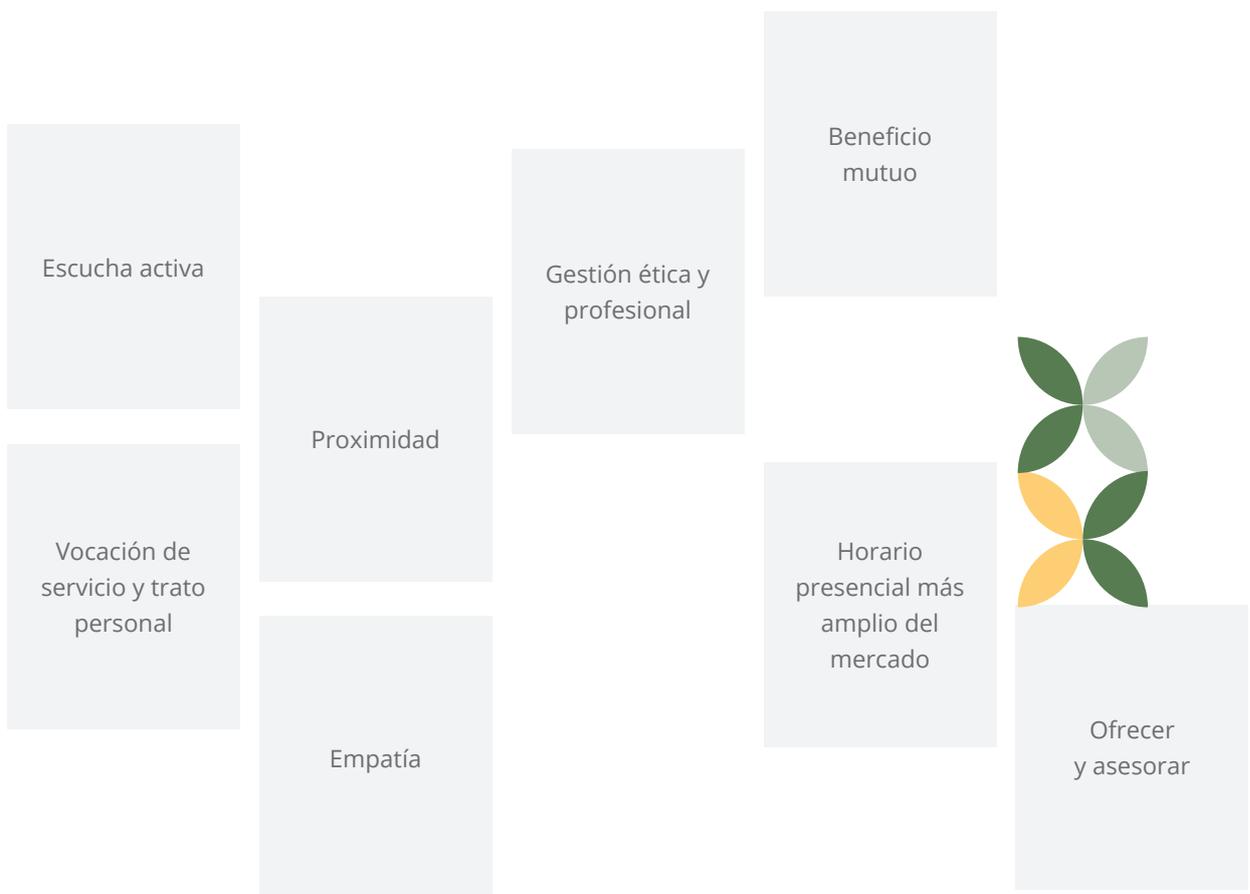
Para establecer y mantener la **propuesta de valor basada en este modelo cultural**, se plantean las siguientes acciones:

- 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.



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

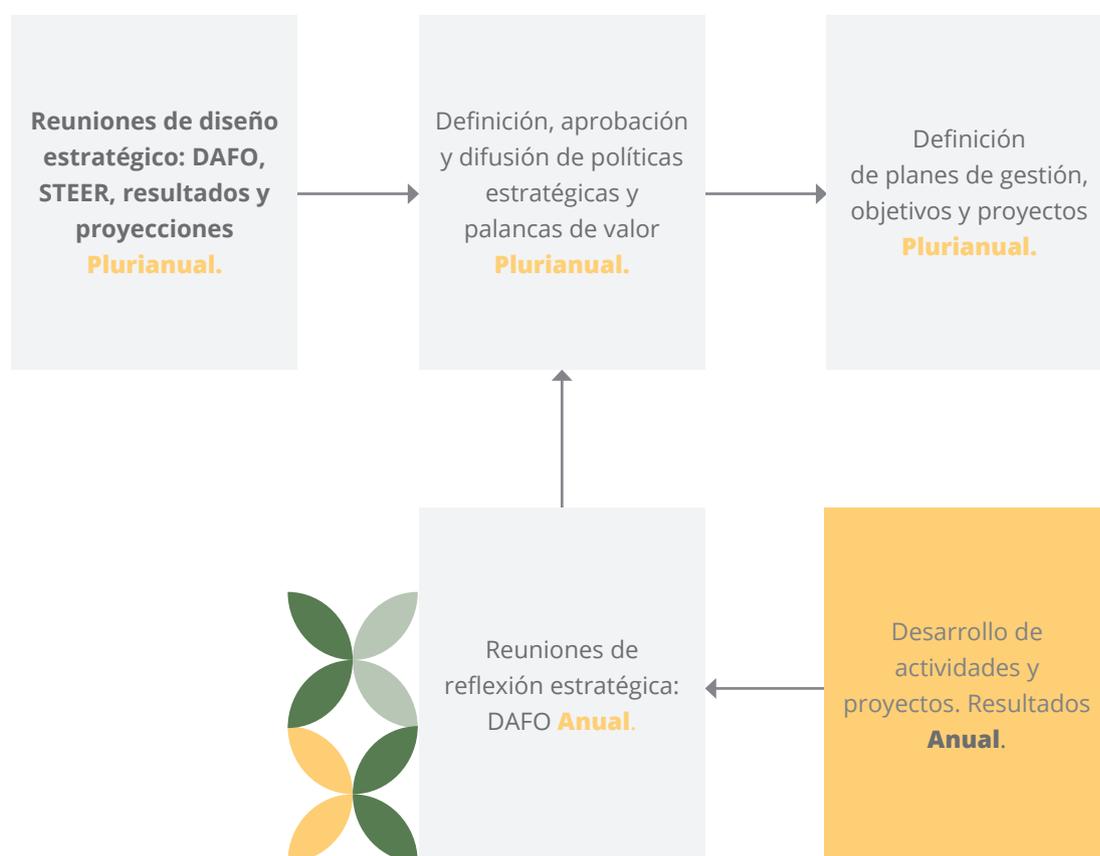
- la escucha activa,
- la gestión ética y profesional,
- la proximidad,
- la búsqueda del beneficio mutuo,
- la empatía,
- en ofrecer y asesorar,
- la vocación de servicio y trato personal,
- ofrecer el horario presencial de atención al cliente más amplio del mercado.



#### 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.

La definición del plan estratégico “Revoluciona 2025”, establecido para el periodo 2023-2025 se basó 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 y en la construcción de 6 tipologías de hábitos como palancas estratégicas.

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 2021	Pol. Estratégicas 2022	Pol. Estratégicas 2023
Crecer en felicidad	Servicio 5 estrellas	<b>Mejorar el Servicio 5 Estrellas</b>
Nueva diferenciación	Más Ingresos para mejorar la eficiencia	<b>Mejorar la Eficiencia</b>
Generar Ingresos	Prevenir y mejorar la morosidad	<b>Mejorar la Morosidad</b>
Agilidad	Crecer en felicidad	<b>Mejorar la Felicidad</b>
Innovación		

La palancas sobre las que se potencian las políticas estratégicas son:

### Palancas 2023



Hábitos Servicio 5 Estrellas



Hábitos operativos



Hábitos de riesgos



Hábitos de Liderazgo



Hábitos Sociales



Hábitos de Negocio

Este nuevo 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**, continua siendo uno de los pilares de la entidad, en 2023 Caixa Popular terminó con 77 puntos de venta, 76 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.



## 3- RSC Y SOSTENIBILIDAD

### 3.1. LA RSC Y LA SOSTENIBILIDAD EN CAIXA POPULAR.

Desde el año 1977 y tras cumplir en el ejercicio 2023, 46 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.

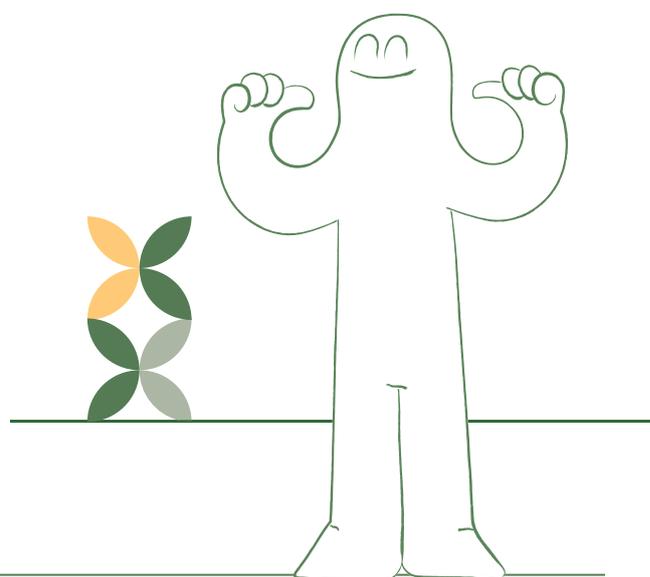
Fruto de este enfoque estratégico y para garantizar el despliegue del mismo, Caixa Popular dispone y desarrolla su **Política de Sostenibilidad**, aprobada en Consejo Rector en Julio de 2020, política que establece el **enfoque de gestión y los compromisos** que en esta materia adquiere Caixa Popular. 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.

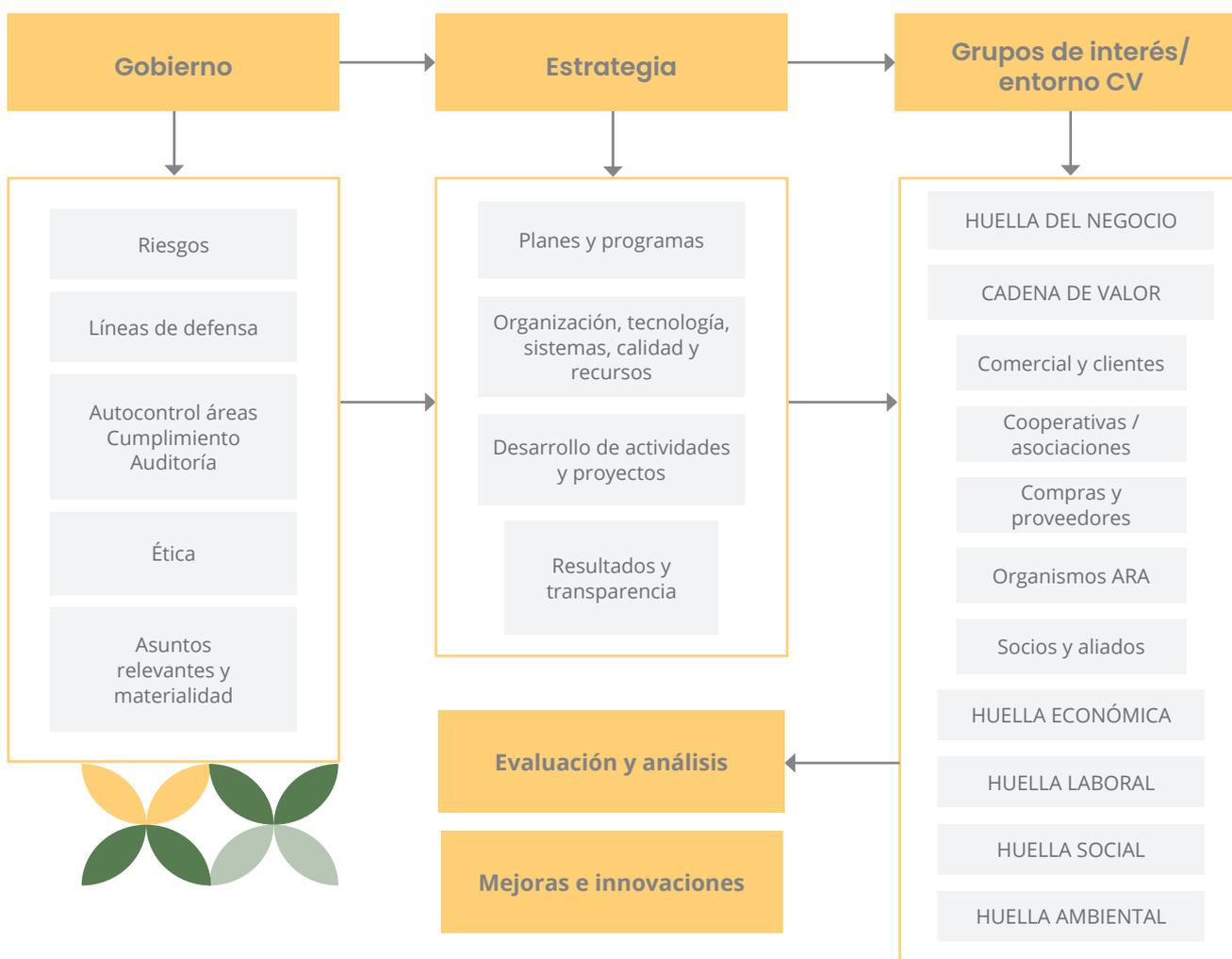


## 3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.

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.

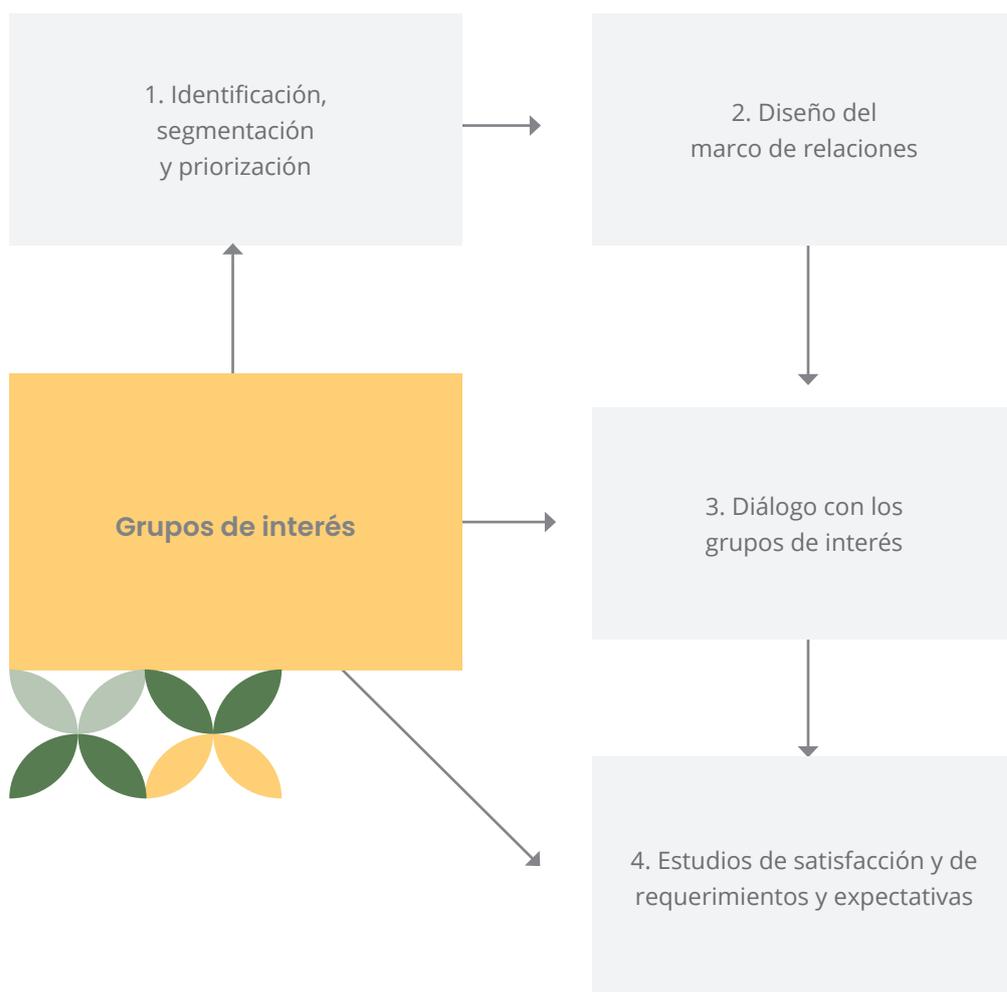
Para dar cobertura a todas las materias que de alguna manera conducen a una gestión sostenible, ética y responsable y a los requerimientos de prescriptores y reguladores, Caixa Popular, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, ha definido los ámbitos de actuación desde la perspectiva de las necesidades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



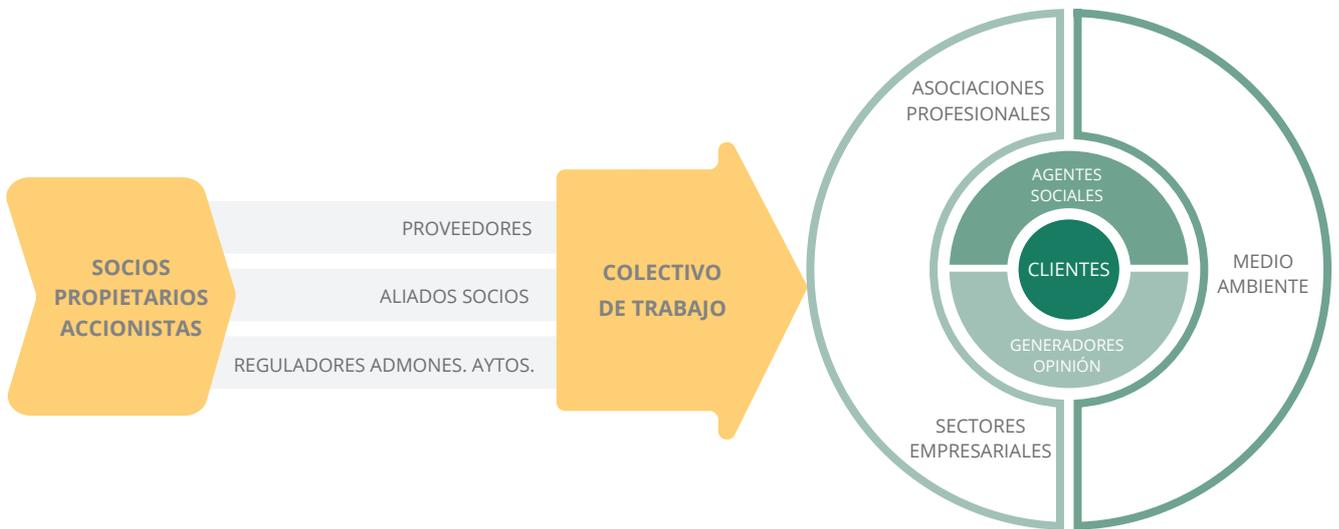
## La Gestión de Grupos de Interés en Caixa Popular.

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.

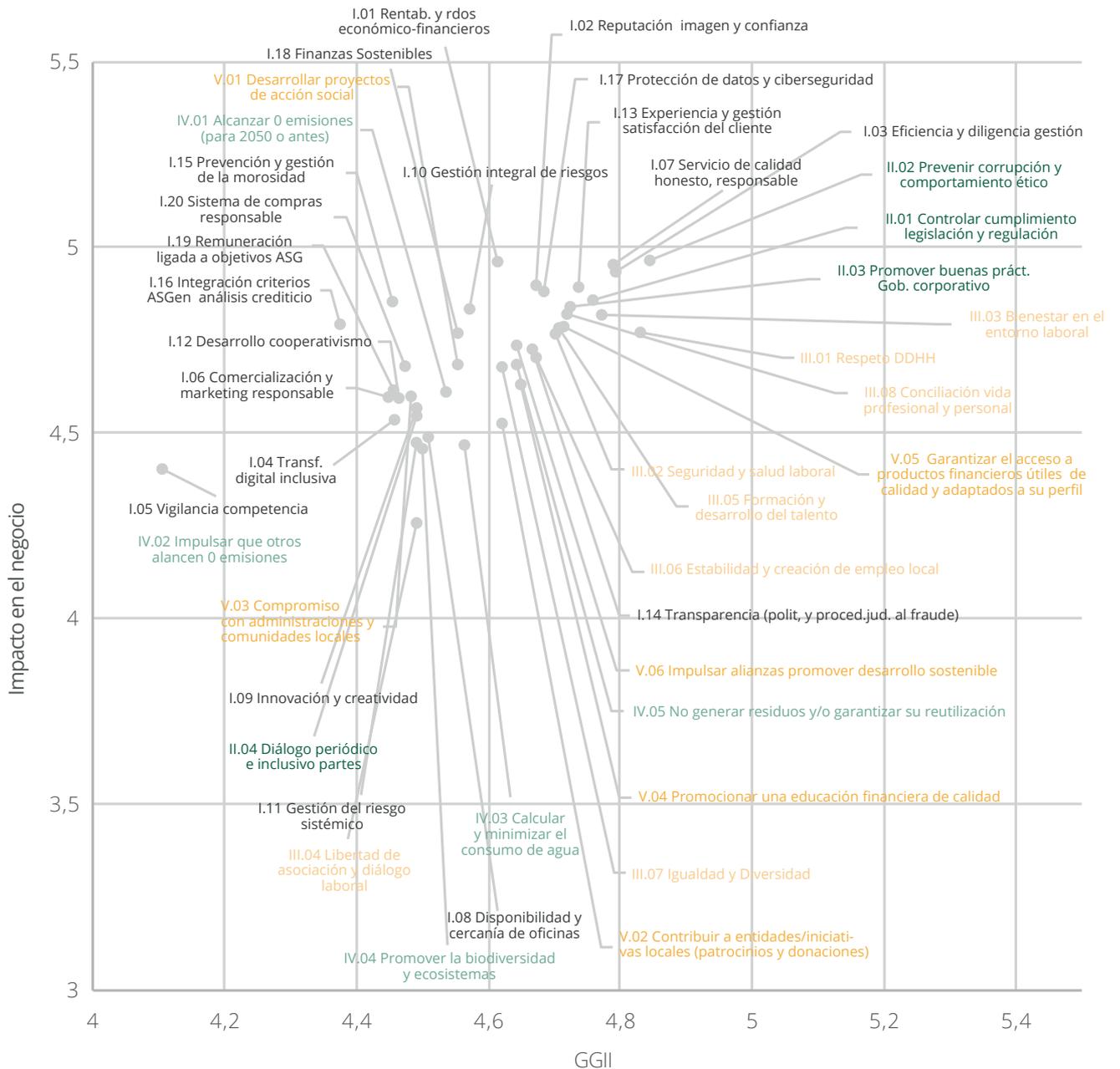
La Materialidad es la identificación de los aspectos de la gestión que tienen suficiente relevancia para ser analizados, gestionados y difundidos por su importancia y criticidad en su capacidad para crear valor, para asegurar el desarrollo sostenible y para fortalecer su permanencia en el mercado en 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.

A finales del 2022 se han revisado los asuntos relevantes o materiales a los que Caixa Popular debía prestar atención, siendo sus resultados la base de los de 2023, que nos permitió analizar 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.

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:

<b>I</b>	<b>GESTIÓN DEL NEGOCIO</b>
<b>I.01</b>	Rentabilidad y resultados económico-financieros
<b>I.03</b>	Eficiencia y diligencia en la gestión
<b>I.07</b>	Servicio de Calidad, honesto, responsable
<b>I.10</b>	Gestión integral del riesgo
<b>I.13</b>	Experiencia y gestión de la satisfacción del cliente
<b>I.17</b>	Protección de datos y ciberseguridad
<b>II</b>	<b>ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>
<b>II.01</b>	Ejecutar y controlar rigurosamente el cumplimiento de la legislación y regulación
<b>II.02</b>	Prevención activa de la corrupción y comportamiento ético (blanqueo, etc.)
<b>II.03</b>	Gobierno corporativo: buenas prácticas
<b>III</b>	<b>HUELLA LABORAL</b>
<b>III.01</b>	Respeto de los derechos humanos
<b>III.03</b>	Bienestar del colectivo de trabajo en el entorno laboral
<b>III.05</b>	Formación (integral) y desarrollo del talento
<b>III.08</b>	Conciliación de la vida profesional y laboral
<b>V</b>	<b>HUELLA SOCIAL</b>
<b>V.01</b>	Desarrollar proyectos de acción social
<b>V.05</b>	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 podrá 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	<b>Fundación Levante UD.</b> 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	<b>Pelota valenciana.</b> 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	<b>Escuela de Emprendedores Sostenibles de Natura y Cultura.</b> Fomentar el espíritu innovador y emprendedor de los más jóvenes basado en la sostenibilidad y el cooperativismo.	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	<b>Proyectos de educación para el desarrollo y la sensibilización.</b> 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	<b>Florida Universitaria.</b> 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	<b>Colaboraciones con universidades y centros educativos.</b> 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	<b>Ayudas a Proyectos Interasociativos.</b> 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 PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 5	<b>Proyecto Dona Emprén.</b> 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	<b>Valencia Basket.</b> 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	<b>Colaboración con COCEMFE.</b> 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 8	<b>Operación Consolida con AJEV.</b> 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	<b>Alianza con La Pinada Lab.</b> 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	<b>Alianza con Social Nest Foundation.</b> 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	<b>Alianza con Cruz Roja.</b> 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 València	ODS 5, 11 y 17
ODS 10	<b>Colaboración con Cáritas.</b> 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 PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 11	<b>Clubes locales de deporte.</b> 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	<b>Fiestas y tradiciones.</b> 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	<b>Fundació Sant Jordi.</b> 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	<b>Horta Neta.</b> 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	<b>Fundación Oceanogràfic.</b> 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	<b>Acció Ecologista Agró.</b> 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	<b>Fundación Bioparc.</b> 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	<b>Programas propios de voluntariado de Caixa Popular.</b> 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	<b>Educación financiera.</b> 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	<b>Tarjeta Dona.</b> 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	<b>Ayudas Proyectos Dona.</b> 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	<b>Inclusión laboral en Caixa Popular.</b> 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	<b>Campaña Un Día de Salari.</b> 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	<b>Ayudas Sense Barreres.</b> 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 PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 10	<b>Tarjetas Solidarias.</b> 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 2022 ha sido ASPANION	ODS 3
ODS 11	<b>Tarjeta Compromís pel Valencià.</b> 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 12	<b>Oficina sin papeles.</b> El papel, junto con la energía eléctrica, es uno de los consumos con más afectación sobre el medio ambiente; con este programa se pretende la eliminación del papel de las oficinas a través de la concienciación, la digitalización y los cambios de procedimientos	ODS 13
ODS 12	<b>Tarjetas biodegradables.</b> 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	<b>Inversión sostenible.</b> Productos de inversión o ahorro, como por ejemplo fondos de inversión o planes de pensiones gestionados con criterios sociales y ambientales	
ODS 13	<b>Caixa Popular verda.</b> 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	<b>Energías renovables y reducción de consumo eléctrico.</b> 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	<b>Financiación verde.</b> 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

## 4- GOBERNANZA

### 4.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO: ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN.

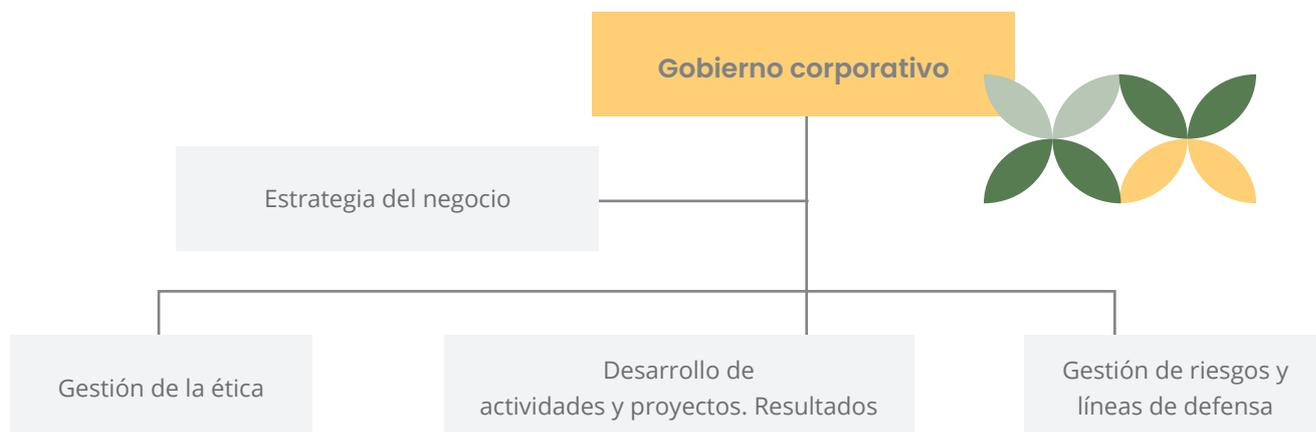
El **gobierno corporativo** es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los **órganos de gobierno** de una empresa. En concreto, en el caso de nuestra cooperativa establece las relaciones entre la Asamblea, el Consejo Rector, el Comité de Dirección 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.

