caixa popular



Memoria 2021

caixa popular

MEMORIA ANUAL 2021

Índice

BLOQUE 1.

1.1 Presentación de la Memoria Anual 2021 6

1.2 Cartas de la Presidencia y la Dirección General 8

1.3 Proyectos y hechos más relevantes 2021 12

BLOQUE 2.

2.1. La senda del éxito de Caixa Popular. 15

2.2. Visión, Misión, Valores, Propuesta de Valor y Estrategia corporativa 19

BLOQUE 3.

3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular 32

3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable 37

BLOQUE 4

4.1. Órganos de Gobierno: estructura y composición 52

4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio 62

4.3. Ética y valores corporativos 80

BLOQUE 5

5.1 Gestión Comercial y Clientes 84

5.2. Gestión de Compras y Proveedores 102

5.3. Administraciones-reguladores y Ayuntamientos 108

5.4. Cooperativismo y Asociacionismo 110

5.5. Aliados y Socios 116

BLOQUE 6: MODELO DE GESTIÓN

6.1. Gestión de la calidad 120

6.2. Gestión de la innovación 126

6.3. Gestión de la Tecnología y la Información. 134

BLOQUE 7: HUELLA ECONÓMICA

7.1 Huella Económica y del Negocio 142

7.2. Gestión económico-financiera-fiscal 144

BLOQUE 8: HUELLA LABORAL

8.1. Modelo de Gestión de personas 152

8.2. Departamento Laboral 158

8.3. Desarrollo de Personas 174

8.4. Responsabilidad social interna 192

BLOQUE 9: HUELLA SOCIAL

9.1. Ingresos para Acción Social 196

9.2. Modelo de Acción Social y Participación 198

9.3. Proyectos e iniciativas de Acción Social

+ Voluntariado y cooperación internacional 200

BLOQUE 10: HUELLA MEDIOAMBIENTAL

10.1. Modelo de Huella Ambiental 204

10.2. Gestión Ambiental 208

ANEXOS

Anexo 11.1 Datos de la empresa 216

1. Identificación 216
2. Activos territoriales 217
3. Comisión y comités internos de gestión 220
4. Entidades participadas del Grupo Caixa Rural y, por tanto, de Caixa Popular 221
5. Datos financieros 221
6. Grupos de interés de Caixa Popular: categorías y segmentos 229
7. Cooperativas socias 230
8. Asociaciones 233

Anexo 11.2 Información relevante sobre el informe 234

caixa popular

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL 2021

La elaboración de esta memoria anual, supone un ejercicio de transparencia a la hora de mostrar y comunicar a la sociedad y a los grupos de interés de Caixa Popular, de forma integrada, los resultados de nuestro desempeño económico-financiero conjuntamente con los resultados del desempeño de nuestra empresa en términos sociales y medioambientales.

De la misma forma, esta memoria supone afianzar nuestro compromiso continuado de seguir avanzando en la definición, desarrollo y comunicación de estrategias, políticas y acciones que, por un lado, tengan como resultado la generación de impactos positivos que den respuesta a las necesidades y expectativas de dichos grupos de interés y, por otro, generen valor compartido, mejorando así nuestra competitividad mientras se mejora y avanza en el progreso de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

Esta memoria anual, ha sido realizada siguiendo las directrices marcadas por los estándares internacionales de Global Reporting

Initiative (en adelante, GRI), así como por los requisitos normativos en materia de Información no Financiera y Diversidad, establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

A lo largo de las siguientes páginas, vamos a mostrar una descripción acerca de cómo Caixa Popular gestiona aspectos como, (1) la transparencia, la ética empresarial y el gobierno corporativo; (2) nuestra estrategia y nuestro enfoque de responsabilidad social y de desarrollo sostenible, incluyendo información sobre los procesos de participación de grupos de interés y materialidad; (3) nuestra cadena de valor y las relaciones con nuestros clientes, proveedores, aliados, asociados, etc.; (4) nuestro sistema de gestión; y finalmente, (5) la generación de nuestras huellas, económico-financiera, laboral, social y medioambiental.