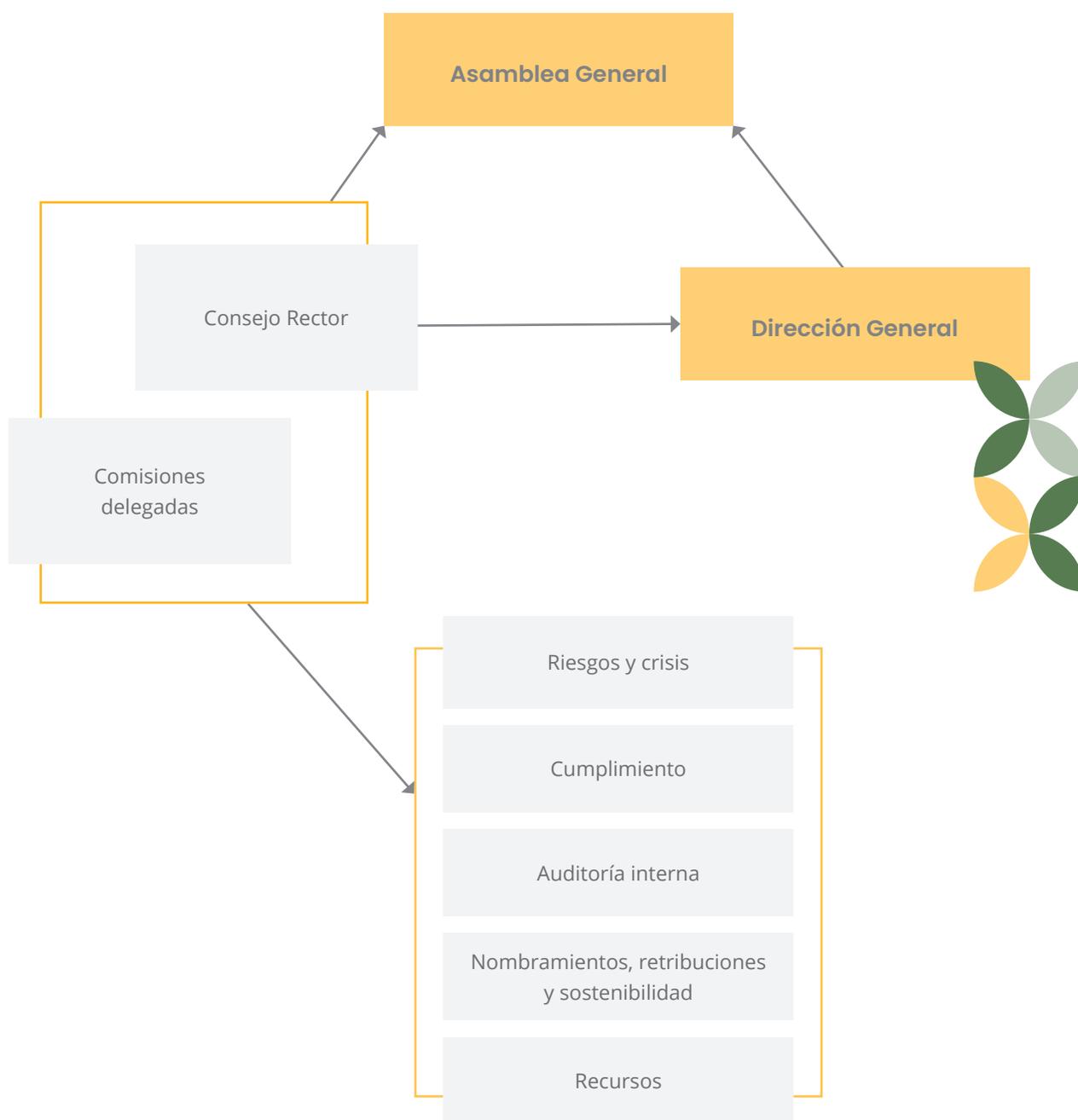
El diseño y estructura del gobierno corporativo de Caixa Popular se ha configurado en base a las directrices sobre gobierno interno del Banco de España (Eurosistema), los principios de buen gobierno para empresas no cotizadas del Instituto de Consejeros-Administradores, el código de buen gobierno de 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

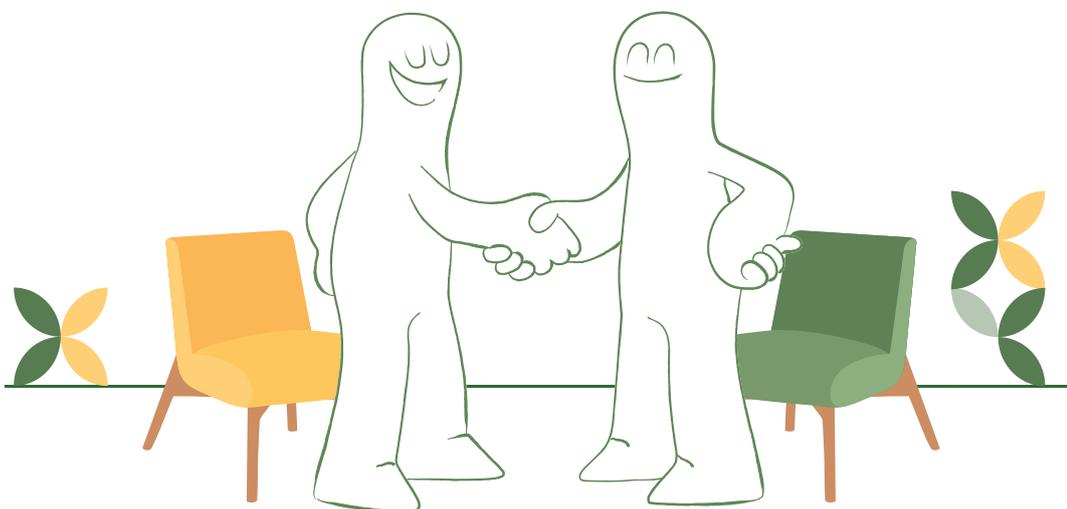
La Política de Conflictos de Interés establece los medios para identificar, evaluar, gestionar y mitigar o prevenir conflictos reales y potenciales entre los intereses de la Entidad y los intereses privados del personal, incluidos los miembros del órgano de administración, lo que podría influir adversamente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

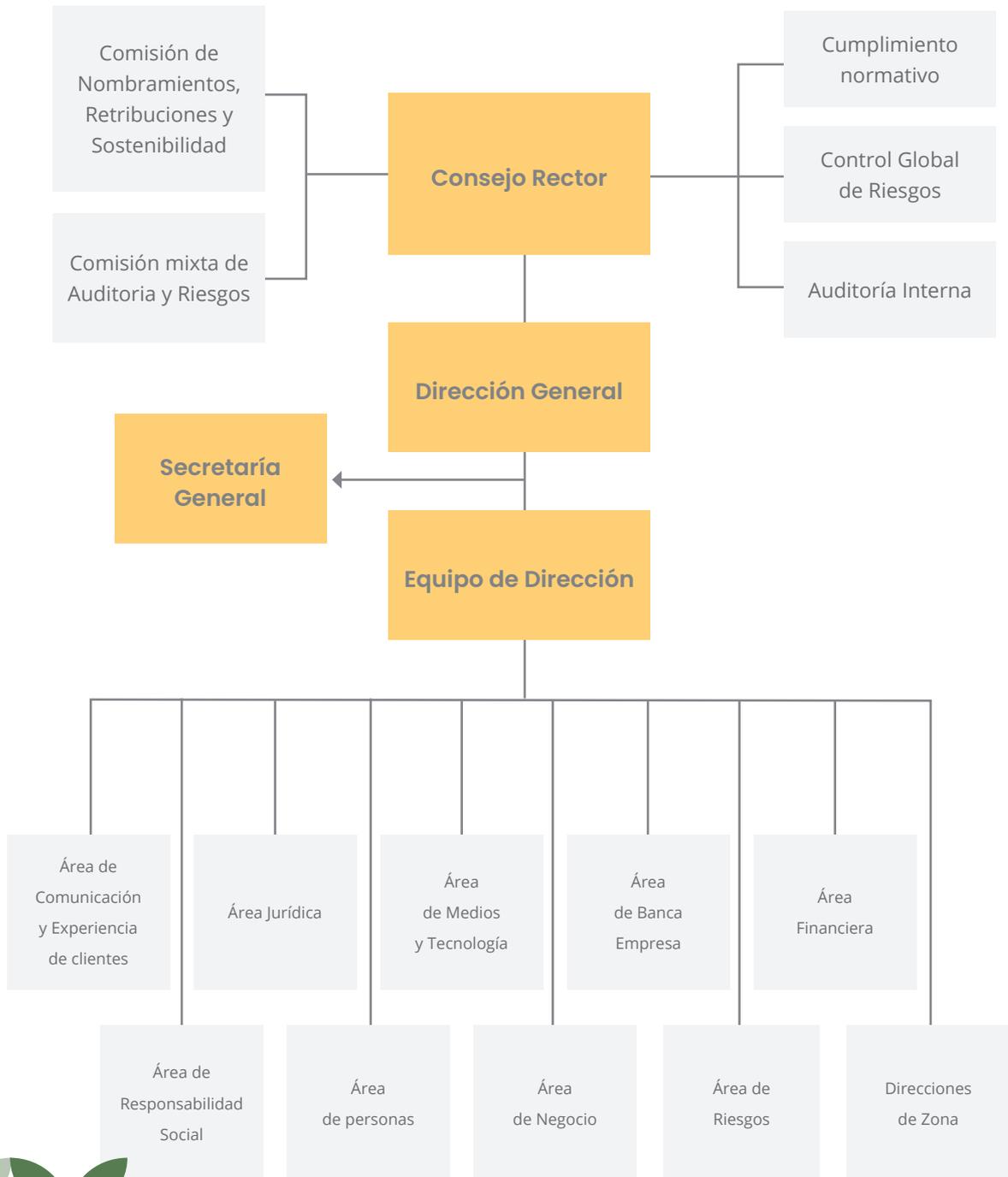


## Nuestro Consejo Rector.

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 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
<b>Totales y medios</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>58</b>

**COMPOSICIÓN DESGLOSADA POR EDAD Y SEXO DEL CONSEJO RECTOR Y DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN 2022**

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	16	5	42	6	50	6	50
Equipo de dirección	4	27	2	13	1	1	8	53	5	34	10	66
<b>Totales y medios</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>59</b>

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.



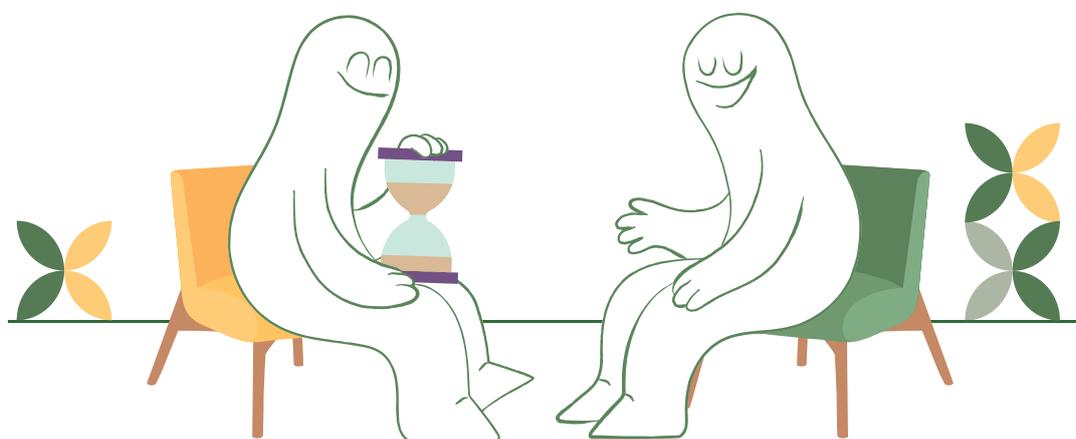
## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2023.

Los datos más representativos de la gestión del gobierno corporativo durante el año 2023 fueron:

### GOBIERNO CORPORATIVO

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
Consejeros mujeres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	4	4	4	0%	0%	-20%
Consejeros hombres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	2	2	2	0%	0%	50%
Reuniones del Consejo Rector	11	12	11	-8,33%	9%	0%
Reuniones comisión mixta de auditoría	3	3	3	0%	0%	0%
Reuniones comité de nombramientos, retribuciones y sostenibilidad	3	3	3	0%	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.

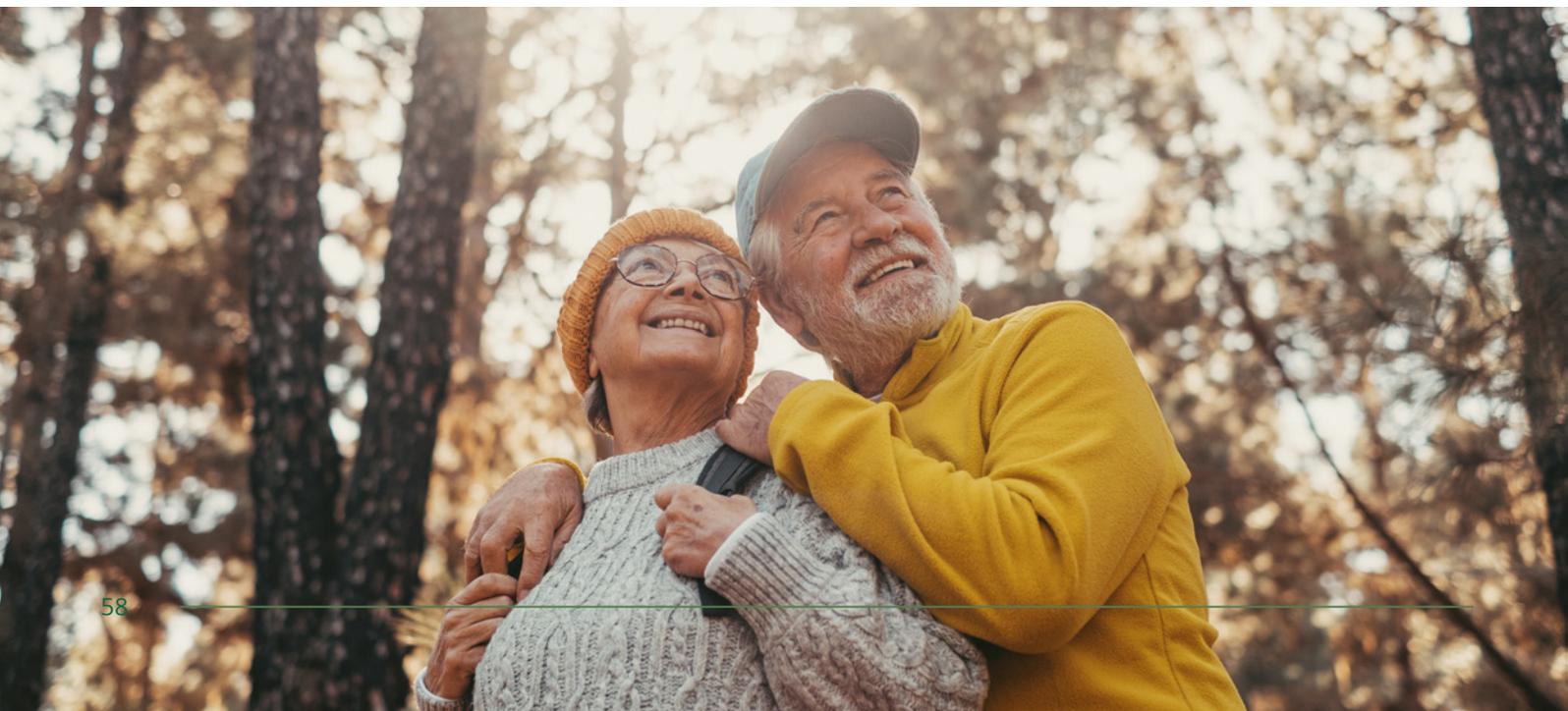
La independencia sobre las áreas generadoras de los riesgos garantiza la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en ellos provocadas por consideraciones comerciales.

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 afectan 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 continúa.

- 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 EBA<sup>1</sup>.
- 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.

1

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

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

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



### Procesos de Gestión del Cliente

Abarca aquellos procesos que tienen por objeto la iteración 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.



### 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.



### 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,...).



### 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).



### 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.



### 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.



## 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

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

Como hecho relevante se destaca la recertificación de AENOR UNE 19601 del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, así como la realización de la memoria anual del Comité de Ética.

Entre los aspectos regulados, destaca el refuerzo y consolidación de las normas de conducta, especialmente cuando se prestan servicios de inversión para ofrecer una mayor protección al inversor. Cabe destacar que el 100% de las personas del colectivo Socios de Trabajo que prestan servicios de inversión se encuentran certificadas.

## 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 depositaria 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.

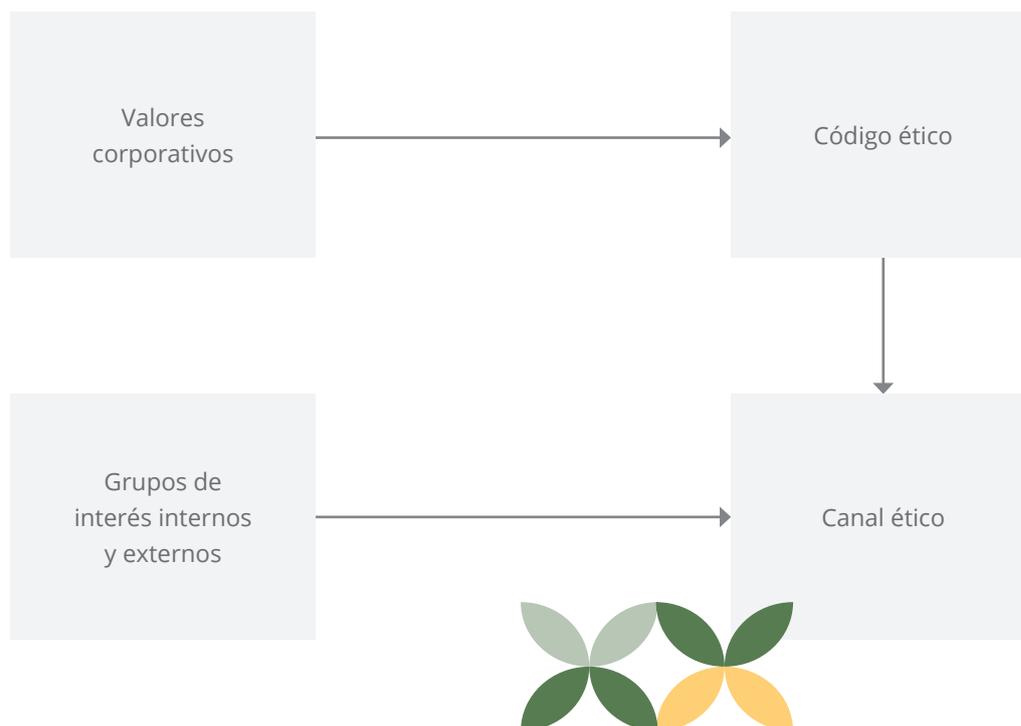
- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 1. Corrupción o fraude.                  | 7. Urbanístico.                     |
| 2. Blanqueo de capitales.                | 8. Mercado y consumidores.          |
| 3. Hacienda y seguridad social           | 9. Salud y seguridad en el trabajo. |
| 4. Medio ambiente y seguridad colectiva. | 10. Igualdad y discriminación.      |
| 5. Propiedad intelectual e industrial.   | 11. Intimidación.                   |
| 6. Derechos de los trabajadores.         | 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 2023.

En 2023 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 (2022 y 2021 respectivamente). En lo relativo a la vulneración de los Derechos Humanos, Caixa Popular no ha recibido ninguna denuncia en este sentido durante el año 2023 al igual que tampoco recibió ninguna en el 2022.

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

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

	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Alertas</b>	429	283	342	261	194
<b>Denuncias</b>	17	5	4	2	11
<b>Alertas Origen OCI</b>	33	13	3	1	1
<b>Expedientes generados</b>	73	52	62	37	43
<b>Comunicaciones al SEPBLAC</b>	16	8	1	1	6

Durante este año se han publicado 3 infografías (Cumplimiento Penal: delitos habituales, nuevos delitos y Canal Ético), que junto a las 4 del año 2022, 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.



# 5- CADENA DE VALOR

## 5.1 GESTIÓN COMERCIAL Y CLIENTES.

El nuevo 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 2023 “Mejorar 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 potencia la estructura de gestores comerciales de Banca Empresa en la organización.

Gestores	2023	2022	2021	2020
Banca Empresa	10	7	6	5
Banca Privada	4	4	4	4
Banca Seguros	4	4	5	4
Finanzas	4	4	3	3

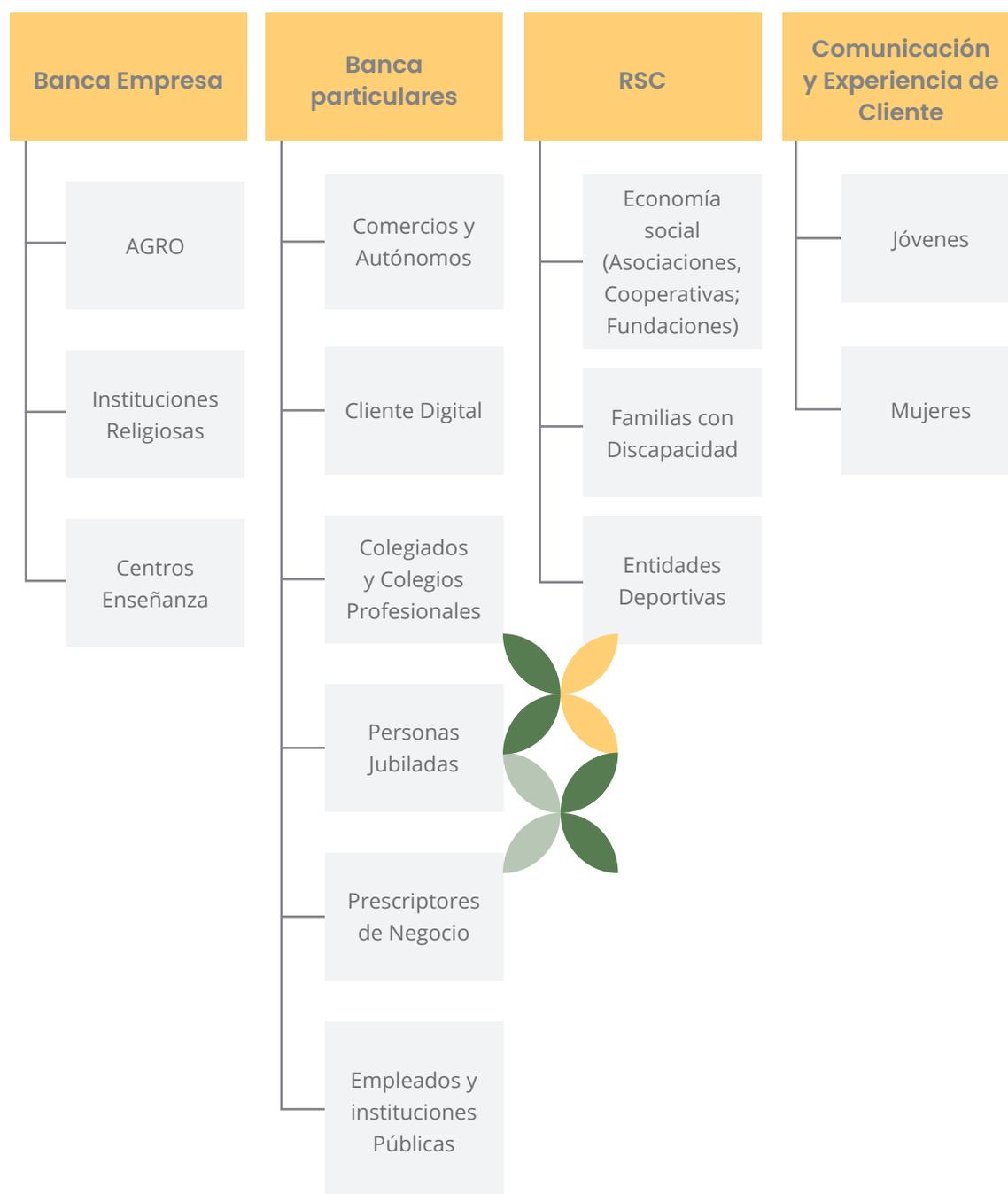
La importancia de las empresas dentro del modelo de Negocio de la entidad ha hecho que incrementemos nuestros gestores de manera significativa con el objetivo de continuar avanzando en ser una entidad referente en el mundo empresarial.

2. En este 2023, 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.

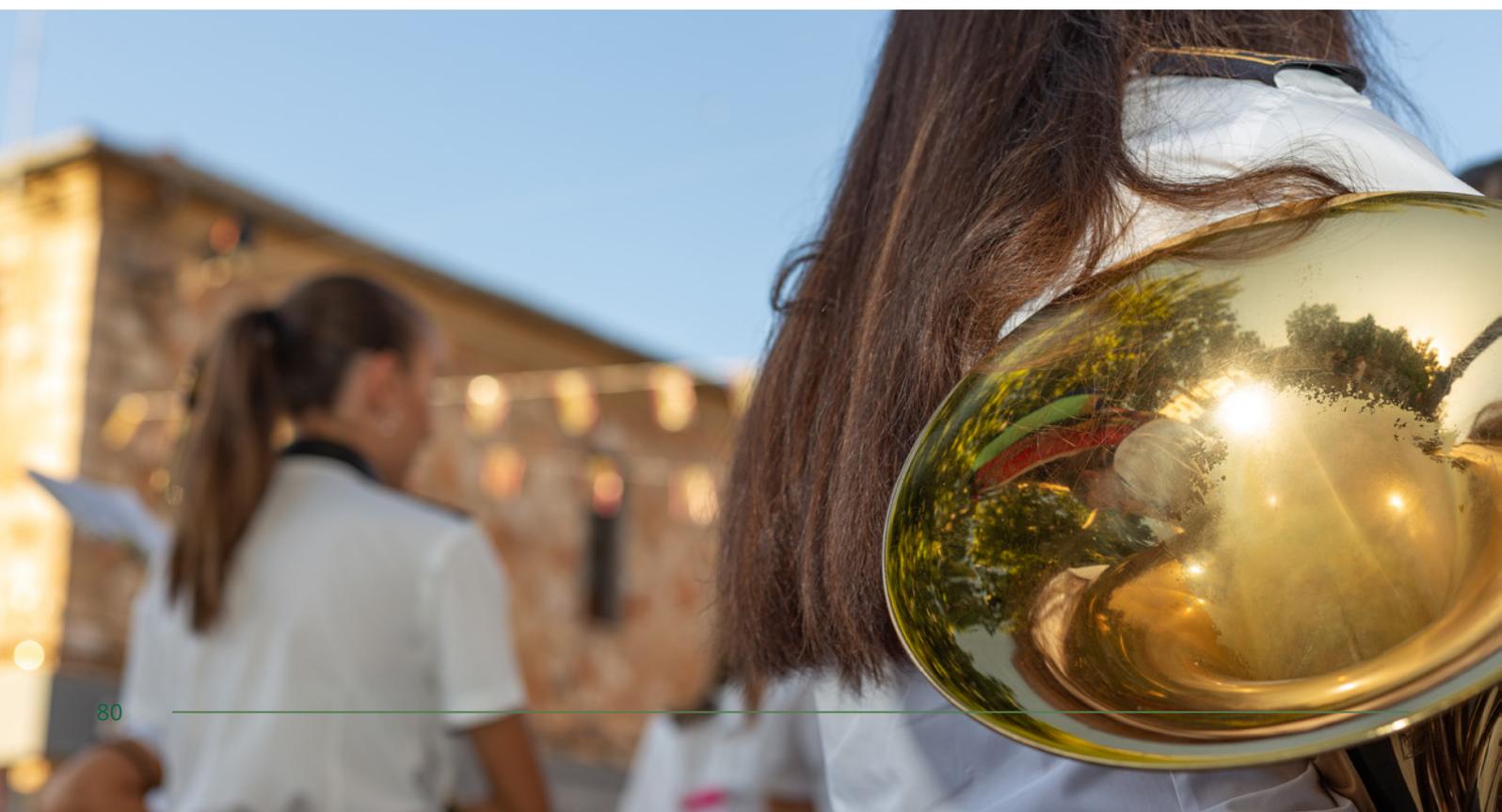
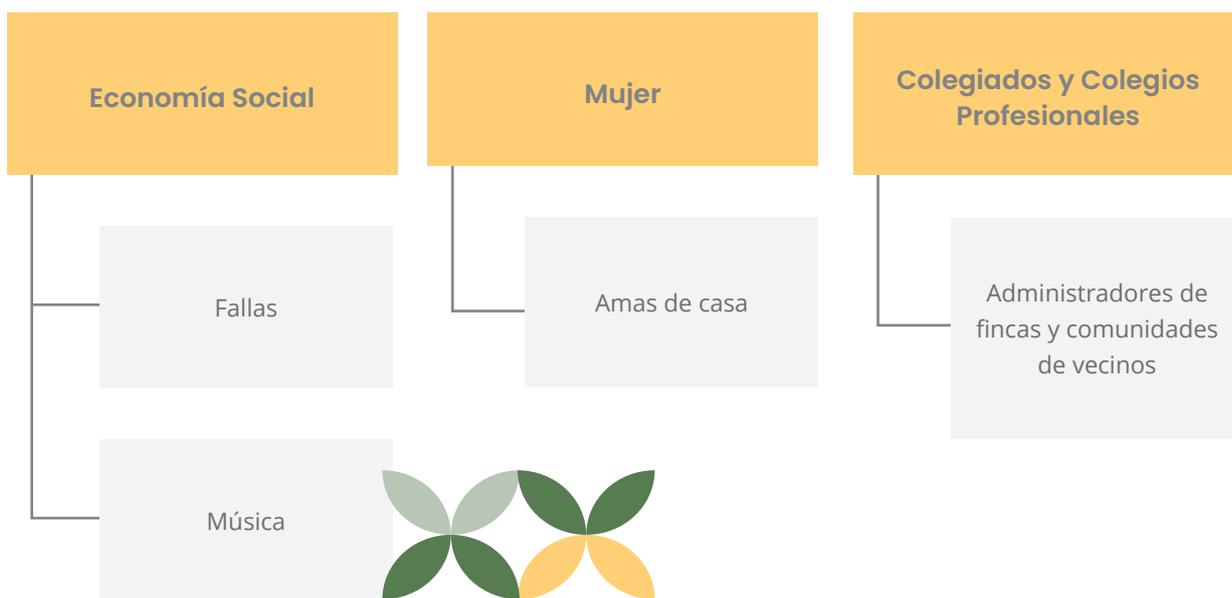
Entre las **principales responsabilidades de las Especialidades**, se encuentran:

- 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.

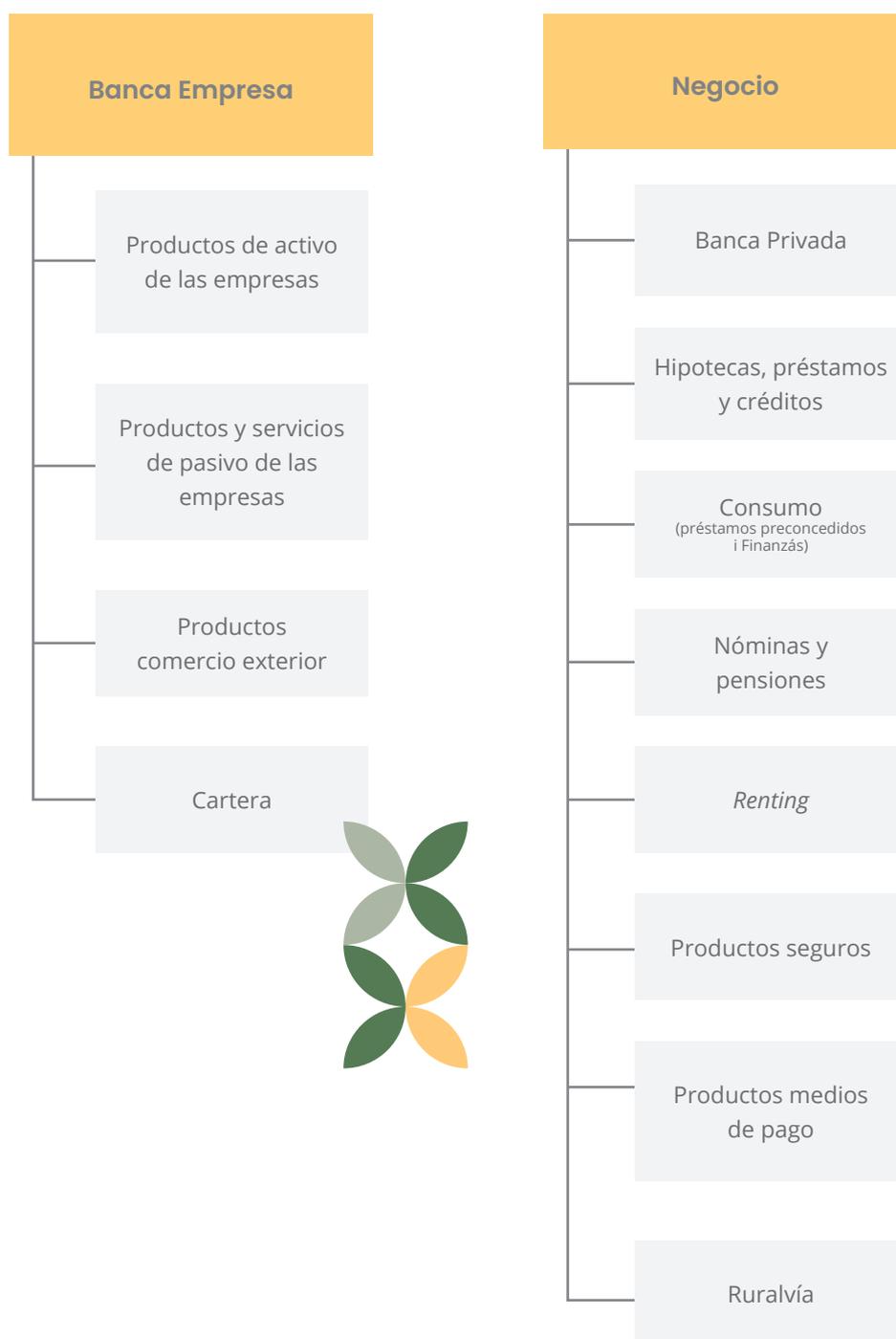
En este 2023 con el objetivo de generar sinergias se ha producido la integración de la Especialidad de Autónomos en la de Comercios, estableciéndose el siguiente **Mapa de Marco de Actuación de los distintos Responsables Especialistas** que se ha llevado a cabo a partir de la identificación en las áreas: **Banca Empresa, Banca Particulares, RSC y Comunicación y Experiencia de Cliente.**



3. Durante este 2023, para continuar con la política de proximidad al cliente, como novedad se ha creado dentro de las especialidades la figura de la Sección de Especialidades, que supone establecimiento de un subsegmento con un líder y un equipo que tienen por misión profundizar en ese colectivo. Las 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 identificación, definición y desarrollo de **Equipos de Proyecto**, liderados por personas de nuestra entidad, es otra de las principales características de este modelo comercial. La principal finalidad de los proyectos definidos, es abordar las principales necesidades que potencian determinados aspectos estratégicos para Caixa Popular relacionados con la gestión comercial. Los principales criterios para definir estos criterios son, que los mismos tengan impacto en el negocio, que ayuden a reducir costes y puntos de dolor.

Durante este 2023, se ha cerrado el proyecto "Revoluci2" que se inició en el 2022 y que por su magnitud y alcance así se había planificado.

Durante este 2023 además de proyecto Revolucionaria2, se ha puesto en marcha y finalizado el proyecto armonización y simplificación del sistema de gestión de adeudos, así como el desarrollo del proyecto de unidad hipotecaria centralizada para prescriptores de negocio.

6. 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.
2. Tecnología de Comunicación e Información.
3. Emprendimiento / Startups.
4. Transporte / Logística.
5. Construcción / Promoción.
6. Energético / Renovables.

7. Industria metalúrgica.

8. Hostelería.

9. Cartón.

10. Plásticos.

11. Sociosanitario.

12. Muebles / Lámparas.

13. Industria Textil y Calzado.

14. Farmacia y Biotecnología.

15. Alimentación.

16. Servicios.

17. Automoción

Para dar la mejor y más profesionalizada gestión comercial, la entidad pone al servicio de sus clientes los 77 puntos de venta, 76 oficinas comerciales y un agente financiero, las áreas y departamentos especializados de los servicios centrales a través de las cuales desplegamos nuestro nuevo modelo de relación comercial que hemos visto anteriormente y que básicamente consiste en un modelo de relación comercial 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.

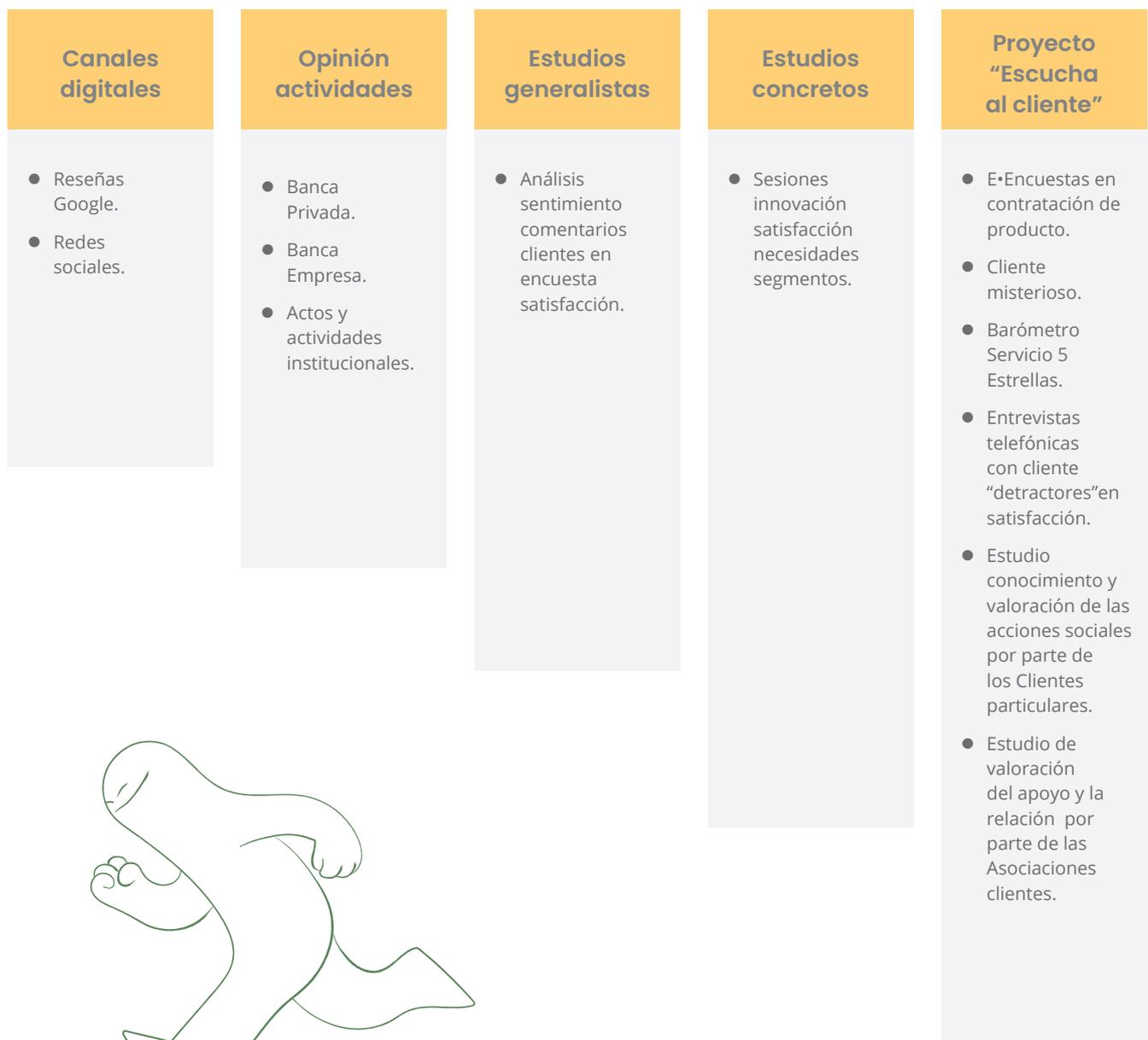
Durante este 2023 hemos abierto nuevas oficinas en Bétera, Mercavalencia y Cullera además de mejorar la ubicación de las Oficinas de Catarroja adaptándola al nuevo modelo de Oficina que mejora la experiencia de Cliente.

Se ha transformado la Unidad de Televenta convirtiéndose en la Unidad Servicio 5 Estrellas que tiene como objetivo mejorar la atención telefónica al cliente y dar apoyo a las oficinas en momentos de necesidades puntuales de personas para poder mantener el estándar de calidad de servicio.

Otro de los hitos de este 2023 es la puesta en funcionamiento del WhatsApp como canal de atención al cliente.

### 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 2023, 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:

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

	<b>Relación clave</b>
	<b>Relación de valor</b>

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 desarrollado como estrategia en 2023, profundizando en 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 ha concretado 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 específica\*, 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.

(\*) 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 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Reclamaciones entradas (S AC)	427	238	261	182	79,41%	-8,81%	43,41%	66,9%
Reclamaciones admitidas a trámite (SAC)	427	238	261	182	79,41%	-8,81%	43,41%	66,90%
Reclamaciones a favor del reclamante (SAC)	235	168	205	124	39,88%	-18,05%	65,32%	490,50%
Reclamaciones entradas (Defensor del Cliente)	32	28	21	8	14,29%	33,33%	162,50%	-11,10%
Reclamaciones admitidas a trámite (DC)	15	11	9	5	36,36%	22,22%	80,00%	66,60%
Reclamaciones a favor del reclamante (DC)	11	7	7	3	57,14%	0,00%	133,33%	200%
Reclamaciones entradas (Banco de España)	19	23	15	12	-17,39%	53,33%	25,00%	-25%
Reclamaciones admitidas a trámite (BE)	19	23	15	12	-17,39%	53,33%	25,00%	-25%
Reclamaciones a favor del reclamante (BE)	15	18	11	9	-16,67%	63,64%	-55,56%	125%
N.º de reclamaciones por protección de datos entradas	1	1	1	1	0,00%	0,00%	0,00%	0%
N.º de reclamaciones por protección de datos reales	0	0	1	1	ND	-100,00%	0,00%	0%
N.º de reclamaciones por protección datos, razón interesada	1	1	0	0	0,00%	ND	0,00%	0%
Coste total de las reclamaciones	165.730,26	221.889,65	246.225,07	298.980,25	-25,31%	-9,88%	-17,65%	279,30%

Las cifras de reclamaciones se han incrementado significativamente durante el año 2023 por el contrario el importe de las mismas que ha supuesto a la entidad ha descendido en un 25,31%.

## 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.
- El producto “Ahorro solidario” (cuenta y plazo fijo) en el que el 0,7 % del saldo medio anual se dona a la cuenta de la Coordinadora Valenciana de ONGD.
- 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 pensadas 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 2023 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 del compra ficticia
- Estudios cualitativos sobre tipologías de clientes concretos:
  - Amas de Casa
  - Clientes Digitales
  - Jóvenes
  - Personas Jubiladas
  - Entidades Deportivas
  - Comerciantes y
  - Prescriptores.
- 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 2023

El ejercicio 2023 ha sido un año importante para Caixa Popular y para todos sus Grupos de Interés. Era el año del inicio del nuevo plan estratégico Revoluciona 2025, donde el crecimiento de los precios del año anterior provocó, por parte de las autoridades financieras europeas, el repunte de tipos de interés para poder contrarrestarla trasladándose afectando 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 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
N.º de clientes a fecha 1 de enero	250.882	233.499	215.608	204.831	7,44%	8,30%	5,26%
N.º de clientes a fecha 31 de diciembre	226.647	250.882	233.499	215.608	-9,66%	7,44%	8,30%
Volumen de negocio fuera de balance (euros)	657	498	397 m€	321 m€	31,93%	25,44%	23,68%
<b>Negocio Total</b>	<b>5.536</b>	<b>4.882</b>	<b>4.237m€</b>	<b>3.620 m€</b>	<b>13,40%</b>	<b>15,22%</b>	<b>17,04%</b>

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 2023 la cifra de 5.500 millones de euros de negocio total lo que supone un 13,4% más respecto al año anterior, es de destacar el crecimiento del cerca del 32% en el negocio de fuera de balance sumando más de 650 millones de euros.

Durante este 2023 se ha realizado 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.

## 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 compras"
- 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 gestiona 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 concurrencia 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 2023

En el ejercicio 2023 se comprueba el cumplimiento de las estrategias de sostenibilidad en las compras por los resultados obtenidos en la ratio de adquisiciones a proveedores locales. A finales 2023 Caixa Popular estableció un test de idoneidad de proveedores incorporando criterios ASG que se aplicarán en los siguientes ejercicios, este 2023 no ha 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 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
Compras de bienes y servicios (euros)	19.705	16.015	14.756	13.095	23,04%	8,53%	12,67%
Ratio de adquisiciones a proveedores locales (%)	68	72	70	68	-5,55%	2,52%	3,84%
Índice de adquisiciones bajo alianza (continuidad LP)(%)	199	118	114	83	68,64%	3,51%	37,35%

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 2023

Durante este 2023, 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 catálogo junto con la estructura de especialidades ha permitido establecer contacto con la mayor parte de

los ayuntamientos en los que están radicadas las oficinas creando canales para la generación de valor compartido en aspectos económicos, sociales y ambientales.

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 2023, 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 gestionan 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 2023

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 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/22	VAR. 20/19
<b>N.º cooperativas socias de Caixa Popular</b>	156	163	166	161	-4,29%	-1,81%	3,10%	-0,60%
<b>N.º cooperativas clientes de Caixa Popular</b>	490	488	455	423	0,41%	7,25%	7,57%	2,17%
<b>N.º cooperativas participando en la gestión estratégica</b>	10	10	10	10	0,00%	0%	0%	0%
<b>N.º asociaciones clientes de Caixa Popular</b>	7418	6631	5947	5455	11,87%	11,50%	9,02%	6,42%



El número de cooperativa socias continúa manteniéndose de manera estable en los últimos años entorno a las 160, aunque este 2023 se ha producido un descenso de algo más del 4%.

El número de cooperativas clientes continúa con una tónica de crecimiento aunque el incremento este pasado año ha sido poco más del 0,4%. 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, pero de manera más pronunciada si cabe, destacar que el número de asociaciones clientes de Caixa Popular, se han incrementado cerca de un 12% con respecto a 2022, superando las 7.400 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 **Asociació 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 2023

El ejercicio 2023, 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	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
N.º aliados socios	4	4	4	4	0%	0%	0%	0%
N.º equipos estratégicos en los aliados socios	25	25	21	12	0%	19,04%	75%	33,33%
N.º aliados estratégicos de la cadena de valor	199	118	114*	240	68,64%	3,51%	-52,50%	2,56%
N.º aliados estratégicos sociales	23	22	20	19	4,55%	10,00%	5,26%	5,55%

\*cambio en el criterio de aliado estratégico de la cadena de valor, siendo aquel que lleva 3 o más años colaborando con la entidad.

Durante este 2023 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, creciendo un 4,55% con respecto a 2022. En cuanto a los aliados estratégicos de la cadena de valor se han situado en 199 lo que representa un 68,64% más que en 2022.



# 6- 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.

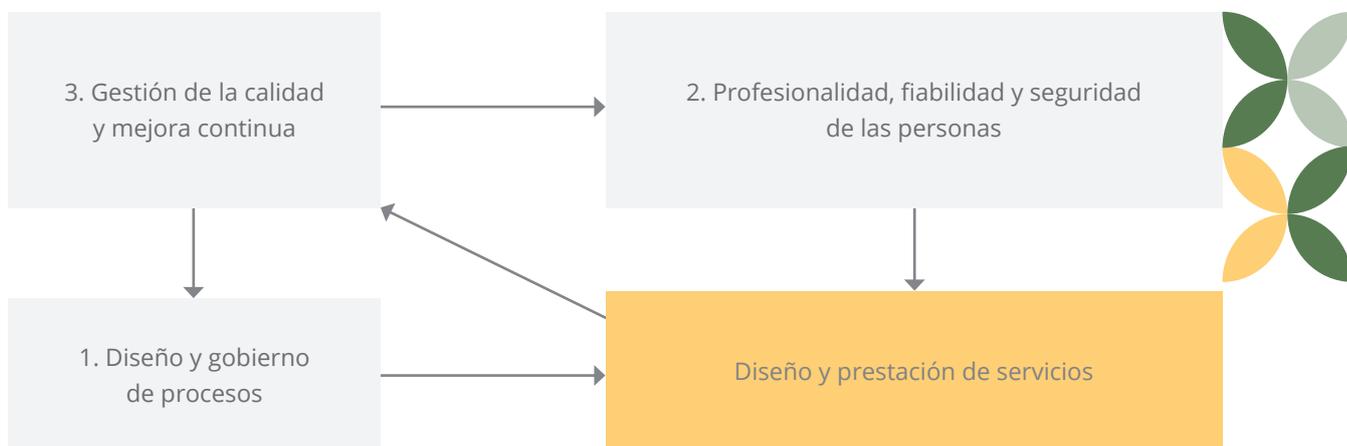
La segunda, cuyo objetivo principal es el aseguramiento de la buena praxis en el desarrollo de los servicios, proviene de la profesionalidad, de la fiabilidad y de la seguridad

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 2023 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 2023, 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.

Durante el año 2023 se profundizó en el sistema de análisis para la automatización/robotización de tareas que eviten el factor humano y reduzcan los errores, el tiempo necesario para su realización y mejorando el servicio al cliente.



## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2023

Durante el ejercicio de 2023, 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 2023** con respecto a años anteriores.

### GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Botiquín (incidencias): entradas</b>	49.120	44.930	43.903	38.529	9,33%	2,34%	13,93%	14,29%
<b>Botiquín (incidencias): en curso</b>	78	233	328	120	-66,52%	-28,96%	173,33%	1100%
<b>Botiquín (incidencias): cerradas</b>	48.806	44.442	42.951	37.998	9,82%	3,47%	13,04%	13,24%
<b>Botiquín (incidencias): pendientes</b>	236	255	624	411	-7,45%	-59,13%	51,82%	185,41%
<b>Solicitudes BackOffice gestionadas</b>	31.775	32.173	11.000	N/A	-1,24%	192,48%	N/A	N/A
<b>Incidencias resueltas por el SAO</b>	13.015	12.876	11.510	N/A	1,08%	11,87%	N/A	N/A

Durante este 2023 han crecido los indicadores de incidencias, recibidas a través del canal Botiquín, en poco más de un 9%, que se ha compensado con una mayor eficacia dando solución al 99,36% de las mismas, con un incremento de las incidencias solucionadas cercanas al 10%

Las peticiones realizadas al Backoffice que se han situado en 31.775 lo que supone una estabilización respecto a las del año pasado.





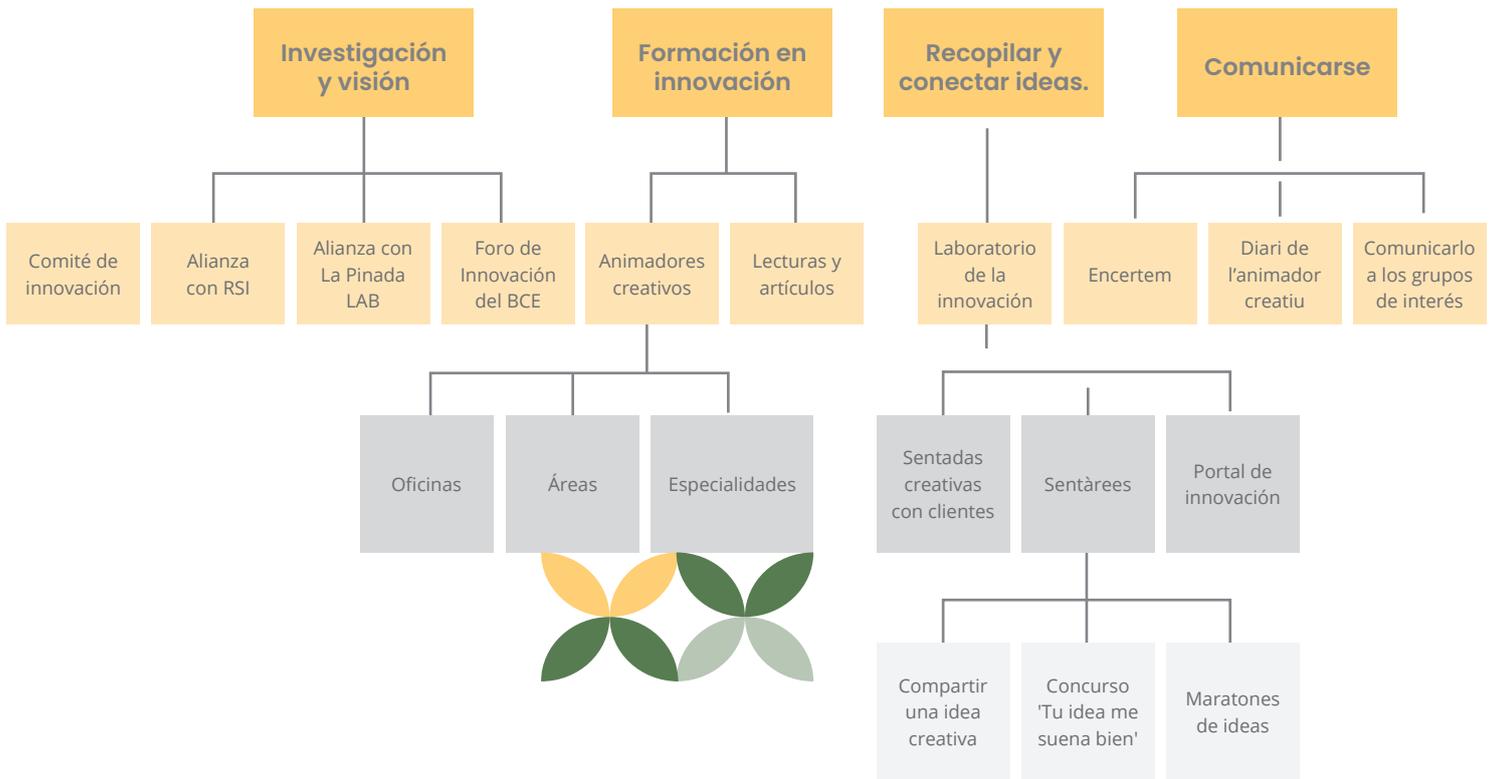
## 6.2. Gestión de la innovación.