Es, por lo tanto, un objetivo fundamental de esta memoria anual, contribuir a la medición y comunicación del desempeño sostenible de Caixa Popular para facilitar la evaluación de los grupos de interés, en términos de ajuste con sus necesidades y expectativas.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

Amadeo Ferrer

NUESTRO MODELO DE BANCA COOPERATIVA BASADA EN LOS VALORES, EN EL COMPROMISO SOCIAL Y ECONÓMICO CON NUESTRO ENTORNO MÁS PRÓXIMO, NOS HACE SER UNA ENTIDAD DIFERENTE. SON ESTOS HECHOS DIFERENCIALES, JUNTO CON LA CALIDAD PERSONAL Y PROFESIONAL DEL COLECTIVO DE TRABAJO DE LA ENTIDAD, LOS QUE HACEN QUE CAIXA POPULAR VAYA AVANZANDO EN NUESTRA MISIÓN "CONSEGUIR QUE LA SOCIEDAD VALENCIANA ELIJA NUESTRO MODELO DE BANCA COOPERATIVA, VALENCIANA, CON VALORES, SOCIAL Y DIFERENTE".



Este 2021, marcado todavía por los efectos de la pandemia global provocados por la COVID-19, no ha sido fácil, pero gracias a nuestros sólidos valores y principios que nos identifican como empresa cooperativa, que guían nuestra toma de decisiones, así como las actuaciones de todas y cada

una de la persona que integramos Caixa Popular hemos conseguido superarlo de manera muy positiva consolidándonos como la entidad financiera valenciana de referencia.

Nuestra estrategia, donde a través de procesos deliberados y adaptativos, nos han permitido anticipar y dar respuestas a tendencias, oportunidades y riesgos que el entorno tan cambiante nos presenta ha tenido su respuesta por parte de nuestros grupos de interés, nuestros clientes, proveedores, aliados, entidades del tejido social, personas socias y trabajadoras, entre otros muchos, y así nos lo demuestran confiando cada día en Caixa Popular.

Confían en un modelo cooperativo defensor e impulsor de la economía social, de la economía real que genera riqueza en la Comunitat Valenciana teniendo en cuenta aspectos como la igualdad entre las personas, 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 no nos quepa duda que desde el Consejo Rector y por ende toda Caixa Popular vamos a continuar trabajando para que este sueño llegue a cumplirse.

Este 2021 es el segundo año de nuestro plan Estratégico *TransformAcció 2022*, que establece las bases de una nueva Caixa Popular, bajo los mismos principios y valores que conforman nuestros cimientos avanzamos en la creación de un modelo más flexible, con una apuesta clara por desarrollar todo el talento del equipo humano así como su felicidad favoreciendo las distintas palancas que influyen sobre ella, 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.

Un año lleno de retos motivadores, de ilusiones, que tienen por objetivo mantenernos en la senda del éxito que estamos forjando y sobre la que rendimos cuentas en esta memoria anual del 2021.

No quisiera despedirme sin lanzar un claro mensaje respecto a nuestra intención de seguir trabajando por ser cada día mejores, para ser una 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 nuestra empresa, personas que nos han demostrado a través del ejemplo, el compromiso y la implicación, que podemos hacer frente a las situaciones más adversas siendo mejores profesionales y personas, haciendo mejor a Caixa Popular.

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Rosendo Ortí

CAIXA POPULAR ESTÁ OPERANDO EN EL SECTOR FINANCIERO, UN SECTOR QUE, ADEMÁS DE LOS EFECTOS PROVOCADOS POR LA PANDEMIA Y QUE SUFRIMOS TODOS, PASA POR UN MOMENTO DE GRANDES CAMBIOS QUE LO ESTÁN TRANSFORMANDO DE UNA MANERA MUY IMPORTANTE. LA PERSISTENCIA DE LOS TIPOS DE INTERÉS EN VALORES NEGATIVOS QUE HAN CAMBIADO EL PARADIGMA CON EN QUE NOS MOVÍAMOS, LOS PROCESOS DE DIGITALIZACIÓN, LA ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES DE FUERA DEL SECTOR, LAS EXIGENCIAS REGULATORIAS EN TEMAS DE TRANSPARENCIA Y SEGURIDAD, LA NECESIDAD DE TRABAJAR EN PRO DEL DESARROLLO DE UNA ECONOMÍA DESCARBONIZADA, LA CONTINUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONCENTRACIÓN, LOS CAMBIOS EN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y DEL MERCADO HACE QUE ELEMENTOS COMO LA AGILIDAD, LA RÁPIDA ADAPTACIÓN A LAS TENDENCIAS, LA COOPERACIÓN, LA INNOVACIÓN Y SOBRE TODO TENER CLARO NUESTRO DESTINO SEAN ASPECTOS CLAVES PARA NUESTRO FUTURO.