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 trasversal 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.

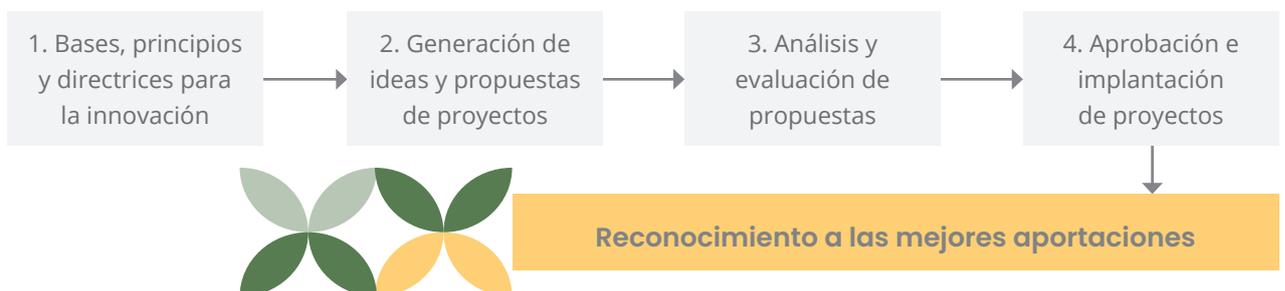


El ámbito de aplicación de la gestión de la innovación se enfoca principalmente en los procesos comerciales, los productos y servicios ofrecidos a los clientes, así como en la implementación de proyectos relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad social. La innovación tecnológica está a 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 organizados 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 2023



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 2023 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.

Durante el 2023 se han mantenido las formaciones en las técnicas de Customer Journey Map, Canvas Value Proposition, Dinámica Los “5 por qué”, Diagrama de causas, Dinámica “Generador de Ideas rápidas”: analogías forzadas y brainwriting; y, se han incluido el ‘Sprint de innovación’ y la técnicas rápida para seleccionar ideas.

Con la intención de reforzar la formación en técnicas de creatividad e innovación en toda la organización se han preparado seis 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.

Uno de los objetivos del 2023 ha sido potenciar la figura del **Animador Creativo**. Con el fin de lograrlo, se ha implementado un plan estratégico para fortalecer su papel en la organización y promover la creatividad y la implementación de innovaciones.

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.

En 2023 se ha evolucionado el Laboratorio de Innovación de Caixa Popular y ha sido el responsable de filtrar y seleccionar ideas que llegan a través del Portal de Innovación para valorar su puesta en marcha.

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 realizada 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 2023 son:

- ‘La mora empieza el día cero’, que se basa en cruzar los datos del histórico de saldos medios en los clientes con riesgos.
- ‘Póliza de crédito bonificada’, consiste en crear cestas de productos de tarifas para empresas y revisarlo cada año junto con las pólizas con bonificaciones por vinculación.
- ‘La boda de tus sueños’, radica en crear una póliza de crédito para clientes particulares, con duración de un año, no renovable para sufragar los gastos derivados de la celebración de un matrimonio.

De anteriores ediciones se han puesto en marcha en el 2023 las siguientes:

- **“Asesoramiento en operaciones de riesgo a socios”**, que consiste en que las personas socias de Caixa Popular, ante cualquier necesidad de financiación, planteen su necesidad al Departamento de Riesgos.
- **“Te ayudamos con tu futuro”**, que propone organizar anualmente una jornada de formación y orientación en el proceso de búsqueda de empleo destinada a hijos de clientes o a clientes jóvenes recién titulados.
- **“Dona con Caixa Popular”**, que ha consistido en convertir nuestras oficinas en

puntos de donación de sangre con la coordinación del Centro de Transfusiones de la Comunidad Valenciana.

- **“Ciberseguridad”**, que consiste en introducir en el seguro de ciberseguridad que se comercializa un servicio de auditoría informática.
- **“Caixa Popular inclusiva”**, que trabaja por la atención e integración de la comunicación para facilitar la accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva.

**“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 2023 se realizaron un total de 3 **maratones de ideas** con un reto central, de las cuales surgieron **397 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 doce talleres en 2023, 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.

En concreto han sido:

- Taller sobre amas de casa. Se hizo con mujeres de diferentes edades que pertenecen o no a Asociaciones de Amas de Casa y que trabajan o no fuera del hogar, clientes y no clientes. El objetivo del taller fue trabajar una propuesta de valor para ofrecer productos y servicios a ese segmento para incrementar la vinculación y captación.
- Taller con Clientes Digitales. En este taller el equipo interno trabajó con la técnica del Customer Journey Map el viaje que sigue el cliente desde que accede como nuevo cliente a Caixa Popular, hasta que lo consideramos cliente digital, identificando los hitos más importantes, puntos de dolor y cómo podemos acortar este viaje ofreciendo un servicio 5 estrellas.
- Taller de Entidades Religiosas. Se trata de una jornada interna donde el equipo de la especialidad trabajó para crear un itinerario para las oficinas para llegar a todo el perímetro de negocio de las instituciones religiosas en el área de influencia de Caixa Popular. El objetivo final del taller era la elaboración de una guía de éxito que ayudara a las oficinas a trabajar este segmento.
- Taller sobre Jóvenes. Participaron representantes de diferentes Asociaciones de Jóvenes. El objetivo era la creación de una propuesta de valor dirigida a las Asociaciones de Jóvenes que respondiera a sus necesidades e intereses, alineada con los valores y cultura de Caixa Popular. Se busca, a través



de la Asociación, poder llegar a los jóvenes asociados, con una propuesta atractiva, interesante y que recogiera sus inquietudes, necesidades e intereses.

● Talleres sobre Personas Jubiladas. Sobre este colectivo se hicieron dos talleres:

● Uno primero en el que participaron personas jubiladas, clientes y no clientes. En él se analizó la inclusión tecnológica del cliente jubilado como ventaja competitiva en la organización, buscando cuál es su nivel real de digitalización y auto-servicio, sus miedos o dificultades; y dónde encontrar en equilibrio con una buena atención personal y la autonomía que les proporcionan los medios digitales.

● Posteriormente, se realizó un segundo taller interno, con el equipo de la especialidad, donde, partiendo de los resultados del taller externo se trabajaron dos líneas, una comercial: cómo mejorar la cuota de mercado en este segmento y cómo incrementar la vinculación e incremento de saldos y otra social, que tiene que ver con cómo gestionar o acercarnos al colectivo a través de colaboraciones y formaciones.

● Taller con Entidades Deportivas. En este caso, se realizó un taller externo con representantes de clubs y asociaciones deportivas. Su objetivo era identificar y lanzar al mercado un producto diferente y a medida para este colectivo. Se buscó crear un producto nuevo, que no ofrece la competencia, sea exclusivo para las asociaciones o entidades deportivas y les solucionara algún punto de dolor que tienen actualmente en su gestión bancaria.

● Talleres con Comerciantes. Sobre este segmento se han realizado tres talleres:

● Uno externo con comerciantes clientes y no clientes, con el objetivo de estudiar acciones para facilitar a los comerciantes el trabajo online, ayudarles a vender o promocionar su comercio por las redes sociales, y de qué forma podemos facilitarles sus ventas a través de nuestros diferentes canales y medios de pago, o bien si necesitan de algún producto novedoso del que no disponga Caixa Popular.

● Luego se hicieron dos talleres internos con el equipo de la especialidad y técnicos de los servicios centrales:

● Uno para trazar un plan de trabajo que ayudará en la gestión comercial a la venta de seguros de comercio e ILT y profundizar en los motivos por los cuales no se ofrecen estos productos de forma habitual.

● Y otro con el objetivo de incrementar la venta de datafonos entre comercios clientes o potenciales, y sobre todo como poder incrementar el número de negocios que incorporen esta solución de TPV virtual en la venta a distancia.

● Taller de Prescriptores de Negocio. En este caso, se trató de un taller externo con la participación de prescriptores de negocio de la entidad. El objetivo final de la jornada era elaborar una propuesta de valor que



ayudara a mejorar la relación con este colectivo, de forma que Caixa Popular sea su primera opción de financiación.

- Sesión con el Laboratorio de la Innovación de Caixa Popular. Taller interno con los componentes del Laboratorio de la Innovación con el objetivo de trabajar el reto: ¿Cómo conseguir priorizar la actividad comercial en las oficinas sin dejar de dar un servicio 5 estrellas?.

Durante el 2023 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 136 Sentadas Creativas con clientes, con la participación de 706 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 4,66 puntos por parte de las oficinas y de 4,75 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 “SentÀreas 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.

En materia de innovación, durante el 2023 se ha mantenido la estrategia para que la innovación sea también una propuesta de valor para los clientes de Caixa Popular y para la sociedad en general.

En esta línea, se dispone de un cuestionario de autoevaluación en innovación, disponible en la página web de la entidad, para que empresas y entidades puedan medir sus niveles y capacidad innovadora.

Fruto de la alianza con La Pinada Lab, tras la realización del cuestionario, se ofrece a las empresas y entidades clientes la posibilidad de avanzar en innovación con una sesión gratuita de asesoramiento por parte de sus técnicos.

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 2023 son:

CUADRO DE MANDO INNOVACIÓN*	AÑO 2023	AÑO 2022	Variación 22/21
Innovaciones aplicadas / Encertem	143	52	-75,12%
Pruebas piloto	0	1	-90,91%
<i>Ideas presentadas para el Concurso 'Tú idea me suena bien'</i>	83	103	
Nº Personas participantes en el concurso	54	121	63,51%
Oficinas	30	86	109,76%
Servicios Centrales	24	35	9,38%
Terceros	0	0	-100,00%
Ideas individuales	64	70	159,26%
Ideas en equipo	19	33	65,00%
Sentadas Creativas con clientes	136	110	129,17%
Nº Clientes que han participado	706	511	333,05%
Valoración oficina (sobre 5)	4,66	4,35	-1,81%
Valoración clientes (sobre 5)	4,75	4,52	-1,53%
Maratones de ideas	3	5	-54,55%
Aportaciones recibidas	397	388	-30,71%
Ideas creativas	283	307	74,43%
Talleres de innovación	17	13	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:

seguridad con respecto a “Payment Card Industry PIN”.

- ISO 27001 Sistema de gestión de la seguridad informática. (a recertificar en la semana del 20/03/2023 por AENOR, auditoría ya planificada).
- ISO 38500 Gobernanza de la tecnología de la información. (a recertificar en la semana del 20/03/2023 por AENOR, auditoría ya planificada).
- ISO 22301 Sistema de gestión para la continuidad del negocio. (a recertificar en la semana del 20/03/2023 por AENOR, auditoría ya planificada).
- 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
- 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 2023 se ha seguido trabajando en los dos grandes macroproyectos plurianuales de valor en la gestión de las tecnologías de la información:

- La protección contra el crimen cibernético (sabotajes, piratería, cajeros y tarjetas, y robos de identidad).
- El 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.

En el ámbito del **Ciberfraude**, se han llevado a cabo los siguientes desarrollos durante el 2023:

- Vinculación o registro de huella de plataforma de la nueva Web de Ruralvía.
- Controles vinculados a la integridad de las operaciones
- Limitación del número de intentos de solicitudes de restablecimiento de contraseña para los casos de credenciales olvidadas o bloqueadas
- Creación de bloqueos vinculados a fraude que solo puedan ser desbloqueados por las oficinas, y no por medios digitales

- Implantación del mensaje push de aviso del enrolamiento de tarjeta
- Bloqueo del enrolamiento automático de tarjetas en Xpay.
- Ofuscamiento de datos sensibles (teléfono y correo electrónico) a través de la introducción de asteriscos cuando se intentan consultar estos datos en NBE.

Dentro del **Plan Impúlsate**, se ha finalizado el rediseño de la **nueva App de Ruralvía móvil**, y de **la nueva web de Ruralvía para particulares y empresas**, que se ha puesto en marcha en este 2023.

Se ha incorporado la posibilidad de contratar distintos productos (cuentas, tarjetas, préstamos, valores, fondos de inversión, etc.) tanto en la nueva App como en la web de Ruralvía.

Algunos de los **proyectos más relevantes de Negocio** que se han lanzado en 2023 son los siguientes:

- El plan de transformación digital del Grupo Caja Rural dedica una parte importante de sus esfuerzos a la renovación de la tecnología para la gestión de oportunidades. Dentro de este ecosistema tecnológico, se ha integrado la herramienta de Adobe Campaign como herramienta de marketing automatizado.
- Dentro del “Plan Ahorro-Inversión” se ha incorporado la contratación de Fondos Gescooperativo y Planes de Pensiones en NBE (Nueva Banca Electrónica), las marcas de clientes de Banca Personal, un informe de seguimiento de los segmentos Banca Privada y Personal, se ha habilitado la contratación asesorada de Combifondos en el Proceso Guiado de Asesoramiento, se han lanzado los Planes de Pensiones Simplificados, etc.

- Se ha integrado Bizum en la nueva app de Ruralvía, y se han incorporado nuevos servicios a esta operativa: solicitud/envío múltiple de dinero, envío de imágenes, devolución de dinero, cobro de tributos no domiciliados en TPV Virtual...
- Nueva arquitectura Alien en cajeros, mejorando la experiencia de usuario y reduciendo considerablemente los tiempos de respuesta.
- Creación de un nuevo "Cuadro de Mando de Negocio Internacional".

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 de la normativa ICT RISK.

- Los proyectos mas relevantes han sido los siguientes:
- Nuevo sistema antivirus con sistema XDR mucho mas eficaz y proactivo.
- Nuevo sistema de gestión de actualizaciones de seguridad en puestos de trabajo , servidores y cajeros.
- Pruebas de pentesting y gestión de vulnerabilidades.
- Implantación de un plan de formación interna en ciberseguridad
- Formación a pequeños y medianos negocios en Ciberseguridad.

- Implantación de Multifactor en todos los servicios de Identificación.
- Implantación de una sistema de seguridad perimetral para conexiones VPN.

## Ciberseguridad

Las diferentes líneas de actuación en materia de ciberseguridad se pueden estructurar en tres etapas: la prevención del riesgo, la rápida detección y la respuesta precisa ante cualquier ciber incidente. Las principales líneas de actuación en 2023 fueron:

- **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.

● 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.

● Validar los algoritmos de cifrado.

● 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.

Caixa Popular cuenta con un Comité de Ciberseguridad 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.

Dentro de sus funciones de Ciberseguridad se encuentran:

● Definir los criterios de seguridad y protección de los activos TIC de la Entidad.

Durante este 2023 se ha desarrollado 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.



El Departamento de Gestión del Dato y el Comité de Gestión del Datos son los encargados entre otras cosas de:

- Definir los orígenes de los datos a utilizar en Caixa Popular
- Velar por la integridad y la calidad de los datos
- Definir la información que de manera genera se pone a disposición de todas las personas socias, las oficinas y las áreas de Servicios Centrales

## Resultados de la gestión durante el ejercicio 2023

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

Durante el ejercicio 2023 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 2023 hemos conseguido mantener unos altos niveles o estándares de cumplimiento.

### GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Cumplimiento ANS plataforma bancaria	99,85%	99,85%	99,79%	99,91%	0,00%	0,06%	-0,12%	0,06%
Cumplimiento ANS medios de pago	99,94%	99,98%	99,95%	99,95%	-0,04%	0,03%	0%	-0,01%
Cumplimiento ANS centro de información	99,83%	98,53%	98,24%	96,63%	1,32%	0,29%	-1,61%	-2,41%
Cumplimiento ANS intercambio	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0%	0%
Cumplimiento ANS banca a distancia	99,73%	99,82%	99,76%	99,73%	-0,09%	0,06%	0,03%	-0,16%
Cumplimiento ANS atención a usuarios	86,72%	97,66%	98,99%	98,76%	-11,20%	-1,33%	0,23%	1,86%

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 reducido notablemente las llamadas donde el tiempo de espera del cliente es inferior a los 15 segundos, para el 2024 se ha decidido tomar las medidas oportunas para dar solución a esta situación.

**ATENCIÓN A CLIENTES E INCIDENCIAS**

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Atención a llamadas de clientes finales</b>	97,42%	99,83%	99,78%	100%	-2,41%	0,05%	-0,22%	0%
<b>Atención de llamadas al CAU</b>	96,92%	99,87%	99,09%	100%	-2,95%	0,78%	-0,91%	0%
<b>Resolución incidencias</b>	90,24%	95,83%	97,10%	95,03%	-5,83%	-1,27%	2,17%	8,46%
<b>Tiempo de espera llamadas clientes finales inferiores a 15 seg.</b>	62,48%	95,10%	100%	100%	-34,30%	-4,90%	0%	0%



# 7- HUELLA ECONÓMICA

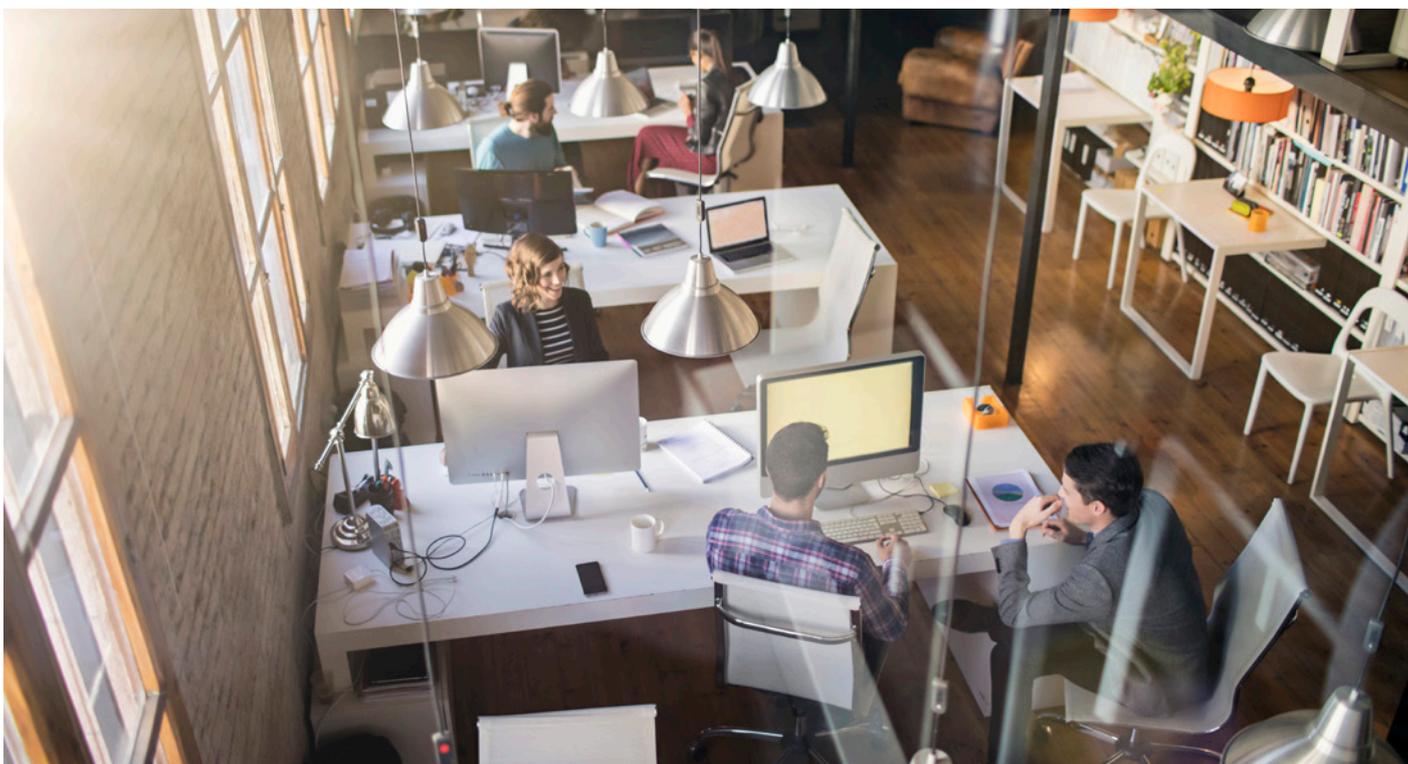
## 7.1 HUELLA ECONÓMICA Y DEL NEGOCIO.

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:

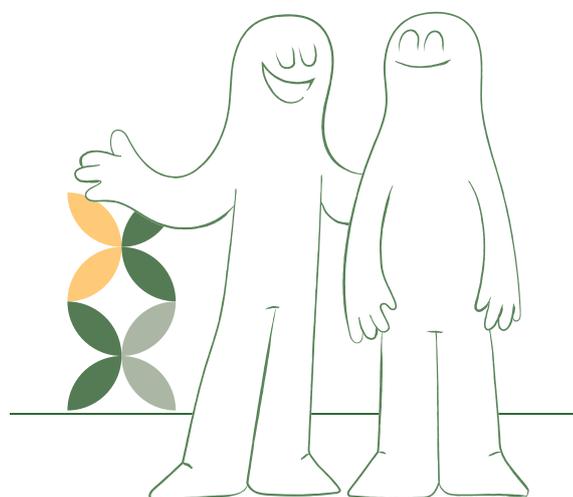
- La gestión económica, financiera y fiscal.
- La gestión comercial y de clientes.
- La gestión de compras y proveedores.
- El desarrollo del cooperativismo y del asociacionismo.
- Las relaciones con administraciones, reguladores y ayuntamientos.

- 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 2023, 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 2023, hemos establecido nuestras políticas estratégicas de negocio del plan **Revoluciona 2025**. En 2023 por los efectos económicos y financieros que podrían producirse tras los incrementos de tipo de interés procedió a profundizar en la las relacionadas con la morosidad, la eficiencia y la política de diferenciación de "Servicio 5 Estrellas". La estrategia en 2023 relacionada con el desempeño económico y financiero de Caixa Popular:

### POLÍTICAS ESTRATÉGICAS RELACIONADAS CON DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

2023	2022
Mejorar la Eficiencia	Más Ingresos para mejorar la eficiencia
Mejorar la Morosidad	Prevenir y mejorar la morosidad
Mejorar el Servicio 5 Estrellas	Servicio 5 estrellas



## Modelo de gestión económica, financiera y fiscal

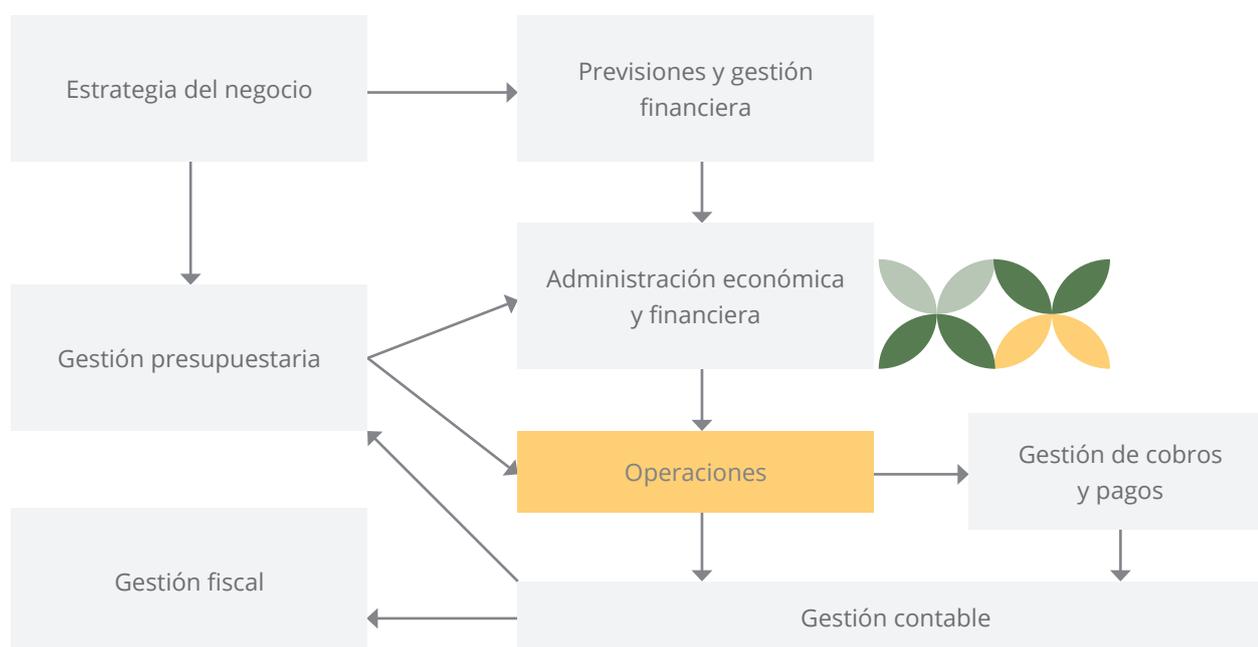
Las previsiones financieras se realizan de acuerdo con la planificación estratégica vigente y se fijan los hitos a los que se quiere llegar dentro de cada plan estratégico.

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 2023.

En cuanto a nuestra **capacidad de generar negocio y valor**, como vemos a continuación, hemos seguido creciendo en equipo humano, manteniendo 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 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Colectivo de trabajo (n.º medio)</b>	419	393	367	358	26 6,62%	26 -7,08%	+ 9 ud. -2,51%	+ 19 ud. (5,60%)
<b>Oficinas comerciales (n.º)</b>	78	76	76	75	2 ud 2,63%	0 uds (-1,31%)	0 uds 0%	+ 2 ud. -2,74

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 **2023** se ha visto reforzada la tendencia positiva continuada en esta variable económica, como vemos a continuación.