En este marco somos más conscientes de que nuestro modelo de empresa cooperativa, ética y social, es más necesario ahora que nunca por los valores que representa y por su enfoque de generación de impactos positivos de carácter económico, medioambiental y social, en las comunidades con las que interactúanos, en concreto, y en la sociedad, en general, mientras creamos y generamos valor compartido con nuestros grupos de interés, mejorando nuestra competitividad y colaborando en el progreso de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

En este segundo año de Nuestro Plan Estratégico *TransformAcció 2022*, fruto de la colaboración y conocimiento compartido de nuestro Consejo Rector, grupos de interés y colectivo de trabajo, hemos trabajado desplegar elementos de diferenciación que aporten valor a nuestros grupos de interés.

La apuesta decidida por un *Servicio 5 Estrellas* para facilitar la mejor experiencia financiera de nuestros clientes facilitándoles 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.

La aplicación de este modelo de relación con el cliente ha venido acompañada de un cambio en el modelo de nuestras oficinas comerciales y de los servicios centrales apostando por la cercanía, comodidad, confidencialidad y la apertura a la sociedad valenciana para la realización de sus actividades y que vamos a continuar desarrollando en el próximo año.

En este sentido se explica el cambio en la dependencia de la innovación que pasa a transversalizarse en toda la organización orientándose a la mejora de la experiencia de los clientes tanto internos y externos impulsada por el Área de Comunicación y Experiencia de Clientes.

Este 2021 ha sido el año de la consolidación de la creación del modelo de organización líquida, un modelo que prepara a la entidad para el futuro dotándolo de agilidad, cercanía, capacidad de innovación, conocimiento del cliente, así como un cambio en el modelo comercial que me atrevería a decir va a significar un punto de inflexión en la historia de Caixa Popular.

La profundización en el modelo de organización líquida y en el nuevo modelo comercial que supone, nos ha llevado a poner en marcha este año la revisión de la totalidad de procesos comerciales, un proyecto ambicioso que bajo el nombre de RevoluciONA pretende aprovechar toda la capacidad comercial de la organización mejorando su eficiencia, un proyecto que ya ha empezado a dar sus frutos.

Este año podríamos calificarlo como muy bueno por los resultados obtenidos, en esta memoria están los hechos más relevantes del ejercicio, pero me gustaría destacar dos que van a contracorriente de las actuaciones del sector: hemos abierto 2 nuevas oficinas en València capital y en la ciudad de Dénia (nuestra cuarta oficina en la provincia de Alicante) y la creación de 10 nuevos puestos de trabajo mientras el resto de la banca está 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 vosotros, nuestro proyecto no sería posible

Muchas gracias.

BLOQUE 1.

1.3. Proyectos y hechos más relevantes 2021

El año 2021 ha sido segundo año de implementación de nuestro Plan Estratégico *TransformAcció 2022* donde, a pesar de las condiciones adversas que nos ha impuesto la pandemia global, hemos logrado unos resultados positivos y relevantes en términos económico-financieros y de crecimiento de oficinas.

Margen de intereses: **37,798 millones de euros.**

Margen bruto: **60,947 millones de euros.**

Beneficio bruto: **16,276 millones de euros.**

Ratio de eficiencia: **59,72**

ROA: **0,65**

ROE: **12,42**

La penetración de Caixa Popular en el territorio continúa creciendo al abrir dos nuevas oficinas en Dénia y Valencia Capital en 2021 e incorporando un agente financiero en Cheste. Llegando a un total de 76 puntos comerciales.

En la siguiente tabla, se informa de los principales logros del ejercicio 2021 en aquellos campos en los que ha habido mejoras o actuaciones relevantes:

Proyectos o logros significativos de 2021 por cada una de las siguientes categorías:

Estrategia:

- Implementación del modelo de organización líquida sobre el modelo de relación con el cliente.
- Refuerzo de la estrategia de diferenciación a través del servicio 5 estrellas, la responsabilidad social y el modelo comercial basado en el cliente.
- Implementación del modelo de generación de felicidad en Caixa Popular.

Negocio:

- A fecha 31 de diciembre de 2021 Caixa Popular contaba con 233.499 clientes, un 8,30% más que en el ejercicio anterior.
- Hemos profundizado en nuestro modelo de organización líquida consolidando las especialidades y los sectores como herramienta clave de la organización que genera dinamismo comercial y profundidad en la gestión del segmento.
- Puesta en marcha del proyecto RevoluciONA que busca la mejora en los procesos comerciales que permitan un avance en capacidad de generación de negocio de la entidad.
- Implantación del nuevo modelo de oficina orientado a una experiencia de cliente 5 estrellas

Tecnología y Digitalización:

- Incorporación de robots para la mejora de procesos.
- Implantación de una nueva APP de móvil para mejorar la experiencia del cliente, despliegue del “Muro Digital” y el lanzamiento del chatbot “Maia”.
- Incorporación de salas de videoconferencias y wifi en las nuevas Oficinas.