### INGRESOS TOTALES (DATOS EN MILES)

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Ingresos brutos (euros)</b>	100.864	48.145	41.157	38.960	109,50%	16,98%	5,64%	4,71 %
<b>Ingresos netos (euros)</b>	84.808	45.626	37.798	36.742	85,88%	20,71%	2,87%	3,23 %

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)**

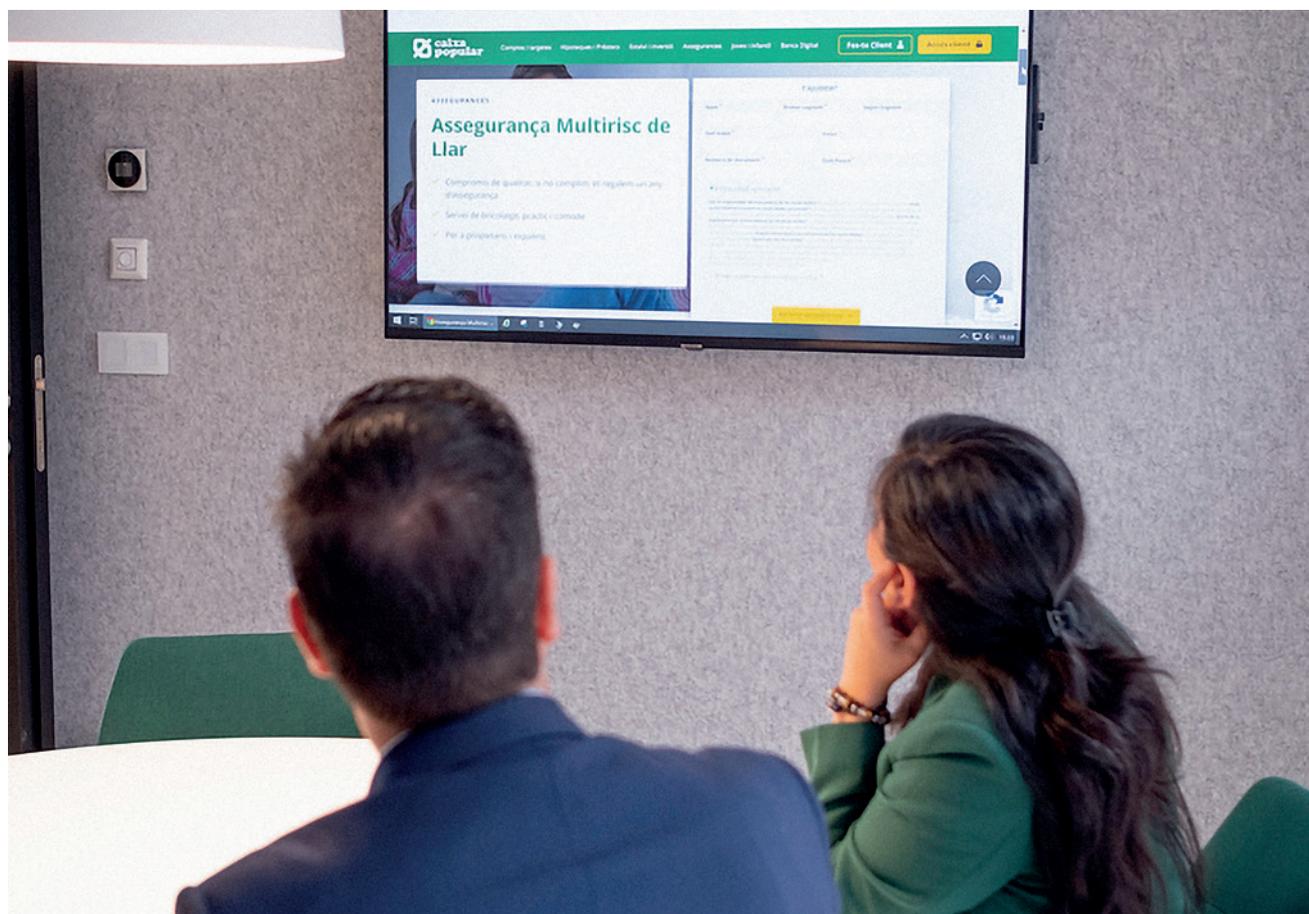
VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Operacionales</b>	18.142	14.665	13.506	12.488	23,71%	8,58%	8,15%	6,39%
<b>Salarios y beneficios</b>	27.442	24.132	20.855	18.288	13,72%	15,71%	14,04%	3,97%
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	3.024	2.940	2.938	2.803	2,86%	0,07%	4,82%	11,36%
<b>Otros gastos</b>	0	0	0	0	0,00%	0	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 42,71% respecto a 2022.

#### MÁRGENES (DATOS EN MILES DE EUROS)

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>De intereses</b>	84.808	45.626	37.798	36.742	85,88%	20,71%	2,87%	3,23%
<b>Brutos</b>	111.961	72.956	60.947	58.501	53,46%	19,70%	4,18%	1,17%
<b>Resultado de explotación</b>	30.464	21.390	16.276	12.453	36,11%	31,42%	30,69%	-24,83%



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 superiores al 43% en ambos casos. La contribución a la sociedad a través de los impuestos se ha incrementado en un 132,70%.

#### BENEFICIOS E IMPUESTOS (DATOS EN MILES)

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Beneficios brutos</b>	28.619	19.907	16.277	12.103	43,76%	22,30%	34,49%	-6,73%
<b>Beneficios netos, después de impuestos</b>	24.071	16.832	13.245	10.033	43,01%	27,08%	32,01%	-8,82%
<b>Impuesto devengado</b>	4.547	3.075	3.032	2.070	47,87%	1,42%	46,47%	4,97%
<b>Impuesto pagado</b>	9.550	4.104	3.621	3.320	132,70%	13,34%	9,06%	69,30%

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 36,99% situándose el ROI en el 1% estando por encima de la media del sector. Durante este 2023 se ha continuado con plan para la mejora de la eficiencia que se inició en 2022 situándose esta en el 44,79% mejorando un 23,45% 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 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Rentabilidad económica: activo total (ROI)</b>	1	0,73	0,65	0,6	36,99%	12,31%	0,01%	-22,07%
<b>Rentabilidad financiera: fondos propios (ROE)</b>	17,07	13,41	12,42	10,71	27,29%	7,97%	20,82%	-16,07%
<b>Ratio de eficiencia (%)</b>	44,79	55,95	59,72	59,52	-23,45%	-6,31	0,34%	5,57%

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 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>								
Liquidez LCR (%)	451	251	422	807	79,68%	-40,52%	-17,87%	11,00%
Liquidez NSFR (%)	181,9	158,33	147	179	-100,00%	7,71%	-17,87%	-3,76%
Solvencia: ratio de capital CET1 <i>phase in</i>	15,63	15,21	16,38	16,8	-100,00%	-7,14%	-2,50%	12,00%
Solvencia: ratio de capital CET1 <i>fully loaded</i>	15,52	14,09	15,28	15,62	-100,00%	-7,79%	2,56%	10,00%
<b>RIESGO</b>								
Morosidad financiera (%)	3,31	3,52	3,62	3,91	-5,97%	-2,76%	-9,20%	-16,09%
Morosidad inmobiliaria (%)	7,61	7,53	8,41	2,19	1,06%	-10,46%	-17,80%	-9,12%
Activos dudosos (millones de euros)	66,88	67,47	58,12	53,45	-0,87%	16,09%	8,53%	-4,19%
<b>INFORMACIÓN DEL NEGOCIO Y MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO (datos en millones)</b>								
Valor de los activos totales	3.041	2.949	2.946	2.599	3,12%	0,10%	13,35%	28,85%
Apalancamiento operativo (%)	6,09	6,3	6,29	5,85	-100,00%	12,88%	19,29%	-15,46%
Ahorro (euros) *	3.538	2.938	2.601	2.259	20,42%	12,96%	15,14%	21,58%
Recursos gestionados **	657	498	397	321	31,93%	25,44%	23,68%	8,08%
Créditos a clientes brutos	1.997	1.944	1.636	1.361	2,73%	18,83%	20,21%	13,89%
Créditos a clientes sanos	1.931	1.877	1.631	1.307	2,88%	15,08%	24,79%	14,75%
Activo irregular (dudosos + adjudicados netos)	68	69,66	62	59	-2,38%	12,35%	5,08%	-7,81%
Activos adjudicados brutos	1,7	2,82	5	6	-39,72%	-43,60%	-16,67%	-25,00%
Activos adjudicados netos	0,8	2,54	4,15	5	-68,50%	-38,80%	-20%	-28,57%
Cobertura activo irregular	103	75	75	76	37,33%	0,00%	0,67%	24,59%

(\*) fondos de inversión + seguros + planes de pensiones + depósitos a la vista + depósitos a plazo.

(\*\*) fondos de inversión + fondos de pensiones y gestión de patrimonios.

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 51,90%, así como el distribuido y el retenido lo que nos permite reforzar la capacidad de crecimiento de la entidad.

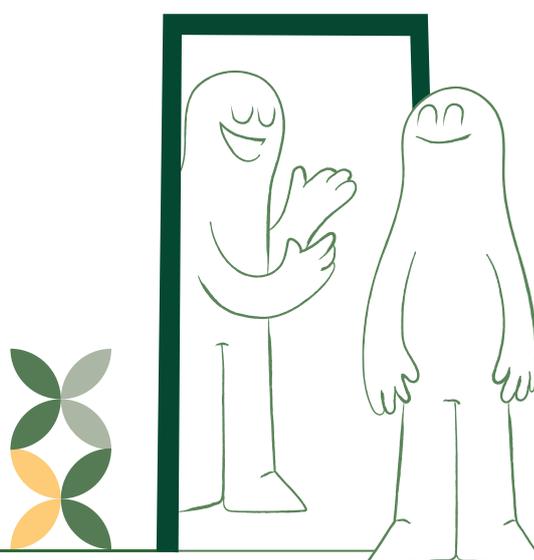
**GENERACIÓN DE RIQUEZA (DATOS EN MILLONES)**

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
Valor económico directo generado (euros) ***	120	79	64	59	51,90%	23,44%	8,47%	3,51%
Valor económico distribuido (euros) ****	46	39	34	31	17,95%	14,71%	9,06%	0,97%
Valor económico retenido (euros) *****	74	40	30	28	85,00%	33,33%	7,82%	0,00%

(\*\*\*) 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.



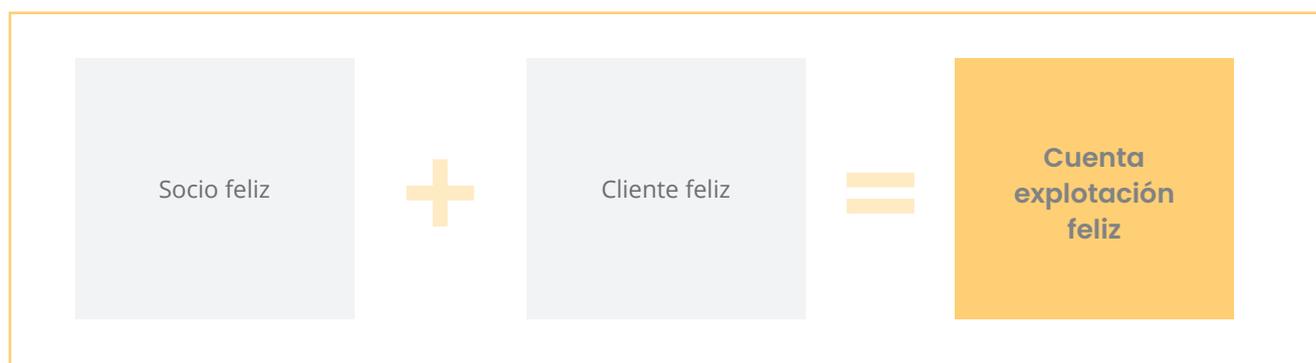
## 8- HUELLA LABORAL

### 8.1. MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS.

#### 1. Introducción.

Desde el Área de Personas 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.

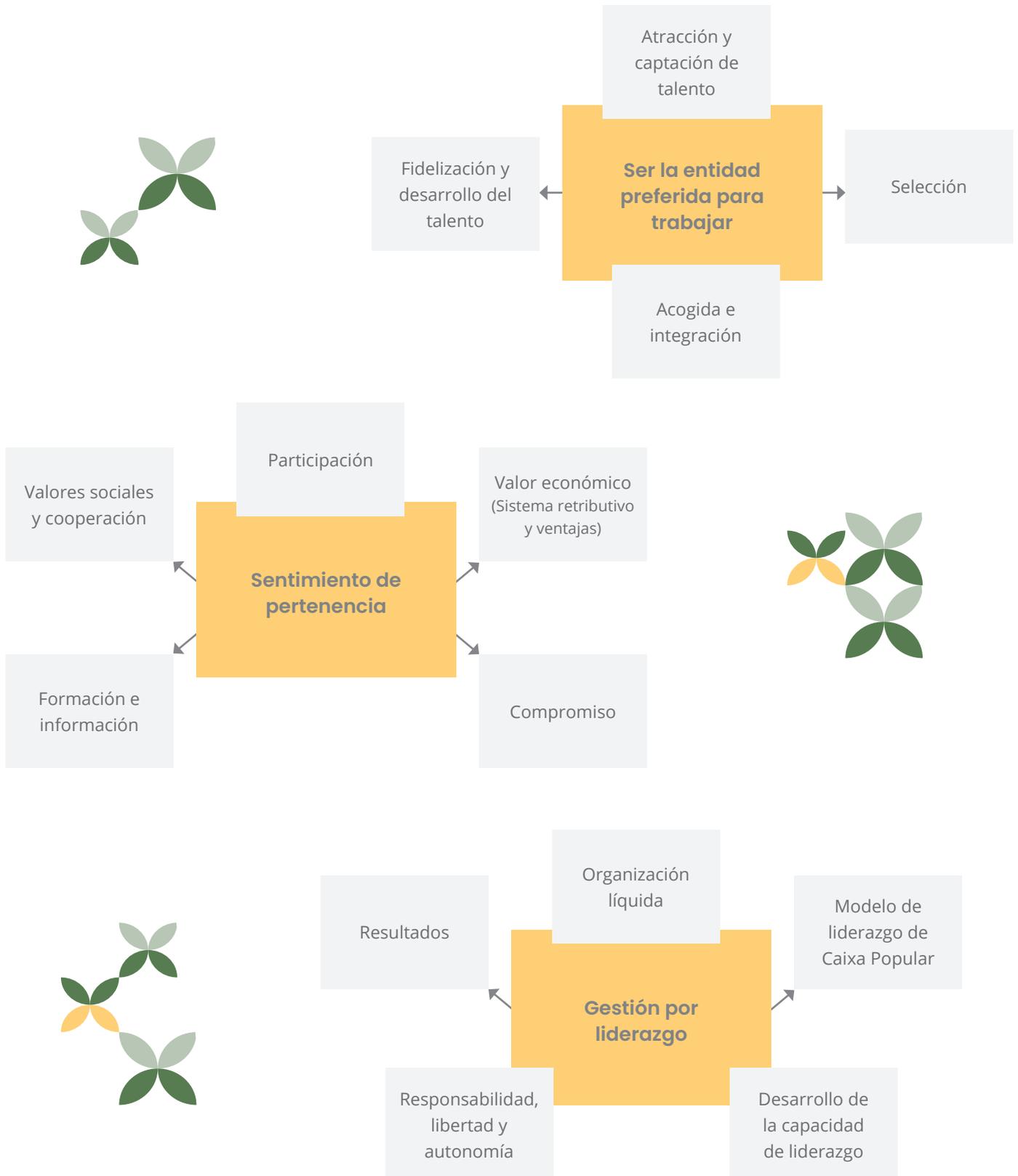
Una de las políticas estratégicas de Caixa Popular es Crecer en felicidad. Es responsabilidad directa del Área de Personas contribuir al crecimiento de la felicidad de las personas que forman parte de la entidad. Nuestro modelo de felicidad se concreta en esta fórmula:



En el marco del plan estratégico Revoluciona 2023-2025, el Área de Personas va a trabajar los siguientes ejes estratégicos para contribuir a esta política estratégica, Crecer en 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.

A continuación, representamos de manera gráfica los elementos que constituyen cada eje.



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**, *"Establecer la estrategia, políticas y planes plurianuales estratégicos de la entidad en materia de gestión de personas para conseguir la profesionalización, adecuación y el crecimiento de la felicidad de las personas, alineado con los valores, desarrollo y objetivos de la entidad, y contribuir así al éxito de nuestro proyecto cooperativo"*.

El Área de Personas 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 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 objetivos que ha trabajado el Área de Personas para el ejercicio 2023 han sido los siguientes:

1. Contribuir a conseguir un impacto positivo del nuevo horario de atención a los clientes y el tiempo de trabajo.

2. Diseñar e impulsar un plan de mejora para Crecer en felicidad.
3. Impulsar el sentimiento de pertenencia a Caixa Popular
4. Definir e implementar un plan de impulso de la cultura cooperativa.
5. Desarrollar los sistemas de la organización líquida.
6. Revolucionar el proceso de tutorización y seguimiento del talento joven: Proceso de acogida, formación, valoración, seguimiento, retención, identificación del potencial de desarrollo profesional.
7. Definir el modelo de aprendizaje Caixa Popular y la medición del impacto y transferencia.
8. Definir e implantar el modelo de liderazgo de Caixa Popular para impulsar la gestión por liderazgo.
9. Evolucionar el proceso de evaluación de desempeño hacia una cultura de feedback continuo.
10. Mejorar el sistema retributivo de Caixa Popular para adaptarlo a los nuevos retos de negocio y contexto de Caixa Popular.

## 2. Área de Personas e impulso del Modelo Cultural.

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 empresa 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 2023, el Área de Personas ha seguido trabajando en aumentar el sentimiento de pertenencia y compromiso al proyecto de Caixa Popular, y en definir e implementar un plan de impulso del modelo cultural a nivel intergeneracional de toda la plantilla. Para ello, ha desarrollado las siguientes herramientas:

- **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, que permite tener un indicador del nivel de felicidad del colectivo de trabajo y establecer un plan de acción para la mejora continua de nuestras políticas y nuestro ecosistema de la felicidad.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en los últimos 3 años:

	2021	2022	2023
<b>Indicador general felicidad en Caixa Popular</b>	7,5	7,2	7,1
<b>Bienestar social</b>	7,98	7,61	7,45
<b>Bienestar emocional</b>	7,38	7,16	7,11
<b>Bienestar físico</b>	6,84	6,68	6,73
<b>Bienestar económico</b>	7,79	7,38	7,1
<b>Nivel de participación</b>	62,8%	82,2%	88%

El porcentaje de participación sigue progresando cada año. En 2023 ha sido del 88%, 367 respuestas sobre un total de 417 personas. Del total de respuestas, 217 mujeres y 150 hombres. 50 personas no han respondido.

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

## 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.
  - Gestionar los usuarios, el acceso a las aplicaciones y las herramientas necesarias para la correcta incorporación de las personas.
  - 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.
  - 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.

- 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 crecimiento de la felicidad de las personas de colectivo de trabajo. 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 como:

- Itinerario formativo para sensibilizar y dar pautas y herramientas sobre cómo desconectar.
- 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.

- Guía para la convocatoria y realización de reuniones de manera eficiente.
- Indicar en cada correo electrónico el horario de atención al cliente para recordar cuándo es mejor para contactar con la persona.
- La sugerencia de programación de correos electrónicos dentro del horario de atención al cliente por parte de todo el colectivo de trabajo y, en especial, por parte de las personas directivas para ayudar a la desconexión y planificación profesional.

● 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 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 2025 consiguiendo los siguientes objetivos:

- Evolucionar el sistema de retribución de Caixa Popular para impulsar las políticas estratégicas, especialmente la retribución variable en el marco de la organización líquida.
- Implantar y desarrollar un Plan integral de Salud Laboral.
- Aplicar la reforma laboral publicada en 2022, de gran incidencia en las posibilidades de contratación del colectivo de personas Aspirantes a Socias ligando dicha contratación a la incorporación de las personas como Socias de trabajo.
- Desarrollar el nuevo portal del empleado SAP-Success Factors permitiendo así más autonomía por parte de las personas y una mejor gestión de la información relevante del colectivo.
- Mejorar la acogida, formación, evaluación y gestión de las personas en prácticas y becarias.
- Mejorar el seguimiento y la evaluación de las personas Aspirantes a socias.

## 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 2023, hemos creado 13 puestos de trabajo, en un contexto generalizado de reducción en el sector financiero.

En 2023, el colectivo de mujeres que trabajan en Caixa Popular representan el 58,13% del total y el de hombres el 41,87% de personas trabajadoras. Siendo el total a cierre del ejercicio de 418 personas que trabajaban en la entidad, de las cuales 392, el 94%, tienen un contrato indefinido (el 2% de los contratos indefinidos son a jornada parcial), y 26, el 6%, del total de empleados tienen contratos temporales (38% de los contratos temporales son a jornada parcial).

El promedio de empleados a lo largo del ejercicio es de 414 personas.

Caixa Popular desarrolla toda su actividad en España y en concreto en la Comunitat Valenciana, todos los datos referentes al colectivo de trabajo se enmarcan dentro de este ámbito

Los **principales indicadores en materia de contratación en Caixa Popular durante el año 2023 son los siguientes.**

**DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES CON CONTRATO INDEFINIDO POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

	Mujeres							Hombres						
	2023	2022	2021	2020	Var. 23-22	Var. 22-21	Var. 21-20	2023	2022	2021	2020	Var. 23-22	Var. 22-21	Var. 21-20
<b>Menores de 30 años</b>	24	21	19	22	14,29%	10,53%	-13,64%	29	22	18	18	31,82%	22,22%	0,00%
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Dirección Oficina	1	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
Gestor de cliente	17	13	13	17	30,77%	0,00%	-23,53%	20	17	10	10	17,65%	70,00%	0,00%
Técnico SS.CC	6	8	5	4	-25,00%	60,00%	25,00%	9	5	7	7	80,00%	-28,57%	0,00%
Otros	0	0	1	1	0,00%	-100,00%	0,00%	0	0	1	1	0,00%	-100,00%	0,00%
<b>Entre 30 y 50 años</b>	160	163	156	155	-1,84%	4,49%	0,65%	103	101	97	95	1,98%	4,12%	2,11%
Equipo de Dirección	3	4	4	3	-25,00%	0,00%	33,33%	3	2	2	2	50,00%	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	3	4	4	7	-25,00%	0,00%	-42,86%	6	4	4	6	50,00%	0,00%	-33,33%
Dirección Oficina	20	18	18	19	11,11%	0,00%	-5,26%	24	28	29	34	-14,29%	-3,45%	-14,71%
Gestor de cliente	96	102	96	92	-5,88%	6,25%	4,35%	45	43	42	37	4,65%	2,38%	13,51%
Técnico SS.CC	38	35	31	30	8,57%	12,90%	3,33%	25	24	17	15	4,17%	41,18%	13,33%
Otros	0	0	3	4	0,00%	-100,00%	-25,00%	0	0	3	1	0,00%	-100,00%	200,00%
<b>Más de 50 años</b>	40	33	32	24	21,21%	3,13%	33,33%	36	34	32	25	5,88%	6,25%	28,00%
Equipo de Dirección	2	1	1	1	100,00%	0,00%	0,00%	7	8	8	8	-12,50%	0,00%	0,00%
Dir. Departamentos	5	4	5	3	25,00%	-20,00%	66,67%	4	3	3	2	33,33%	0,00%	50,00%
Dirección Oficina	8	8	8	7	0,00%	0,00%	14,29%	14	12	13	8	16,67%	-7,69%	62,50%
Gestor de cliente	16	12	11	8	33,33%	9,09%	37,50%	4	5	3	3	-20,00%	66,67%	0,00%
Técnico SS.CC	9	8	7	5	12,50%	14,29%	40,00%	7	6	5	4	16,67%	20,00%	25,00%
Otros	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>217</b>	<b>207</b>	<b>201</b>	<b>3,23%</b>	<b>4,83%</b>	<b>2,99%</b>	<b>168</b>	<b>157</b>	<b>147</b>	<b>138</b>	<b>7,01%</b>	<b>6,80%</b>	<b>6,52%</b>

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

#### DISTRIBUCIÓN DE TRABAJADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATO

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º personas no socias y porcentaje de personas no socias respecto al total de personas socias</b>	60	43	48	52	39,53%	-10,42%	-7,69%	44,44%
	16,75%	11,94%	13,54%	13,50%	40,28%	-11,82%	0,30%	3,72%
<b>N.º personas y porcentaje de personas no socias con contrato fijo respecto al total de personas no socias</b>	34	14	8	4	143%	75%	100%	100%
	56,67%	32,56%	17,02%	7,69%	74,05%	91,30%	121,33%	-89,61%
<b>N.º personas y porcentaje de personas no socias con contrato temporal respecto al total de empleados</b>	26	29	40	46	-10,34%	-27,50%	-13,04%	41,18%
	6,22%	7,19%	10,13%	12,47%	-13,49%	-29,02%	-18,77%	26,84%
<b>N.º personas en prácticas (becarios, etc.)</b>	93	60	50	55	55%	20%	-9%	17%

En 2023 las personas no socias de la cooperativa fueron 60, de estas 34 con contrato indefinido, 20 personas más que en 2022. Las personas con una vinculación contractual temporal han sido 26 tres menos que en el año anterior. Finalmente, el número de personas en prácticas en 2023 ha sido de 93 personas.

Las personas sin responsabilidad directiva se han incrementado en 3,91% y las personas con responsabilidad directiva se han incrementado en 3,13%.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
N.º personas con responsabilidades directivas	99	96	99	100	3,13%	-3,03%	-1,00%	0%
N.º personas sin responsabilidades directivas	319	307	296	285	3,91%	3,72%	3,86%	6,34%

Por edades, destacar que, durante el año 2023, la mayoría de las contrataciones se han realizado en el rango de edad comprendido entre 16 a 30 años, cifra que se ha incrementado un 22,58% respecto a 2022.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
N.º nuevos contratos, rango de edad 16-30	38	31	36	29	22,58%	-13,89%	24,14%	45%
N.º nuevos contratos, rango de edad 31-50	1	0	4	7	100,00%	-100,00%	-42,86%	75%
N.º nuevos contratos, mayores 50 años	1	0	0	1	100,00%	-100,00%	-100,00%	100%

Por género, en el año 2023 las contrataciones de mujeres han sido un 22% superiores a las contrataciones de hombres.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
N.º nuevos contratos de mujeres	22	14	21	17	57,14%	-33,33%	23,53%	88,89%
N.º nuevos contratos de hombres	18	17	19	19	5,88%	-10,53%	0,00%	26,66%

En cuanto a las necesidades que han cubierto las nuevas contrataciones durante el año 2023, así como los cambios de centro de trabajo o de funciones, vemos sus principales cifras en la siguiente tabla.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º contrataciones necesidades (bajas, IT)</b>	37	25	11	8	48,00%	127,27%	37,50%	100%
<b>N.º cambios de centro de trabajo</b>	101	54	55	68	87,04%	-1,82%	-19,12%	19,30%
<b>N.º cambios de función</b>	26	19	14	17	36,84%	35,71%	-17,65%	-39,30%

Las contrataciones para la cobertura de puestos de trabajo donde se han producido bajas laborales o IT, se ha incrementado un 48%, pasando a ser de 37 personas en 2023 con respecto a las 25 de 2022. Durante este año se han producido 101 cambios de centro de trabajo frente a 54 de 2022. Los cambios de función han afectado a 26 personas, frente a los 19 del pasado año 2022.

### 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 1'0", 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 o 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 2023 y su comparación con los años anteriores.**

El salario medio de las personas Socias sin responsabilidad directiva en el año 2023 se ha incrementado en un 7,90% con respecto a 2022, como vemos a continuación.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Salario medio entrado (persona no directiva)</b>	28.992,98	26.870	25.955	25.384	7,90%	3,53%	2,25%	2,25%

En lo referente al balance o peso de las retribuciones fijas y variables con respecto a la retribución total, en el año 2023 la retribución fija supuso un 89,90% de la retribución total y, la retribución variable, un 10,10%, lo que supone una reducción del 1'02% de la primera y un aumento del 10,14% de la segunda con respecto a las cifras de 2022.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Peso medio retribución fija</b>	89,90%	90,83%	90,87%	90,26%	-1,02%	-0,04%	0,68%	3,53%
<b>Peso medio retribución variable</b>	10,10%	9,17%	9,13%	9,74%	10,14%	0,44%	-6,26%	-17,60%
<b>Peso medio B's sociales</b>	0%	0%	0%	0%	0,00%	0,00%	0%	-100%



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 excluyendo, para no desvirtuar la media, a: los que no contienen un contrato de trabajo con jornada completa, los que no han sido empleados socios durante todo el año, los que han sufrido un cambio de categoría profesional así como al director general

### BRECHA SALARIAL

Categoría	AÑO 2023			AÑO 2022			AÑO 2021			AÑO 2020		
	M	H	Brecha	M	H	Brecha	M	H	Brecha	M	H	Brecha
<b>Menores de 30 años</b>												
<b>Gestor de cliente</b>	39.282	37.964	3%	33.424	35.198	-5,04%	28.724	30.786	-6,70%	27.676	30.417	-9,00%
<b>Técnico SS.CC</b>	36.524	35.478	3%	33.950	37.062	-8,40%	26.493	31.878	-16,90%	29.260	30.427	-3,80%
<b>Otros</b>	--	--	--	--	--	--	11.935	14.298	-16,50%	12.061	14.279	-15,50%
<b>Entre 30 y 50 años</b>												
<b>Equipo de Dirección</b>	134.361	136.287	-1%	113.790	118.693	-4,13%	103.447	111.112	-6,90%	95.971	103.986	-7,70%
<b>Dirección Oficina</b>	70.867	70.905	0%	61.597	64.294	-4,19%	54.588	58.682	-7,00%	51.627	54.459	-5,20%
<b>Dirección Departamento.</b>	71.401	65.604	9%	61.174	58.140	5,22%	54.024	52.174	3,50%	55.673	50.908	9,40%
<b>Gestor de cliente</b>	41.499	42.231	-2%	37.130	37.931	-2,11%	32.899	33.684	-2,30%	32.323	32.997	-2,00%
<b>Técnico SS.CC</b>	43.530	49.477	-12%	36.857	37.209	-0,95%	33.163	38.124	-13%	30.989	40.313	-23%
<b>Otros</b>	--	--	--	--	--	--	22.624	22.193	1,90%	15.276	12.354	23,60%
<b>Más de 50 años</b>												
<b>Equipo de Dirección</b>	136.827	140.365	-3%	119.193	117.033	1,85%	113.988	99.729	14,30%	111.060	100.831	10,10%
<b>Dirección Oficina</b>	74.943	72.181	4%	66.796	63.816	4,67%	60.217	57.786	4,20%	54.896	56.461	-2,80%
<b>Direcciones Departamentos.</b>	65.452	66.469	-2%	56.709	59.821	-5,20%	48.603	53.232	-8,70%	46.522	51.118	-9,00%
<b>Gestor de cliente</b>	43.344	47.015	-8%	38.213	40.578	-5,83%	35.850	36.960	-3,00%	35.411	38.382	-7,70%
<b>Técnico SS.CC</b>	51.079	52.054	-2%	42.848	40.910	4,74%	38.530	33.224	16,00%	37.076	33.210	11,60%

El incremento del salario medio por persona en 2023 respecto al de 2022 se incrementó en un 14,72%, un incremento superior a la inflación del año, lo que ha permitido mantener el poder adquisitivo al colectivo de trabajo.



En el ejercicio 2023 se ha iniciado 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 SUPLENTE (EUROS)\*

Año		Miembros	Retribuciones a c/p	Dietas	Otros	Total
2020	Hombre 	6		13.394,70		13.394,70
	Mujer 	6		2.613,60		2.613,60
2021	Hombre 	7		16.668,96		16.668,96
	Mujer 	5		3.252,48		3.252,48
2022	Hombre 	6		12.913,22		12.913,22
	Mujer 	6		4.210,70		4.210,70
2023	Hombre 	6		22.723,00		22.723,00
	Mujer 	6		11.284,00		11.284,00

\*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	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Gastos totales de personas (en millones)</b>	27,04	24,13	20,86	18,86	12,18%	15,68%	10,60%	7,22%
<b>Edad media</b>	40,16	40,14	39,5	39,23	0,05%	1,62%	0,69%	0,79%
<b>Antigüedad media</b>	14,81	14,72	14,1	13,69	0,61%	4,40%	2,99%	0,81%

Los gastos totales de nuestra plantilla durante el año 2023 han pasado los 27 millones de €, un 12,18% más que el periodo 2022. En cuanto a la media de esta misma plantilla, ésta se sitúa en 40,16 años.

La antigüedad media de las personas que trabajan en Caixa Popular se situó en 14,81 años en 2023.

## 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 60 personas, lo que supone un 16,75% respecto a las personas socias de trabajo y un 14,35% 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 2023 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 2023 y su comparación con los años anteriores** son:

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Evaluación de riesgos en todas las oficinas y sede (%)</b>	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	7,22%
<b>Cumplimiento de los planes de prevención de riesgo (%)</b>	100%	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	7,22%

Destacar en primer lugar que, durante el año 2023, al igual que ocurrió en los tres 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 2023 ha habido 2 accidentes de trabajo, ninguno de ellos mortal y siendo mujeres las dos afectadas. Durante el año 2022 y 2023 no ha habido ningún caso de enfermedades profesionales.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Accidentes de trabajo</b>	2	4	4	0	-50,00%	0,00%	100%	-100%
<b>Días duración bajas</b>	33	64	128	0	-48,44%	-50,00%	100%	-100%
<b>Horas pactadas efectivas</b>	700.400	719.758	903.750	820.755	-2,69%	-20,36%	3,43%	3,54%
<b>Índice de frecuencia</b>	2,86	5,56	4,43	0	-48,64%	25,51%	100%	-100%
<b>Índice de gravedad*</b>	0,0471	0,0889	0,142	0	-47,00%	-37,39%	100%	-100%

\*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 2023, esta fue del 2,39% frente al 2,57% del año anterior.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Horas de absentismo por enfermedad no laboral y Covid</b>	19.126	19.375	15.620	13.050	-1,29%	24,04%	19,69%	66,28%
<b>Horas de absentismo por accidente</b>	264	346	1.009	0	-23,70%	-65,71%	100%	-100%
<b>Horas pactadas efectivas</b>	700.400	715.212	903.750	820.755	-2,07%	-20,86%	10,11%	1,57%
<b>Tasa de absentismo (%)</b>	2,39%	2,57%	1,84%	1,59%	-7,00%	39,67%	15,72%	60,61%

En el año 2023, el número de reconocimientos médicos con respecto a 2022, disminuyó en un 10,18%.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º reconocimientos médicos</b>	247	275	267	186	-10,18%	3,00%	43,54%	-26,20%
<b>N.º Campañas de salud</b>	0	0	1	1	0,00%	-100,00%	0%	0%
<b>% Personas formadas plan de formación de SSL</b>	100	100	100	100	0,00%	0,00%	0%	0%

En lo referente a las bajas no deseadas, aquellas producidas por voluntad del empleado y no por iniciativa de la entidad, se han producido 8 en este año 2023.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º bajas no deseadas</b>	8	1	0	4	700%	25,00%	-100%	50%

Finalmente, en lo referente a los rangos de edad en los que se han producido las bajas por finalización de contrato en 2023, vemos a continuación que el colectivo más afectado ha sido el de 31 a 50 años, donde se han producido 13 bajas, con respecto a las 3 bajas producidas de 2022.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º bajas en el rango de edad entre 16 y 30</b>	7	18	17	14	61,11%	5,88%	21,43%	180%
<b>N.º bajas en el rango de edad entre 31 y 50</b>	12	3	1	3	300,00%	200,00%	-66,67%	0%
<b>N.º bajas mayores de 50 años</b>	3	0	2	2	Nd	-100,00%	0,00%	0%

Finalmente, los despidos producidos en este 2023 han sido 4.

#### DESVINCLACIÓN POR DESPIDO

Categoría	2023		2022	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
<b>MENORES DE 30 AÑOS</b>				
Gestor de cliente	1	1	-	1
Técnico SS.CC	-	1	-	-
Otros	-	-	-	-
<b>ENTRE 30 Y 50 AÑOS</b>				
Gestor de cliente	-	1	1	-
Técnico SS.CC	-	-	1	-
Otros	-	-	-	-
<b>MÁS DE 50 AÑOS</b>				
Gestor de cliente	-	-	-	-
Técnico SS.CC	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-



## 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: 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 tiene cubiertas las necesidades de capital humano con profesionales preparados y alineados con nuestros valores, para afrontar los retos, actuales y futuros, que el sector y el entorno demanden, 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:

- 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 formación en el desarrollo de las personas y los resultados en la organización.
- 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 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** 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, *“desarrollar las competencias y habilidades profesionales de los líderes de equipos y proyectos de Caixa Popular, 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 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.

- Contribuir a la alimentación y seguimiento del **Sistema de información del Área de Personas** para velar por la equidad, la eficiencia y la agilidad en la toma de decisiones de todos los procesos del Área de Personas.
- 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, 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.



En línea con nuestro reto de “ser la mejor empresa para trabajar”, y para dar respuesta al plan de expansión de Caixa Popular y a las necesidades de personal de Caixa Popular, en 2023, hemos trabajado según 2 ejes:

- **Mejorar nuestra marca empleadora y ampliar nuestras fuentes de reclutamiento para atraer talento** hacia nuestro sector y nuestra entidad, especialmente en aquellas zonas donde esto es más complicado. Las principales consecuciones en 2023 son:

- Lanzar la segunda edición de nuestro programa de embajadores, el Programa Realiza't, tras los resultados muy satisfactorios de la primera edición de 2022.
- Incrementar nuestra colaboración y presencia con Universidades, ferias empleo, etc.: hemos establecido una alianza de colaboración con la Universidad de Valencia a través de la creación de Retos de Talento, con el objetivo de dar a conocer nuestro modelo de banca cooperativa, marca empleadora y atracción de talento.
- Incrementar nuestra presencia en las RRSS y mantener la alianza con redes profesionales.
- Incorporar puntualmente talento externo, aunque priorizando siempre los procesos de promoción interna.

- **Mejorar** el proceso de acompañamiento y evaluación de las personas en prácticas, becarias y aspirantes a personas socias:

- Se ha actualizado el programa formativo de las nuevas incorporaciones, más práctico y centrado en las necesidades del Negocio y en la integración cultural en nuestro modelo cooperativo.
- Se ha definido un protocolo de seguimiento e incorporación de los nuevos talentos a través de la nueva figura de Gestoras de crecimiento.

## 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 2023, el Área de Personas de Caixa Popular ha perseguido los siguientes objetivos en cuanto al desarrollo del Talento:**

- Mejorar el proceso de tutorización y seguimiento del talento joven:
  - Hemos incrementado la base de datos de personas aspirantes a socias, becarias, personas de prácticas para cubrir las necesidades de la organización.

- Hemos lanzado la figura de “gestoras de crecimiento” para un acompañamiento individualizado de las personas aspirantes a socia.

● Optimizar el aprendizaje y el desarrollo de las personas socias:

- Hemos definido el modelo de aprendizaje Caixa Popular
- Hemos medido el impacto de la formación y transferencia del conocimiento al puesto a través de la creación de planes de acción, para algunos programas.
- Hemos desarrollado planes de formación para aumentar la autonomía y la visión global.
- Hemos desarrollado planes de formación adaptados para reforzar la solvencia profesional y la polivalencia en oficinas: Programa Banca Empresa, Certificación en Riesgos, itinerarios formativos por roles.
- Hemos desarrollado un programa de formación en liderazgo para los líderes de especialidades y sectores.
- Potenciamos la formación en el puesto de trabajo, mediante cursos a medida desarrollados e impartidos internamente (venta, negociación, banca empresa, análisis de riesgos) y fomentando el aprendizaje compartido (Programa Accelera el teu Aprenejatge y estancias en Departamentos).

- Hemos mejorado el acompañamiento de las personas promocionadas a cargos directivos elaborando Planes de Desarrollo Individualizados.
  - Definir e implementar un plan de impulso de la cultura cooperativa.
  - Hemos lanzado un programa de intercambio lingüístico entre compañeros y cursos on-line para promover el uso del valenciano: Pla impuls del Valencià.
  - Hemos realizado entrevistas de permanencia para identificar lo que se valora para generar el sentimiento de pertenencia a Caixa Popular.
  - Seguir con la implementación de una cultura de gestión por liderazgo y el desarrollo de la capacidad de liderazgo, entendida como la “capacidad para influir positivamente en las opiniones y actuaciones de los demás”:
  - Hemos desarrollado el Modelo de Liderazgo de Caixa Popular, un estándar de líder a seguir, aplicable a todas las personas del colectivo. El Modelo está construido alrededor de 7 actitudes cuya finalidad es guiar y alinear el estilo de las actuaciones y conductas de las personas y animar a potenciar ciertas actitudes y cuidar otras.
- A final de año, todas las personas han sido evaluadas por su responsable directivo sobre la base de este modelo.

### Liderazgo interior, testimonial y positivo



- Hemos definido 7 hábitos de Liderazgo para ayudar a las personas a desarrollar su capacidad de liderazgo, y una guía de entrenamiento. Esos hábitos son: Buscar el equilibrio, Proactividad, Alimentar la curiosidad y el desarrollo, Humildad, Servicio, Ejemplo.
- Hemos evolucionado el sistema de «Nivel de liderazgo», un indicador que refleja el nivel de participación y contribución de las personas en Caixa Popular y, por ende, su radio de influencia positiva.
- Hemos enriquecido y dado mayor visibilidad a los “Caminos de desarrollo profesional” para que las personas conozcan las vías de desarrollo disponibles en la entidad para generar mayor impacto e influencia.
- Hemos desarrollado el Portal del Liderazgo para poner a disposición de todo el colectivo, de manera centralizada, una serie de recursos para que, de manera autónoma, las personas puedan desarrollar su capacidad de liderazgo (guías, el Modelo de liderazgo, artículos y videos, etc.). Las personas directivas disponen de un apartado específico con recursos para desarrollar sus habilidades directivas (píldoras, guías, lecturas).

Los principales indicadores de Formación y Aprendizaje en Caixa Popular durante el año 2023 y su comparación con los tres años anteriores.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º total de horas de formación impartidas</b>	48.069	53.091	47.831	39.312	-9%	10,99%	17,80%	-27,24%
<b>Media de horas de formación por persona</b>	119,87	131	121	101	-8%	8,84%	19%	-31,29%
<b>Media de horas formación por mujer</b>	122,92	131	117	120	-6%	12,34%	-2,50%	-22,58%
<b>Media horas formación por hombre</b>	115,94	132	126	88	-12%	4,88%	43%	-35,76%



En función de la categoría profesional, el número de horas de formación impartida en 2023 es la siguiente:

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021
Equipo Dirección	587,75	339	634
Dirección Departamento	857,25	739	926
Dirección Oficina	6.623,25	9327	6.462
Gestor de cliente	16.865,25	24.954	27.254
Técnico SS.CC.	4.122,5	4.142	2.011
Persona Aspirante a Socia	10.612,5	9.280	10.545
Persona de Prácticas/Beca	8.400,75	4.310	--
<b>TOTAL</b>	<b>48.069,25</b>	<b>53.092</b>	<b>47.831</b>

Respecto a las personas en prácticas, este año tenemos un incremento en las horas debido a la incorporación de formación normativa en Prevención de Riesgos Penales en cumplimiento de las exigencias reguladoras.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
N.º personas en prácticas y horas de formación	93	172	126	132	-46%	36,50%	-4,50%	-14,28%
	8.401	1720	1.008	1.056	388%	70,63%	-4,50%	-2,85%
N.º personas y horas formación plan de acogida	31	22	26	30	41%	-15,38%	-13%	57,89%
	1.860	1430	1.690	1.740	30%	-15,39%	-3%	43,09%
N.º personas y horas formación personas aspirantes a socias	77	65	60	50	18%	8,33%	9,20%	38,88%
	10.613	9280	9.460	8.590	14%	-1,90%	10,12%	606,41%

Mantenemos distribuciones similares a otros años respecto de la formación en el puesto de trabajo y mejora personal.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º horas de formación asociada puesto trabajo</b>	45.681	49.263,50	45.216	36.513	-7,27%	8,95%	24%	-87,83%
<b>N.º horas formación asociada mejora personal</b>	2.388	3.828	2.615	2.799	-37,62%	46,39%	-6,5	-63,00%

En 2023, destacamos la apuesta en la formación externa de alta calidad en formato presencial para aquellas personas detectadas de alto potencial y posibilidad de desarrollo profesional, el Programa para el desarrollo de la visión global apuesta por formación en formato presencial en escuelas de negocios de reconocido prestigio con el objetivo de mejorar su preparación y visión global estratégica.

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	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º horas de formación presenciales</b>	5.985	7.612,50	9.481	3.289	-21,38%	-19,71%	188%	-33,01%
<b>N.º horas de formación online</b>	42.085	45.479	38.350	36.023	-7,46%	18,59%	3,20%	-26,66%
<b>N.º horas de formación interna</b>	4.551	6.565,50	9.052	2.072	-30,69%	-27,47%	336%	1,22%
<b>N.º horas de formación externa</b>	43.519	46.526	38.779	37.240	-6,46%	19,98%	4,10%	-28,36%
<b>N.º acciones autoformación (lecturas)</b>	422	535	206	837	-21,12%	-34,46	-75%	97,41%

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 dispone de todas las certificaciones obligatorias, el resto de colectivo pendiente de certificar son personas recién incorporadas. 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	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º horas formación: prevención riesgos penales</b>	1.551	101	1.245	15	1435,64%	-91,89%	1800%	N/A
<b>N.º personas formadas prev. riesgos. penales</b>	517	41	413	5	1160,98%	-90,07%	1800%	N/A
<b>N.º horas de formación: prog. LCCI</b>	492	3628	2.710	1.931	-86,44%	33,87%	40%	-79,92%
<b>N.º de personas formadas: prog. LCCI</b>	16	302	272	59	-94,70%	11,03%	361%	-74,24%
<b>N.º horas formación prog. Asesor Financiero</b>	2002	10402	9.994	1.110	-80,75%	4,08%	800%	-84,22%
<b>N.º personas formadas prog. Asesor financiero</b>	25	304	285	15	-91,78%	6,67%	1800%	-79,73%
<b>Nº personas formadas atención a clientes</b>	27	305	ND	ND	-91,15%	ND	ND	ND
<b>Nº Personas formadas sostenibilidad</b>	36	392	ND	ND	-90,82%	ND	ND	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), vemos a continuación las cantidades económicas utilizadas en los últimos años para esta finalidad.

Destacamos en 2023, un incremento en las bonificaciones realizadas, debido al ajuste en acciones formativas en formato presencial bonificables.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Créditos concedidos FUNDAE (bonificaciones)</b>	52.422	48.908	45.652	42.543	7,18%	7,13%	7,30%	2,14%
<b>Créditos utilizados FUNDAE</b>	44.348	33.715	45.652	32.429 + PIF (2.625,74€)	31,54%	-26,15%	40%	-0,28%
<b>N.º acciones formativas subvencionadas</b>	33	27	34+PIF	24 + 1 PIF	22,22%	-20,58%	41%	-10,71%

### 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 4 años.

En el año 2023, hemos dado continuidad a los programas grupales de desarrollo de las habilidades directivas iniciados en los años anteriores: “Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas” – para directivos, el programa “Desarrollo de la visión global” y el programa de Mentoring. Hemos reducido el número de programas individuales, debido a 3 factores: el alto volumen de horas de formación dedicadas en 2023 al desarrollo de las habilidades comerciales y técnicas, la necesidad de acompañar adecuadamente a las 12 personas que promocionaron a un puesto directivo a lo largo del año y el lanzamiento del programa “Acclera el teu Aprenentatge” en el cual participaron 17 direcciones de oficina como “Aprendices” y 29 como “Facilitadores”.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VARI. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º total de personas directivas en un programa de desarrollo</b>	39	44	68	45	-11,36%	-35,29%	51,11%	18,42%
 <b>Mujeres</b>	18	20	24		-10,00%			
 <b>Hombres</b>	21	24	44		-12,50%			
<b>Programas individuales (internos y externos)</b>	6	13	28	33	-53,85%	-53,57%	-15,15%	10,00%
 <b>Mujeres</b>	3	6	12		-50,00%			
 <b>Hombres</b>	3	7	16		-57,14%			
<b>Mentoring</b>	15	17	19	No programado	-11,76%	-10,53%		
 <b>Mujeres</b>	8	7	8		14,29%			
 <b>Hombres</b>	7	10	11		-30,00%			
<b>Programa "7 Hábitos para Directivos"</b>	11	No programado	18	11	0,00%	-	63,63%	83,33%
 <b>Mujeres</b>	7	--	6		0,00%			
 <b>Hombres</b>	4	--	12		0,00%			
<b>% personas directivas formadas en el Programa "7 Hábitos de las personas altamente efectivas"*</b>	73,58%	93,90%	93,90%	88%	-21,63%	0,00%	6,70%	12,82%
 <b>Mujeres</b>	73%	90%	90%		-19,19%			
 <b>Hombres</b>	75%	97%	97%		-22,26%			
<b>Otros programas de desarrollo de las habilidades directivas</b>	24	24	32	13	0,00%	-25,00%	146,15%	550%
 <b>Mujeres</b>	10	10	10		0,00%			
 <b>Hombres</b>	14	14	22		0,00%			

\*El % de personas directivas formadas en el Programa "Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas - para directivos" baja significativamente de 2022 a 2023 por los cambios importantes que se produjeron en el año 2023 en la plantilla de personas directivas: 6 personas formadas a los «7 hábitos para directivos» salen del colectivo "personas directivas" (1 jubilación, 2 movilizaciones hacia Banca Empresa y 3 personas de baja/excedencia), y se promocionaron a 12 personas que todavía no han recibido esta formación.

## 2.4. Evaluación del potencial y del desempeño profesional.

La evaluación del desempeño del colectivo de trabajo se realiza en base a una metodología cuyo objetivo es comprobar el nivel de dominio de la persona de cada una de las competencias asociadas al puesto y – desde finales de 2023 - cada una de las actitudes del Modelo de Liderazgo y luego, tras una conversación de desarrollo entre la persona colaboradora y la persona directiva, la persona diseña un plan de mejora para alcanzar las metas de desarrollo profesional consensuadas con su responsable directivo.

El desarrollo y fortalecimiento de las competencias y de las actitudes del Modelo de Liderazgo sirve para mejorar la eficacia, resultados y valor de las funciones y responsabilidades de las personas en sus puestos de trabajo.

El desempeño de las competencias profesionales se evalúa anualmente siguiendo un modelo y un proceso que alcanza al cien por cien de la plantilla.

El desempeño de las actitudes del Modelo de Liderazgo se evaluó por primera vez en octubre 2023 y se evaluará anualmente a partir de ahora por parte de las personas directivas.

Las competencias a desarrollar en cada puesto de trabajo se desarrollan a partir de la siguiente tipología:

### 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 una herramienta llamada “SuccessFactors”. En 2023, con el objetivo de ayudar las personas directivas a preparar y liderar este proceso de evaluación del desempeño y conversaciones de desarrollo, hemos elaborado una guía con las pautas y mejores prácticas a seguir.

Vemos a continuación, en la siguiente tabla, los principales resultados de los procesos de evaluación de personas llevados a cabo en los últimos 4 años.

En la evaluación de desempeño, mantenemos valores muy estables y relacionados con evaluaciones anteriores. Nuestra herramienta de evaluación está totalmente integrada en el proceso de evaluación y los resultados son satisfactorios.

#### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
N.º de personas sujetas a evaluación del rendimiento	418	403	381	387	3,72%	5,70%	-1,50%	2,92%
N.º mujeres sujetas a evaluación del rendimiento	226	236	225	223	-4,24%	4,80%	0,80%	0,45%
N.º hombres sujetos a evaluación del rendimiento	175	167	159	164	4,79%	5,03%	-3%	6,49%
N.º personas del Equipo Dirección sujetas a evaluación del rendimiento	14	14	12	11	0,00%	16,67%	0,10%	0%
N.º Direcciones Of./Área/Dpto. sujetas a evaluación del rendimiento	85	99	99	99	-14,14%	0%	0%	15,11%
N.º Gestores Of. y Técnicos sujetos a evaluación del rendimiento	319	307	282	288	3,91%	8,80%	-2%	-0,69%



## 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 2023, 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	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	VAR 22/23	VAR 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Margen bruto por persona</b>	267.210	181.032	154.296	144.155	149.065	47,60%	17,32%	7,03%	-3,30%
<b>Beneficios antes de impuestos por persona</b>	68.302	49.397	41.208	31.463	35.260	38,27%	19,87%	30,97%	-10,77%

\*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 a cargo de las Especialidades y Sectores empresariales (un nuevo Modelo Comercial implementado en el ejercicio estratégico anterior). Podemos destacar que, a finales de 2023, el 88,56% 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.

Además, hemos creado en 2023, el rol de Tutor Comercial para apoyar a las direcciones de oficina para el aprovechamiento de las herramientas comerciales puestas a disposición.

En 2023, todas las personas socias y aspirantes a socias han podido participar presencialmente en las JORNADAS ESTRATEGICAS de la entidad y escuchar de primera mano la presentación del plan estratégico Revolucionaria 2023-2025 por la dirección general y las direcciones de cada área de la organización. En estas

jornadas se presentó también el resultado del trabajo colectivo llevado a cabo en 2022 de actualización de la cultura corporativa de Caixa Popular.

## 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 socia 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 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 cuatro 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.
- En 2023 hemos realizado un esfuerzo por mejorar la organización de la información que contiene el portal para dar un mejor servicio a todo el colectivo en la búsqueda de información. Asimismo, hemos establecido nuevas normas de publicación para racionalizar el flujo de noticias y así mejorar el aporte de valor, optimizando el tiempo de lectura, limitando la publicación de noticias a un máximo de 4 al día.
- 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.
- Las Jornadas Estratégicas, es un evento que se realiza cada 3 años y que reúne a todas las personas socias y aspirantes a socias, cuyo objetivo es dar participación

en la elaboración del plan estratégico y el plan de gestión de Caixa Popular. En 2023 hemos celebrado las jornadas estratégicas y presentado el Plan estratégico «Revoluciona 2023-2025» a toda la organización. Ha participado el total del colectivo de trabajo. Dichas jornadas se realizan durante una semana fuera del entorno habitual de trabajo.

- 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 "Camino para la Felicidad"**, una publicación mensual destinada 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 Goodhabitx 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:

	<p><b>1.</b> Igualdad de oportunidades.</p>		<p><b>3.</b> Discapacidad</p>
	<p><b>2.</b> Conciliación de la vida personal y profesional.</p>		<p><b>4.</b> Accesibilidad</p>

### 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 58,23% 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, 19 personas (11 mujeres y 8 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	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>N.º empleados con permiso por nacimiento (Ma/Pa)</b>	11/8	14/13	10/7	08/05	21% / 38%	40% / 86%	25% / 40%	-33,3% / -16'6%
<b>% Personas que regresan al puesto tras el permiso</b>	100	100	100	100	0,00%	0%	0%	0%
<b>% Personas que continúan en el puesto tras 12 meses</b>	100	100	100	100	0,00%	0%	0%	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 2023 fue de lunes a jueves de 08:30 a 15:00 y de 15:30 a 17:30 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. De manera que se puede entrar por la mañana entre las 08:15 y las 09:30, salir al medio día entre las 14:30 y las 15:30 y por las tardes entre las 17:30 y las 18:00h.

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 2023 haya 6 personas con una discapacidad superior al 33%, una más que el año anterior.