Huella económica:

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

- Hemos incrementado nuestros ingresos brutos un 9,81% con respecto a 2020.
- Los resultados de explotación han mejorado un 40,57% con respecto a 2020.
- El negocio total de la entidad ha crecido en un 17,04% con respecto al 2020.

Huella Laboral:

- A fecha de 31 de diciembre de 2021, Caixa Popular había creado 10 nuevos puestos de trabajo llegando a la cifra de 395 personas contratadas, lo que supone un 2,54% respecto a la misma fecha de 2020.
- La media de horas de formación por persona en 2021 se ha situado en 121.
- El número total de Directivos en un programa de desarrollo se incrementado en 2021 un 51,11% con respecto a 2020.

Huella social:

- Hemos incrementado la inversión en iniciativas de generación de empleo y desarrollo económico en la Comunidad Valenciana en un 17,23% con respecto a 2020.
- En 2020 se puso en marcha la primera edición de las "Ajudes a la igualtat de gènere", el concurso fotográfico "la mostra del canvi" que pretende conicenciar sobre los efectos del hombre en nuestro entorno natural y el lanzamiento de "Ajudes a projectes d'integració de persones amb discapacitat"
- Nuestro colectivo de trabajo se implicó en la generación de impacto social de la iniciativa de adhesión voluntaria *"Un dia del teu salari"*, recaudando **19.597,52€** a los que Caixa Popular aportó el mismo importe generando un fondo de **39 195,04€** para el apoyo a las ONG valencianas a través de las *"Ayudas de un dia de salari"*.

Huella mediambiental:

- A través de la digitalización de los procesos se ha reducido el envío de documentos físicos al cliente en un 14,35% con respecto a 2020.
- Incremento de 1'58% del consumo eléctrico, a pesar del incremento de la presencialidad, el crecimiento de clientes y del negocio en tasas muy superiores.
- El 90,4% del consumo eléctrico de nuestra entidad procede de fuentes de origen renovable.

BLOQUE 2

2.1. La senda del éxito de Caixa Popular

Los primeros pasos de Caixa Popular

Hace más de cuatro décadas un grupo de cooperativistas valencianos socios de COVIPO (Cooperativa de Viviendas Populares), decidieron visitar un verano el Grupo Cooperativo Mondragón en el País Vasco. Vinieron emocionados de lo que habían visto, y con un sueño, ¿por qué no replicar en Valencia lo que los vascos habían hecho?

Eran jóvenes que no tenían experiencia financiera, ni sabían que hacer para crear una cooperativa de crédito. Sólo tenía ilusión por conseguir un sueño.

Después de varias visitas a Madrid al Banco de España, donde cada vez les iban modificando las condiciones económicas del capital, en junio de 1977 Caixa Popular obtuvo ficha bancaria, lo que desde entonces nos ha permitido actuar como cooperativa bancaria.

Cuentan los fundadores de Caixa Popular que cuando fueron a recoger la documentación al Banco de España la persona que los atendió les dijo "se arrepentirán". Han pasado más de 40 años y no es que no nos hemos arrepentido, sino que estamos muy orgullosos de nuestro modelo de banca cooperativa, valenciana, con valores, social y diferente.





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 más de 40 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 y, además, en su momento el FROB utilizó las aportaciones que las Cajas Rurales - Cooperativas de crédito teníamos en nuestro Fondo de Garantía de depósitos para subvencionar a los bancos a través de esquemas de protección de activos que se quedaron todas las cajas de ahorros que estaban en crisis.
- Porque la Universidad ha estudiado nuestro modelo de gestión empresarial a través de un libro que han publicado o el caso Caixa Popular que se trabaja en ESIC.

Y lo más importante, porque todos los días más de 225.000 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, se mueven entre el 1 y el 5. Además, se apuesta por la "cantera" como mecanismo fundamental de desarrollo directivo.

Nuestra cultura de gestión fomenta la creatividad y la innovación. Y en esta cultura se tolera el error como mecanismo de aprendizaje. Además, el sistema de gestión es transparente y participativo. Todas las personas socias mensualmente reciben el mismo informe de gestión que reciben los miembros del Consejo Rector.