VARIABLE	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 21/22	VAR. 20/21	VAR. 19/20
N.º personas con discapacidad (≥33%)	6	5	5	4	20,00%	0%	25%	100%



## 9- 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 2023, Caixa Popular ha dedicado un porcentaje aproximado del 2,27 % de sus ingresos brutos o el 10,35 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 2023 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 puesto en marcha diversas iniciativas con estos fines.

- Se crearon 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 dia del teu salari", recaudando **23.021€** a los que Caixa Popular aportó el mismo importe generando un fondo de **46.100€** para el apoyo a las ONG valencianas a través de las "Ayudas de un dia de salari".



Durante el año 2023, Caixa Popular ha llevado a cabo los siguientes proyectos e iniciativas de carácter social:

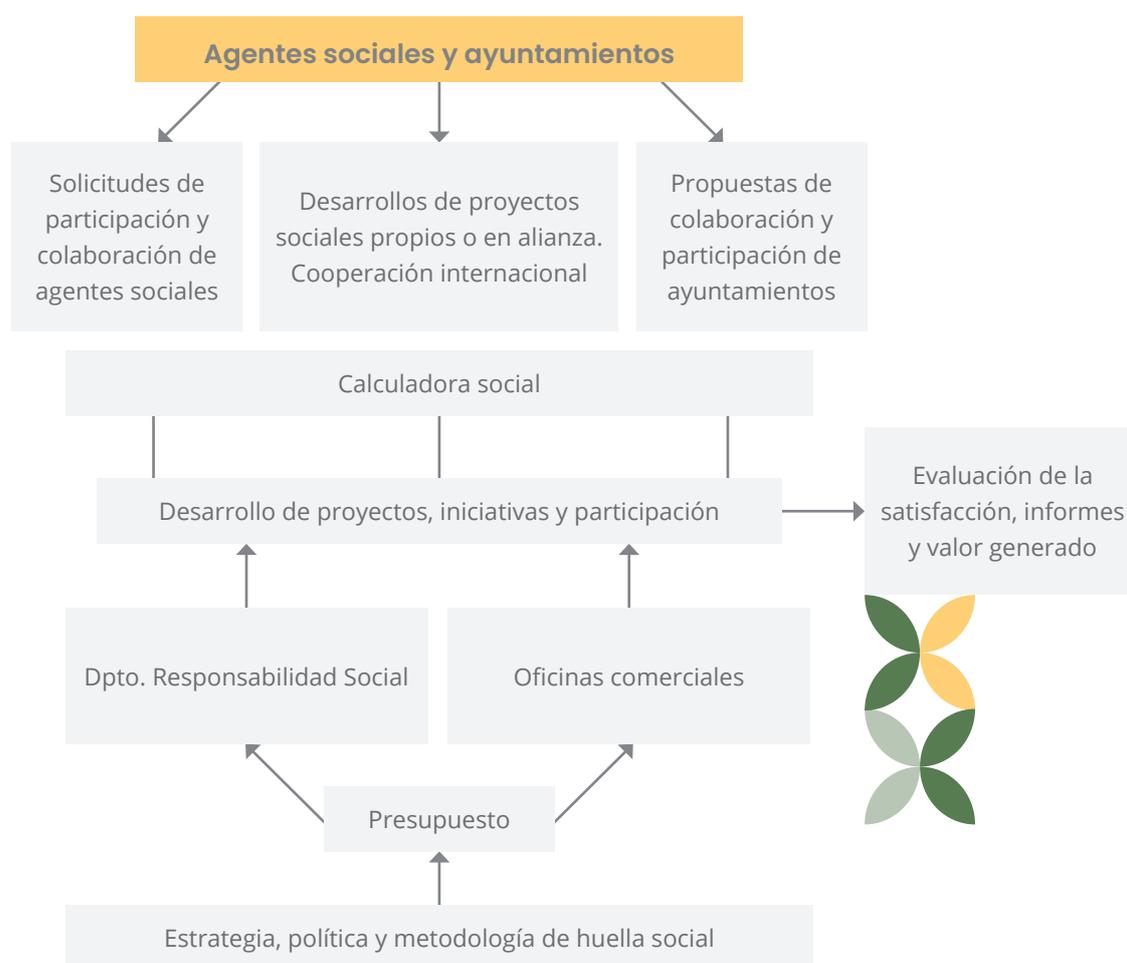
	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20
<b>Iniciativas totales</b>	1545	1016	698	736	36,70%	45,56%	-5,16%
<b>Importe Total</b>	2.493.712,87 €	1.982.917,10 €	1.763.444,38 €	1.537.978,95 €	36,81%	12,45%	14,66%
<b>Importe económico</b>	480.957,38 €	318.355,48 €	408.553,91 €	348.495,22 €	61,82%	-22,08%	17,23%
<b>Iniciativas económicas</b>	246	197	135	159	59,39%	45,93%	-15,09%
<b>Importe Social</b>	1.906.008,86 €	1.615.646,47 €	1.313.975,47 €	1.189.483,73 €	29,54%	22,96%	10,47%
<b>Núm. iniciativas sociales</b>	1270	803	550	577	68,99%	46,00%	-4,68%
<b>Importe ambiental</b>	106.746,63 €	48.915,15 €	40.915,00 €	11.277,00 €	120,65%	19,55%	262,82%
<b>Núm. iniciativas ambientales</b>	29	16	13	6	93,75%	23,08%	116,67%

Del total de colaboraciones corresponden a fundaciones 54 por un importe de 622.395€. en 2022 la cifra fue de 28 fundaciones 415.693€

Durante el año 2023 se ha incrementado el número de colaboraciones como consecuencia del creciente posicionamiento de la entidad. Se ha superado la cifra de las 1.500 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 36,81% situándose en 2.493.712,87 €

## 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.

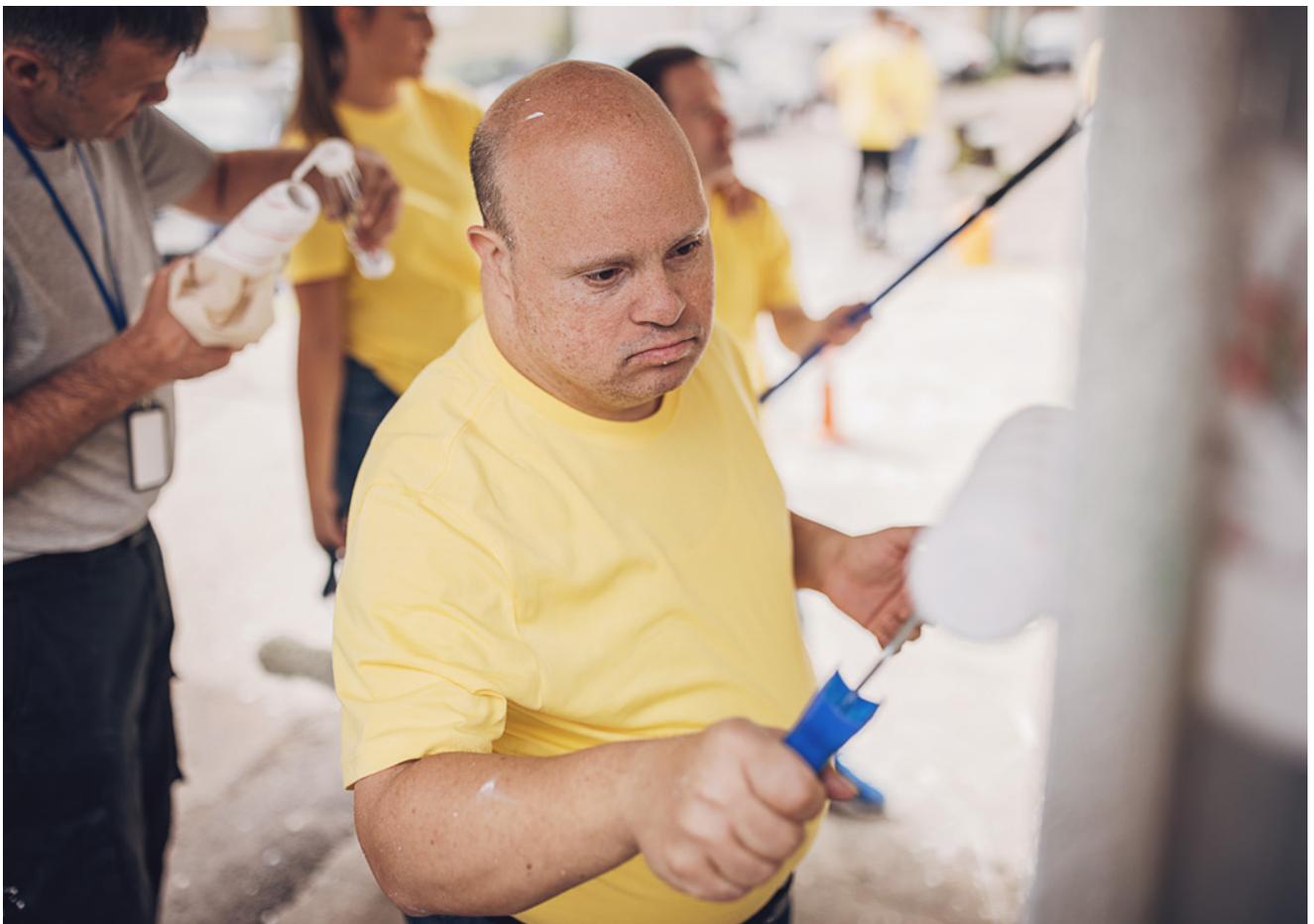
Como acabamos de ver, nuestros proyectos e iniciativas de acción social, tanto de carácter local, como autonómico e internacional, se desarrollan a través de diálogo directo y constante con diversos agentes sociales y administraciones locales con los que colaboramos en la identificación de ideas y potenciales 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 2023 de carácter social nos gustaría destacar, entre otras, algunos ejemplos:

- Mantenimiento y refuerzo de la alianza establecida con la **Fundación Novate-rra** 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 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 formativa o reuniones diversas tanto en los espacios de las oficinas comerciales como en los servicios centrales. Organizaciones como Cruz Roja, Juniors, UCEV, Akoe, CAECV, Fecoreva, Confederación de Cooperativas ya han utilizado nuestros espacios.

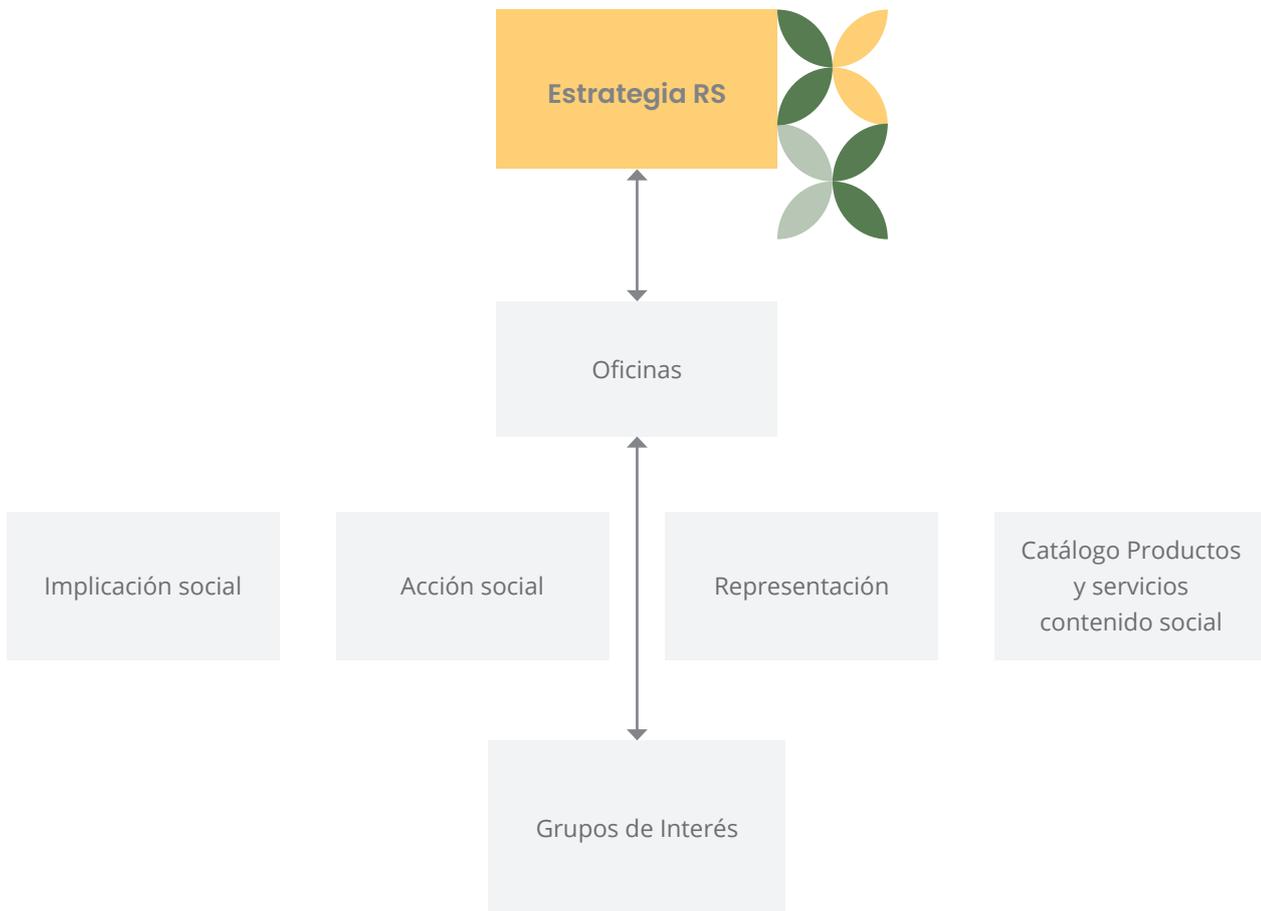
## Voluntariado y cooperación internacional

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 2023, 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 2023 el voluntariado se circunscribió a la cooperación técnica con WOCCU Latinoamérica donde participaron 8 cooperativas de crédito y ahorro de Costa Rica y el voluntariado realizado a Ecuador en colaboración con la ONG ACOEC.
- **Campaña “Un día de salari”**, que como hemos visto anteriormente, durante el año 2023, 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.



# 10- 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

El nivel de cumplimiento de este plan específico de sostenibilidad en este 2023 ha llegado al 72,46% habiéndose realizado 200 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, se realizan 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 97,40% de nuestros centros de trabajo (75 de 77) estando entre ellos los más grandes, por tanto, las que más gastan, por ello el porcentaje de electricidad utilizada proveniente de fuentes renovables es superior al 94,80%.

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.

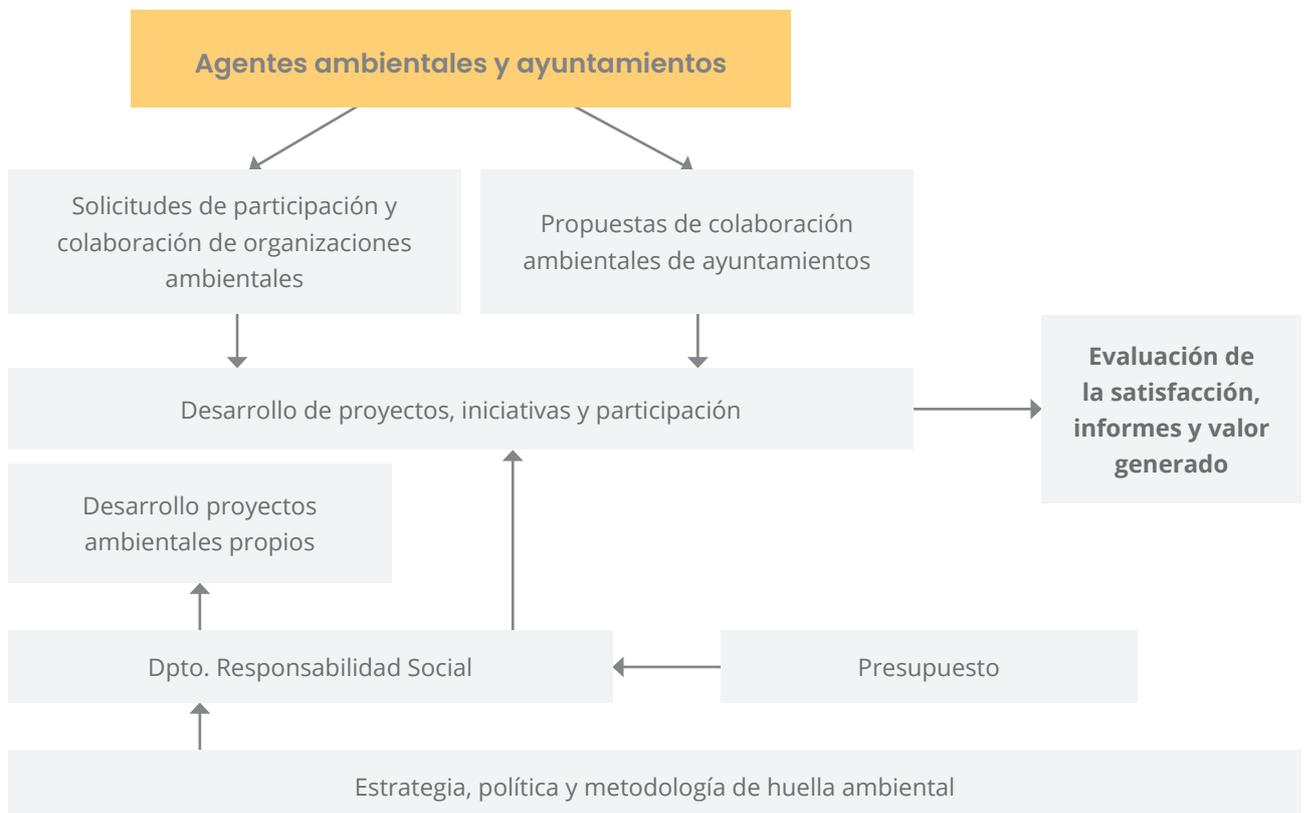
- Diseñar y comercializar productos y servicios financieros que atiendan la mejora medioambiental de nuestra sociedad.
- Incorporar gradualmente criterios ambientales en las políticas de concesión de la inversión de la Entidad.

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 2023 la entidad no dispone de certificaciones ambientales que reconozcan su gestión ambiental.

### 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 2023 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 2023 en su segundo 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 del **proyecto “oficinas sin papeles”** que hemos puesto en marcha en paralelo a los procesos de digitalización de la entidad manteniendo la calidad y experiencia del servicio.

A través de este último proyecto hemos conseguido 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 (como contratos) con tableta digital, lo que evita tener que imprimir documentos, que a su vez el cliente recibe y puede almacenar de forma electrónica.
- la documentación, accediendo a ella de forma electrónica.
- Potenciación de los soportes digitales de publicidad evitando los físicos.

- 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.

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:

- Acciones de concienciación para que los clientes reciban la documentación de las cuentas en formato electrónico por el Buzón Virtual de Ruralvía o por Info-mail a su correo electrónico. El Buzón Virtual permite acceder cómodamente a la documentación en cualquier momento, sin necesidad de imprimir o archivar recibos, justificantes, etc...
- Se ha mantenido el proceso de digitalización de los archivos, que ha permitido dejar de imprimir o realizar copias 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	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Consumo de papel oficina estándar (n° de hojas)</b>	1.761.000	1.997.000	2.122.500	1.593.500	-11,82%	-5,91%	33,20%	-11,90%
<b>Consumo de papel oficina estándar (kg)*</b>	8.805	9.985	10.612,50	7.967,50	-11,82%	-5,91%	33,20%	-11,90%
<b>Consumo de papel preimpreso (n° de hojas)</b>	245.500	255.000	391.500	348.000	-3,73%	-34,87%	12,5	-24,67
<b>Consumo de papel/ persona (n° de hojas)</b>								
<b>Personas 2023: 418</b>								
<b>Personas 2022: 403</b>	4.202,86	4.955,33	5.373,42	5.042,86	-15,19%	-7,78%	6,55%	-17,63%
<b>Personas 2021: 395</b>								
<b>Personas 2020: 385</b>								
<b>Consumo de papel/ cliente (n° de hojas)</b>								
<b>Clientes 2023: 226647</b>								
<b>Clientes 2022: 252711</b>	7,77	7,9	9,09	7,42	-1,65%	-13,07%	8,79%	-15,97%
<b>Clientes 2021: 233499</b>								
<b>Clientes 2020: 214.633</b>								
<b>Consumo de papel/ cuentas (n° de hojas)</b>								
<b>Cuentas 2023: 203799</b>								
<b>Cuentas 2022: 155301</b>	8,64	12,86	14,36	9,13	-32,81%	-10,43%	57,21%	-30,36%
<b>Cuentas 2021: 147850</b>								
<b>Cuentas 2020: 174.508</b>								
<b>Documentos enviados a clientes (correo físico)</b>	651.221	610.907	524.765	612.662	6,60%	16,42%	-14,35%	-22,64%
<b>Documentos enviados por clientes</b>	2,87	2,42	2,26	2,85	18,60%	7,57	-14,35%	-26,36
<b>Documentos enviados por cuenta</b>	0,33	0,19	0,16	0,31	73,68%	20,09	-49,92%	6,89%
<b>Reciclaje de papel (kg)</b>	3.280	3.560	2.400	11.750	-7,87%	48,33%	-389,58%	1,99%

\* 500 hojas de papel estándar de 80gr/m<sup>2</sup> equivale a 2.5kg

En la siguiente tabla se muestran los **indicadores relacionados con la gestión de residuos y las medidas que facilitan su reciclaje**.

	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/21
<b>Reciclaje de envases (kg)</b>	680	820	790	360	-17,07%	3,79%	54,43%	350%
<b>Reciclaje de pilas alcalinas/salinas (kg)</b>	-	-	6	-	N/A	N/A	0,00%	N/A
<b>Retirada de materias inertes (kg)*</b>	40	57	85	1320	-29,82%	-32,94%	-1452%	3200%
<b>Reciclaje de tóner (kg)</b>	65	250	91	60	-74,00%	174,72%	34,06%	50%

\* materiales provenientes de obras y reformas de oficinas

La variación más significativa es la de reciclaje de tóner esto se debe a que en 2022 en una revisión del proceso que detectó cartuchos de tóner usado acumulados en algunas oficinas que se reciclaron, volviendo este 2023 a la tónica habitual.

En lo referente a los nuestros **consumos eléctricos y a las emisiones de CO<sub>2</sub>** generadas por nuestra entidad en 2023, los principales resultados han sido::

	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 20/21	VAR. 19/20
<b>Consumos energía (kW) oficinas y Servicios Centrales</b>								
<b>m<sup>2</sup> 2023 (77 of.): 18.164</b>	1.387.986	1.478.401	1.496.558	1.542.447	-6,11%	-1,21%	-1,21%	-4.83%
<b>m<sup>2</sup> 2022 (76 of.): 17.473</b>								
<b>m<sup>2</sup> 2021 (76 of.): 17.012</b>								
<b>m<sup>2</sup> 2020 (76 of.): 16.852</b>								
<b>Consumo por m<sup>2</sup> (kW/m<sup>2</sup>)</b>	76,41	84,61	87,97	91,53	-9,69%	-3,81	-2,14	-5.64%
<b>Oficinas con consumo de energía renovable</b>	75	13	76	61	476,92%	-82,89%	24,59%	577,77%

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 2023 las oficinas, el 97,40% de los centros de trabajo, se les suministra energía de fuentes renovables, los 2 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.

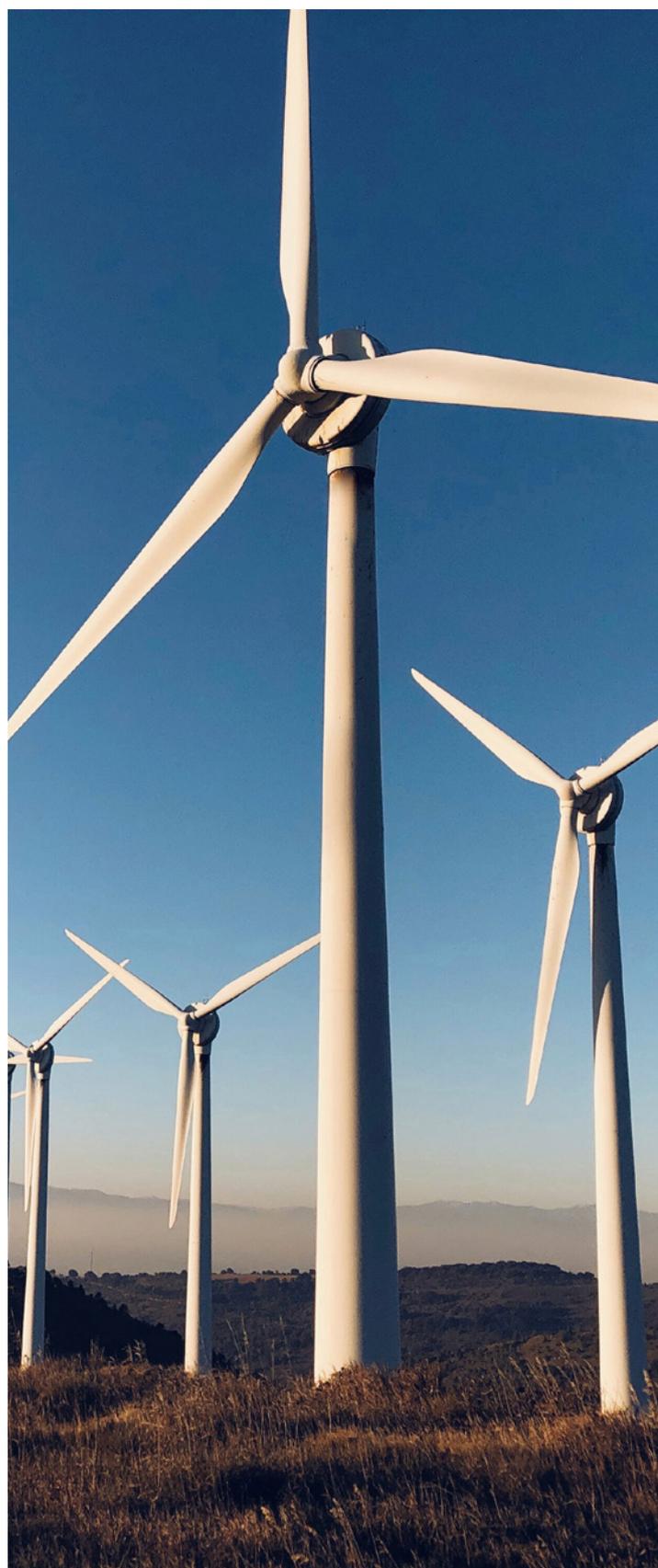
La variación tan significativa de Oficinas con energía eléctrica proveniente de renovables pasando de 13 en 2022 a 75 en 2023 es debido a que en el año 2022 la empresa que gestiona los contratos eléctricos de Caixa Popular no aplicó los requerimientos indicados del origen renovable de la energía, volviéndose aplicar para los contratos de suministro eléctrico de este 2023, esto ha afectado al Alcance 2 del cálculo de la huella de carbono.

En el año 2022 se calculó y certificó su huella de carbono de los años 2021, 2020 y 2019 centrándose en los alcances 1 y 2 teniendo en cuenta una parte del alcance 3 aquella relacionada con el uso de los desplazamientos en vehículos privados para actividades profesionales.

Para el cálculo de la huella de 2022 y 2023 se ha utilizado el procedimiento indicado por la el grupo de Cajas Rurales acordadas por las patronales bancarias con los mismos criterios que en la medición anterior.

La información del Alcance 3 se encuentra limitada a los desplazamientos de negocios en vehículos propios reportados por el trabajador.

La reducción en el Alcance 2 se debe a que el suministro de renovables se ha extendido a la mayoría de las Oficinas.





Categoría	2023	2022	2021	2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 21/20	VAR. 20/19
<b>Alcance 1</b>	23,09	32,71	0	7,69	-29,41%	N/A	-100,00%	N/A
<b>Alcance 2</b>	0,63	11,7	73,73	194,72	-94,62%	-84,13%	-62,14%	124,76%
<b>Alcance 3</b>	93,33	139,02	152,92	94,57	-32,87%	-9,09%	61,71%	-38,35%
<b>Total*</b>	117,05	183,43	226,65	296,99	-36,19%	-19,07%	-23,68%	23,73%

\*Tco<sub>2</sub> 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 para 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	2023	2022	2021	2020
tCO <sub>2</sub> e/emp.	0,28	0,46	0,57	0,77
Reducción	-39%	-20%	-12%	18%

Para 2024 está previsto mejorar el alcance 3 incorporando nuevas fuentes de emisiones como el reciclaje de residuos o las provocadas por el desplazamiento de hogar hasta el lugar de trabajo.

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.

	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 23/22	VAR. 22/21	VAR. 20-21	VAR. 19-20
<b>CONSUMO DE AGUA EN M<sup>3</sup></b>	3.980	3.733	2.816	3.426	6,62%	32,56%	-19,32%	-3,27%
<b>M<sup>3</sup> / Metros cuadrados</b>	0,22	0,21	0,17	0,2	4,76%	29,08%	-20,00%	-4,76%

En cuanto a las **iniciativas medioambientales** que hemos llevado a cabo durante el año 2023, que nos han permitido mejorar nuestros impactos en este ámbito, los indicadores son:

	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021	AÑO 2020	VAR. 22/23	VAR. 22/21	VAR. 21/20
<b>Importe ambiental</b>	106.746,63 €	48.915,15 €	40.915,00 €	11.277,00 €	120,65%	19,55%	262,82%
<b>Núm. iniciativas ambientales</b>	29	16	13	6	93,75%	23,08%	116,67%

Durante este año, las **iniciativas medioambientales**, se han incrementado en un 93%,75, alguno de los proyectos que hemos desarrollado en colaboración con otras entidades, han sido:

- Colaboración con el **Jardín Botánico de València** en Càtedra de Cambio Climático por la que centros escolares trabajan de manera transversal la concienciación y mejora ambiental entre los estudiantes.
- Somos miembros de **AVAEM**- Asociación Valenciana de Empresas del Sector de la Energía, asociación autonómica sin ánimo de lucro que abarca el 80% de las empresas del sector de las energías renovables, economía circular, ciclo del agua, gestión de residuos y Smart Cities, y que representa y defiende el sector de las energías limpias.
- Colaboramos con la **Fundación Oceanogràfic** en el proyecto Arca del Mar que persigue la recuperación de tortugas marinas y la concienciación en los centros escolares y el público en general de la importancia de preservar los mares y las playas, como zona de puesta, de estas criaturas.
- 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*".
- Divulgación en redes de consejos para reducir el impacto ambiental de nuestros comportamientos cotidianos
- La creación 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.
- Campañas comerciales para la financiación de la compra de viviendas con eficiencia energética A o B.
- Mantenimiento del acuerdo con CAE-CV-Comité Agricultura Ecológica de la Comunitat Valenciana.
- Participación, desde la organización, en Ecofira la primera feria producción ecológica de València.

## 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 2023 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.

A finales de este 2023 se ha establecido un sistema de declaraciones responsables para la obtención de información y de evaluación, así como el análisis de los impactos ambientales significativos, tanto potenciales como reales, en la cadena de suministro y en los clientes su puesta en marcha se ha establecido para 2024



# 11- ANEXOS

## 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 1ª.

## 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	Païporta	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
	Serveis Centrals	Av. Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna

### 3. Comisión y comités internos de gestión

Nombre	Misión
<b>Equipo de dirección</b>	Planteamiento de la gestión estratégica, desarrollo de la gestión táctica y operativa, evaluación de los resultados obtenidos y posicionamiento del negocio.
<b>Comité de negocio</b>	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.
<b>Comité de riesgos</b>	Valoración de los análisis de las operaciones de riesgo significativas.
<b>Comité de organización</b>	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de los procesos, la tecnología y de la información.
<b>Comité de tesorería</b>	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la tesorería y de las operaciones financieras.
<b>Comité de activos dañados</b>	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión y recuperación de la morosidad.
<b>Comité de Innovación</b>	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la creatividad y de la innovación.
<b>Comité de continuidad del negocio</b>	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de las estructuras y procesos para asegurar la continuidad del negocio.
<b>Comité de responsabilidad social y sostenibilidad</b>	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la responsabilidad social y del desarrollo sostenible.
<b>Comisión de promoción cooperativa</b>	Seguimiento y apoyo a la gestión del Fondo de formación y promoción cooperativa.
<b>Consell Social</b>	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.
<b>Comité de costes</b>	Apoyo, seguimiento a las unidades organizativas para la reducción de los costes y el incremento de la productividad.
<b>Comité de seguridad y salud</b>	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la seguridad y salud laboral en la organización.
<b>Comité de igualdad</b>	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la igualdad en la organización.
<b>Órgano de seguimiento del reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.</b>	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión interna esperada en el ámbito del mercado de valores.
<b>Comité Seguridad de la Información (Ciberseguridad)</b>	Velará por la correcta y adecuada gestión de riesgos tecnológicos y de seguridad de la información.
<b>Comité de Productos</b>	Seguimiento y autorización a la comercialización de nuevos productos y servicios.

## 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 2023.<sup>1</sup>

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.

**BALANCE DE SITUACIÓN**

ACTIVO	IMPORTE EN €
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	560.518.662,30
Activos financieros mantenidos para negociar	412.695,49
Derivados	412.695,49
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	6.408.910,71
Instrumentos de patrimonio	6.405.372,38
Valores representativos de deuda	3.538,33
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

ACTIVO	IMPORTE EN €
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 a valor razonable con cambios en otro resultado global	96.300.218,19
Instrumentos de patrimonio	42.217.736,21
Valores representativos de deuda	54.082.481,98
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	15.550.000,00
Activos financieros a coste amortizado	2.572.401.674,22
Valores representativos de deuda	497.662.661,66
Préstamos y anticipos	2.074.739.012,56
Bancos Centrales	0,00
Entidades de crédito	125.505.116,78
Clientela	1.949.233.895,78
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	60.044.911,80
Derivados - contabilidad de coberturas	0,00
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

ACTIVO	IMPORTE EN €
Dependientes	0,00
Negocios conjuntos	0,00
Asociadas	0,00
Activos tangibles	30.131.357,14
Inmovilizado material	29.849.500,10
De uso propio	29.836.374,93
Cedido en arrendamiento operativo	0,00
Afecto a la Obra Social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	13.125,17
Inversiones inmobiliarias	281.857,04
De los cuales: cedido en arrendamiento operativo	0,00
Pro memoria: Adquirido en arrendamiento	13.936.305,19
Activos intangibles	13.181,72
Fondo de comercio	0,00
Otros activos intangibles	13.181,72
Activos por impuestos	11.130.354,53
Activos por impuestos corrientes	160.736,15
Activos por impuestos diferidos	10.969.618,38
Otros activos	8.924.266,52
Contratos de seguros vinculados a pensiones	0,00
Existencias	0,00
Resto de los otros activos	8.924.266,52
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	828.339,68
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3.287.069.660,50</b>

PASIVO	IMPORTE EN €
Pasivos financieros mantenidos para negociar	326.023,80
Derivados	326.023,80
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
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	2.996.732.219,96
Depósitos	2.920.713.103,20
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	2.667.545,08

PASIVO	IMPORTE EN €
Clientela	2.918.045.558,12
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	76.019.116,76
Pro memoria: pasivos subordinados	0,00
Derivados - contabilidad de coberturas	55.470.062,99
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura	0,00
Provisiones	5.625.092,76
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	586.790,18
Restantes provisiones	5.038.302,58
Pasivos por impuestos	6.386.678,56
Pasivos por impuestos corrientes	1.790.761,08
Pasivos por impuestos diferidos	4.595.917,48
Capital social reembolsable a la vista	0,00
Otros pasivos	18.590.242,96
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	2.211.614,57
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como	0,00
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>3.083.130.321,03</b>

PATRIMONIO NETO	IMPORTE EN €
Fondos propios	202.592.910,96
Capital	89.012.583,78
Capital desembolsado	89.012.583,78
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	89.985.373,85
Reservas de revalorización	2.136.125,49
Otras reservas	-2.612.311,27
(-) Acciones propias	0,00
Resultado del ejercicio	24.071.139,11
(-) Dividendos a cuenta	0,00
Otro resultado global acumulado	1.346.428,51
Elementos que no se reclasificarán en resultados	5.618.148,74
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	5.618.148,74
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	-4.271.720,23
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero [parte eficaz]	0,00
Conversión de divisas	0,00
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]	-4.682.455,77
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	410.735,54
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

PATRIMONIO NETO	IMPORTE EN €
TOTAL PATRIMONIO NETO	203.939.339,47
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	3.287.069.660,50

PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE	IMPORTE EN €
Compromisos de préstamo concedidos (313)	243.185.787,70
Garantías financieras concedidas (311)	6.264.849,59
Otros compromisos concedidos (312)	40.298.558,98

## CUENTA DE RESULTADOS. PÉRDIDAS Y GANANCIAS

	IMPORTE EN €
Ingresos por intereses	100.864.702,86
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.257.204,94
Activos financieros a coste amortizado	93.247.845,78
Restante ingresos por intereses	6.359.652,14
(Gastos por intereses)	16.056.435,86
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)	0,00
<b>A) MARGEN DE INTERESES</b>	<b>84.808.267,00</b>
Ingresos por dividendos	2.942.265,18
Ingresos por comisiones	33.320.994,68
(Gastos por comisiones)	3.503.329,21
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	-127.570,51
Activos financieros a coste amortizado	-1.676,27
Restantes activos y pasivos financieros	-125.894,24
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	-3.400,61
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	-3.400,61
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	105.074,34
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	105.074,34

	IMPORTE EN €
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	68.644,00
Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas	697.757,17
Otros ingresos de explotación	1.658.267,61
(Otros gastos de explotación)	8.005.621,01
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	1.845.611,02
<b>B) MARGEN BRUTO</b>	<b>111.961.348,64</b>
(Gastos de administración)	45.584.014,47
(Gastos de personal)	27.441.810,65
(Otros gastos de administración)	18.142.203,82
(Amortización)	3.024.232,09
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	2.137.110,96
(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)	31.110.312,37
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)	-12.442,55
(Activos financieros a coste amortizado)	31.122.754,92
(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)	11.013,21
(Activos tangibles)	0,00
(Activos intangibles)	0,00
(Otros)	11.013,21
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	-770.974,80
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	-704.810,32
<b>C) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>28.618.880,42</b>
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas)	4.547.741,31
<b>D) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>24.071.139,11</b>
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas (640)	0,00
<b>E) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>24.071.139,11</b>

## 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 opinion 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:

ABAC ESTUDIS COOP.V.

ABACO ENCUADERNACIO COOP.V.

ABACUS S.C. CATALANA LIM.

AGRICOLA ALGINET, S. COOP. V.

AGRICOLA MONTITXELVO S.COOP.V.

AKOE EDUCACIO, COOP.V.

ALICOTRANS S.COOP.VAL.

ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.

ARTS GRAFIQUES MBN S.C.V.

ASEINT, S.C.V.

ASESORIA NEMARA COOP.V.

ASESORIA VALENCIANA DE GESTION, S.COOP.V

BARRET, COOP.V.

BELENGUER COOP.V.

BENZAUTO, SDAD COOP V

BOLETS S.COOP.V.

C.V. DE CONSUMO HARINERO PANIFICADORA LA

C.V. DE VITICULTORES LIMITADA

CANGURS COOP. V.

CASTELL COOPERATIVA VCIANA.

CASTELLANO HERRAJES COOP. V.

CENTECO COOP.V.

CENTRO DE DIAGNOSTICO VETERINARIO S.C.V.

CENTRO DE FORMACION TOBALCAIDE, COOP.V.

CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO

CENTRO OCUPACIONAL TOLA COOP.VAL.

CHESTE AGRARIA COOP VALENCIANA

CLAROS, S. COOP. AND.

COAGAL, COOP.V.

COARVAL COOP.V.

COCERVA COOP.V.

COEVI, COOP.V.

COFERDROZA S COOP LTDA

COHOCA, COOP.V.

COLEGIO HERMES-VALENTIA GAIA, COOP.V.

COLEGIO SAN JOSE DE LA MONTAÑA COOP.VAL.

COLLAGE-NO COOP VCIANA

COMONSA COOP.V.

CONDUAIR, COOP. V.

CONSUM S.COOP.V.

COOP. AGRICOLA "LA PURISIMA CONCEPCION"

COOP. AGRICOLA NTRA SRA DE LOS ANGELES

COOP. AGRICOLA Y CAJA RURAL DE TABERNES

COOP. DE TREBALL A. SOLIDARI AMB AFRICA

COOP. SERVICIOS ENERGETICOS C Y C COOP.V

COOP. V SAN PEDRO APOSTOL CORRALES DE UT

COOP. V. AGRICOLA VIRGEN DEL CARMEN

COOP. V. CRISTO DE LA SALUD

COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS C.V.

COOP.DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR, C.V.

COOP.V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO

COOP.VAL. KOYNOS

COOP.VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS

COOPERATIVA VINICOLA REQUENENSE, C.V.

COVAFILM PRODUCCIONES COOP. VALENCIANA

COVATRANSE, COOP. V.

COVIÑAS, COOP. V.

CUADROS ELECTRICOS PATRAIX COOP.V.

DIVINA AURORA, S.C.V.

EL DRAC, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA

EL RENAIXER COOP.V.

EL RETORET, SDAD. COOP. LABORAL V.

ELECTRICA DE ALZIRA CEAL COOP. V.

ELECTRICA DE MELIANA, S.C.V.

ELECTRICA DE VINALESA S.C.V.

ELECTRO ANDREU, COOP.V.

ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP.V.

ELS ARCS,S.C.V.

ELYBEL COOP.V.

ENTRE HUERTAS Y NARANJOS, S.C.V

ESCOLA DE FORMACIO PROFESIONAL LA SAFOR

ESCOLA GAVINA, S.C.V.

ESCOLA INFANTIL MERAVELLES, COOP.V.

ESCOLA INFANTIL PETITONS COO.VCIANA

ESCOLA LA MASIA COOP D'ENSENYAMENT

ESCOLA LES CAROLINES, COOP.V.

ESCUELA 2, COOP. V.

ESCUELA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C.V.

ESPLAI GAIA COOP.V.

ESPLAI POPULAR COOP.V.

FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.

FRUITSECS S.COOP.

GENION, COOP.V.

GERMANS TAMARIT S.C.V.

GRAFIMAR, S.COOP. V.

GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU

GRUPO PROFESIONAL LEX COOP. V.

HIFEDA S.C.V.

IGS FOC. COOP. VAL.

IMPULSA POLYHEDRA, COOP.V

JMJ TECNICS COOP.VAL.

KOOPERA SERVICIOS AMBIENTALES, S. COOP.

L.S. MEDIACION COOP.V.

LA COMA COOP.V.

LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL, S.C.V.

LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA

LASER COOPERATIVA VALENCIANA

LINEA BASE CONGRESOS Y ASOCIACIONES C.V.

LLAURANT LA LLUM COOP.V.

LLEI VERDA S.COOP.V.

LUX LIGHT-TEAM VALENCIA COOP. VALENCIANA

M MA CONSULTORES EN INNOVACION, COOP.V.

MADERAS TROPICALES COMAT, S.C.V.

MAKINACCION, C.V.

MARTI SOROLLA COOP.V

MAS DEL CAPELLA, COOP.V.

MECANICOS VALENCIA COOP.V.

MEDITRANS, S. COOP. V.

MESTRES DE LA CREU COOP. V.

MICOMICONA, S.COOP.V.

MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA

NEU AL CARRER COOP.V.

NEWFRUIT COOP.V.

NINOS GESTION EDUCATIVA COOP.V.

## NOMBRE

OFITEC S. COOP. V. LTDA.

OLEICOLA SERRANA DEL PALANCIA COOP V

PANGUR ANIMATION, COOP.V.

POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.

REPARACIONES DEL AUTOMOVIL ALBALAUTO C.V

ROALA, S.COOP.VAL.

ROMYNOX, COOP.V.

RUC SERVEIS, COOP. V.

S.A.D., S.COOP.V.

S.C.L. ESCOLA BRESSOL

SAMBEAT COOP VALENCIANA

SAMPEDRO Y TORRES, S.COOP.V.

SANCHEZ ABIETAR COOP.V.

SAPIENS ENERGIA COOP.V.

SDAD COOP AGRICOLA ALBOSA COOP V

SDAD. COOP. LTDA. V.E. COL. ACAD. JUCAR

SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA

SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS

SENTAL, COOP. V.

SERVEIS FUTURS, COOP. V.

SERVICIO Y LIMPIEZA, C.V.

SIMBOLS SENYALITZACIO INTEGRAL S.COOP.V.

SOLUCIONS GRAFIQUES S.COOP.V.

SOM ENERGIA S.C.C.L.

SOM ESCOLA COOP.VAL.

SOM ROGLE COOP.V.

SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESSES S.C.V

TADEL GRUP, COOP. V.

TALUDIA COOP.V.

TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS, COOP

TERRA DE PA I ARROP, COOP.V.

THE OLIVE BRANCH, COOP.V.

TOALVA, S.C.V.

TRANSUECA S.C.V.

TRANSVERSAL, COOP.V.

VACACIONES PERMANENTES COOP.V.

VARELEC COOP.V.

VERDE-SIETE COOP. VAL.

VERSIS CONSULTING, COOP. V.

VIVIENDA SUPERVISADA LA LLUM, COOP. V.

YA RESTAURANT COOP.V.

ZAMIT, COOP. GRAFICA VALENCIANA

## 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**

## Anexo 11.2 Información relevante sobre el informe

Esta Memoria Anual 2023 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 2022, publicado en abril de 2023 no tiene aclaraciones o re expresión de su información.
- El informe 2023, se publica en abril de 2024.
- El punto de contacto para consultas y aclaraciones sobre el informe es el Área de Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales de Caixa Popular.

A continuación, se detalla como en el informe 2023 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:

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>INTRODUCCIÓN<sup>1</sup></b>				
	Prácticas para la elaboración de informes	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	1.1 Presentación de la Memoria Anual 2021	
			3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-47 Lista de temas materiales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
			11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-48 Reexpresión de la información	11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-49 Cambios en la elaboración de informes	11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-50 Periodo objeto del informe	11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-51 Fecha del último informe	11.2 Información relevante sobre este informe	
		102-52 Ciclo de elaboración de informes	11.2 Información relevante sobre este informe	

<sup>1</sup> 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 e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>				
Descripción del modelo de negocio	Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	11.1. Datos de la empresa	
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5.1. Gestión comercial y clientes	
		102-5 Propiedad y forma jurídica	11.1. Datos de la empresa	
		102-7 Tamaño de la organización	7. Huella económica	
			8. Huella Laboral	
Organización y estructura	Prácticas para la elaboración de informes	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	11.1. Datos de la empresa	
	Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
102-22 Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités		4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición		
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición		
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición		
102-19 Delegación de autoridad		4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición		
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición		

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Mercados en los que opera	Perfil de la organización	102-3 Ubicación de la sede	11.1. Datos de la empresa	
		102-4 Ubicación de las operaciones	11.1. Datos de la empresa 5.1. Gestión comercial y clientes	
		102-6 Mercados servidos	5.1. Gestión comercial y clientes	
Matriz de materialidad <sup>2</sup>	Gobernanza	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
	Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-42 Identificación y selección de grupos de interés	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable	
Objetivos y estrategias	Perfil de la organización	102-12 Iniciativas externas	3.2. Modelo de gestión sostenible	
		102-13 Afiliación a asociaciones	5.4 Cooperativismo y Asociacionismo. 5.5 Aliados y socios	
	Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1.2. Cartas a la presidencia y la dirección general	
	Gobernanza	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	

<sup>2</sup> Aspecto no contemplado explícitamente en la Ley 11/2018, si bien entre los criterios de la información a reportar está la materialidad. En consecuencia, conocer los temas importantes para los grupos de interés puede contribuir a justificar la información que se publica en el EINF.

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF		
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones	
Factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa		
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio		
Gestión de riesgos	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio		
	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio		
Gestión de riesgos	Enfoque de gestión	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular.		
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio		
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio		
	Gobernanza		102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
			102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
			102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
			102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.1 La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
			102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	
			102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>				
<b>Información general</b>				
Políticas que aplica respecto a las cuestiones medioambientales, incluidos los procedimientos de evaluación y certificación ambiental, procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	10.1. Modelo de huella ambiental	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10.1. Modelo de huella ambiental	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	10.1. Modelo de huella ambiental	
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10.1. Modelo de huella ambiental	
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones ambientales vinculadas a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos. 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	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	7.1. Huella económica y del negocio	
	Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	10.1. Modelo de huella ambiental	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Contaminación</b>				
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	Emisiones	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental	No material
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Materiales	301-2 Insumos reciclados	10.2. Gestión Ambiental	
	Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	10.2. Gestión Ambiental	
<b>Uso sostenible de los recursos</b>				
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Agua y efluentes	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	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	10.2. Gestión Ambiental	
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Energía	302-1 Consumo energético 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	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Cambio climático</b>				
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	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	10.2. Gestión Ambiental	
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	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	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	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental	
<b>Protección de la biodiversidad</b>				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	10.2. Gestión Ambiental	No material
		304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	10.2. Gestión Ambiental	No material

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>				
<b>Información general</b>				
Políticas que aplica respecto a las cuestiones sociales y relativas al personal, incluidos los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	8.1. Modelo de Gestión de personas	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8.1. Modelo de Gestión de personas	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	8.1. Modelo de Gestión de personas	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8.1. Modelo de Gestión de personas	
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones sociales y relativas al personal vinculados a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	8.1. Modelo de Gestión de personas 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
<b>Empleo</b>				
Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Perfil de la organización	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	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	Perfil de la organización	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	8.2. Departamento laboral	
	Presencia en el mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	8.2. Departamento laboral	
	Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	8.2. Departamento laboral	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Gobernanza	102-36 Proceso para determinar la remuneración	8.2. Departamento laboral	
		102-38 Ratio de compensación total anual	8.2. Departamento laboral	
		102-39 Ratio de incremento porcentual de la compensación total anual	8.2. Departamento laboral	
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a 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	Gobernanza	102-35 Políticas de remuneración	8.2. Departamento laboral	
		102-37 Involucración de los grupos de interés en la remuneración	8.2. Departamento laboral	
	Presencia en el mercado	202-1 Ratio de salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	8.2. Departamento laboral	
	Desempeño económico	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	8.2. Departamento laboral	
Beneficios corporativos <sup>3</sup>	Empleo	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	8.2. Departamento laboral	
	Desempeño económico	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	8.2. Departamento laboral	
Implantación de políticas de desconexión laboral			8.1. Modelo de Gestión de personas.	Criterio propio de Caixa Popular
Empleados con discapacidad	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8.4. Responsabilidad social interna	

<sup>3</sup> Concepto no requerido explícitamente por la Ley 11/2018.

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Organización del trabajo</b>				
Organización del tiempo de trabajo	Relaciones trabajador-emprego	402-1 Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	8.4. Responsabilidad social interna	
Número de horas de absentismo			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	401-3 Permiso parental	8.4. Responsabilidad social interna	
<b>Salud y seguridad</b>				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	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 Fomento 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 e 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	403-9 Lesiones por accidente laboral	8.2. Departamento laboral	
		403-10 Dolencias y enfermedades laborales	8.2. Departamento laboral	
<b>Relaciones sociales</b>				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Participación de los grupos de interés	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	8.2. Departamento laboral	
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Participación de los grupos de interés	102-41 Acuerdos 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			8.2. Departamento laboral	Criterio propio de Caixa Popular
<b>Formación</b>				
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Formación y enseñanza	404-2 Programas para mejorar las aptitudes 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	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.2. Departamento laboral	
	Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.3. Ética y valores corporativos.	
	Evaluación de derechos humanos	412-2 Formación de empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	8.3. Desarrollo de personas	
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	8.3. Desarrollo de personas	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Igualdad</b>				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2. Misión, Visión y Valores.	
			3.1 la RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
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			8.4. Responsabilidad social interna	
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8.4. Responsabilidad social interna	
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
Políticas que aplica respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno, incluidos los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	3.1 la RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7.1 Huella económica y del negocio	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Los principales riesgos relacionados con la lucha contra la corrupción y el soborno vinculados a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
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	Ética e integridad	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	4.3. Ética y valores corporativos.	
	Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos derechos humanos	5. Cadena de valor	
	Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	5. Cadena de valor	
		412-2 Formación de empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos	8.3. Desarrollo de personas	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Ética e integridad	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.3. Ética y valores corporativos.	
	Derechos de los pueblos indígenas	"411.1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	9. Huella social	N/A
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	Participación de los grupos de interés	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	8.2. Departamento Laboral	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4.3. Ética y valores corporativos.	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular. 5.2. Gestión de Compras y Proveedores	
La abolición efectiva del trabajo infantil	Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular. 5.2. Gestión de Compras y Proveedores	
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO</b>				
Políticas que aplica respecto a la lucha contra la corrupción y el soborno, incluidos los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	4.3. Ética y valores corporativos	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable.	
	Perfil de la organización	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
Los resultados de esas políticas	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.3. Ética y valores corporativos	
Los principales riesgos relacionados con la lucha contra la corrupción y el soborno vinculados a las actividades del grupo y cómo el grupo gestiona dichos riesgos	Estrategia	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.3. Ética y valores corporativos	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno y medidas adoptadas para luchas contra el blanqueo de capitales	Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.2. Visión, misión, valores, propuesta de valor y estrategia corporativa	
			4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio	
		102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.3. Ética y valores corporativos.	
	Gobernanza	102-25 Conflictos de interés	4.1. Órganos de gobierno: estructura y composición	
	Anti-corrupción	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	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	4.3. Ética y valores corporativos	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	9.1. Ingresos para Acción Social.
Comunidades locales		413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.1. Ingresos para Acción Social.	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>SOCIEDAD</b>				
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>				
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	9. Huella social	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	9. Huella social	
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	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	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	Participación de los grupos de interés	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	9.2. Modelo de Acción Social y Participación.	
	Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	5.4. Cooperativismo y Asociacionismo.	
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	9. Huella social	
<b>Subcontratación y proveedores</b>				
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Perfil de la organización	102-9 Cadena de suministro	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Evaluación ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
		308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
	Evaluación social	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	5.2. Gestión de compras y proveedores	No material
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Perfil de la organización	102-10 Cambios significativos en la organización y cadena de suministro	5.2. Gestión de Compras y Proveedores	
<b>Consumidores</b>				
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1 Gestión Comercial y Clientes.	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	5.1 Gestión Comercial y Clientes	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Marketing y etiquetado	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	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	5.1 Gestión Comercial y Clientes	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
<b>Información fiscal</b>				
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	7.1 Huella económica y de negocio	
		103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7.1 Huella económica y de negocio	
	Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	4.3. Ética y valores corporativos	
	Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal.	
Los beneficios obtenidos país por país	Desempeño económico	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	207-1 Enfoque fiscal	7. 2 Gestión económico-financiera-fiscal	
	Desempeño económico	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	7.2. Gestión económico-financiera-fiscal	



*Memoria*  
*Anual*



2023