3. La estrategia de diferenciación.

Desde nuestros orígenes sabíamos que teníamos que competir por diferenciación, no por precio ni por 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. Por eso en nuestros rótulos, junto a la marca de Caixa Popular, aparece el nombre de la localidad en la que tenemos presencia.

El apoyo a todo tipo de asociaciones sociales, culturales, deportivas, de comerciantes, de empresarios, etc. es también 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 AECR- 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: 6 representantes de Cooperativas Socias y 6 representantes de los Socios de Trabajo.

Los representantes de las cooperativas deben ser los gerentes o directores financieros de sus entidades, porque tienen que poder realizar su función de control en la dirección con profesionalidad y conocimientos. Las 6 personas socias de trabajo todas tienen estudios universitarios y conocen a fondo el negocio financiero.

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 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.

BLOQUE 2

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, como ha sido el caso de la crisis social, sanitaria y económica que ha provocado el Covid 19.

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.

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.*
- *Nos implicamos con 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.



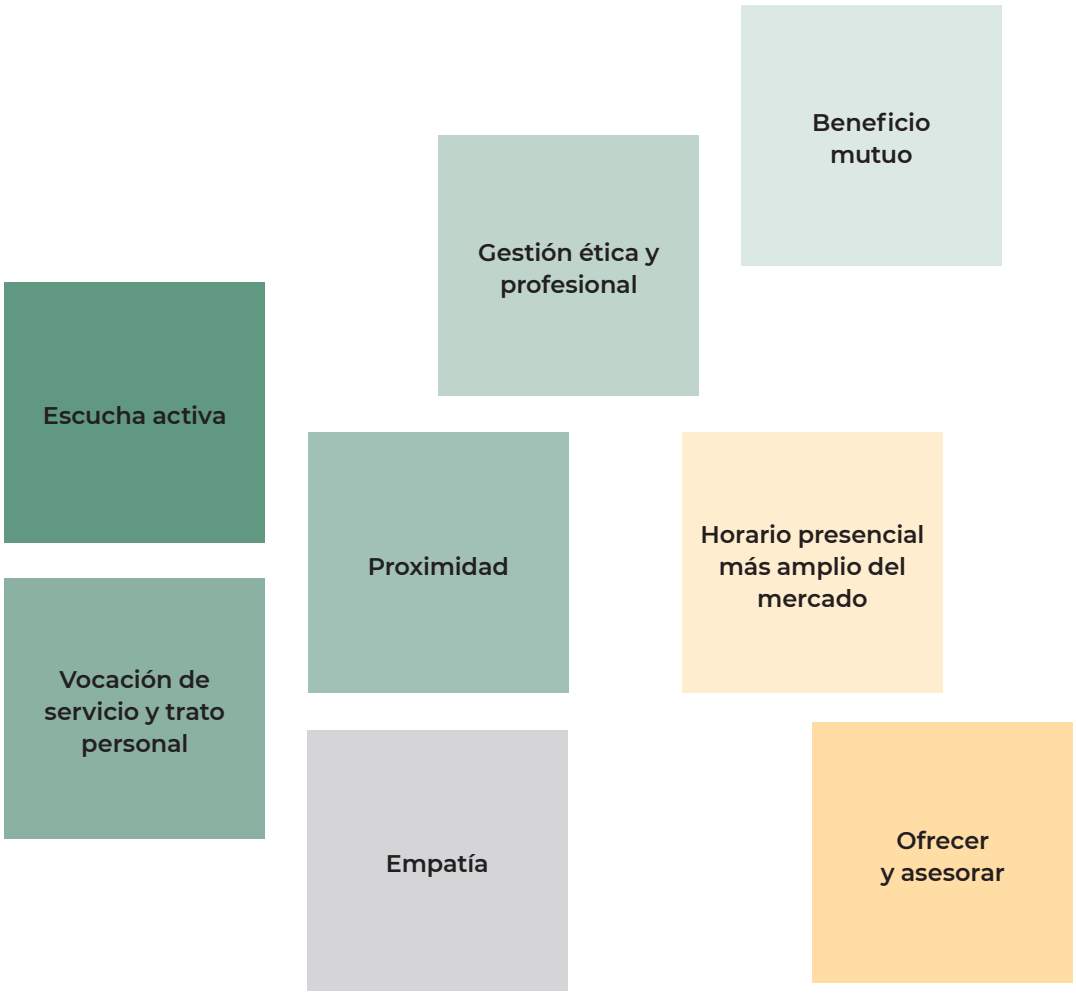
Para establecer y mantener la **propuesta de valor basada en este modelo cultural**, se plantean las siguientes acciones:

- 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
- Se 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.



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

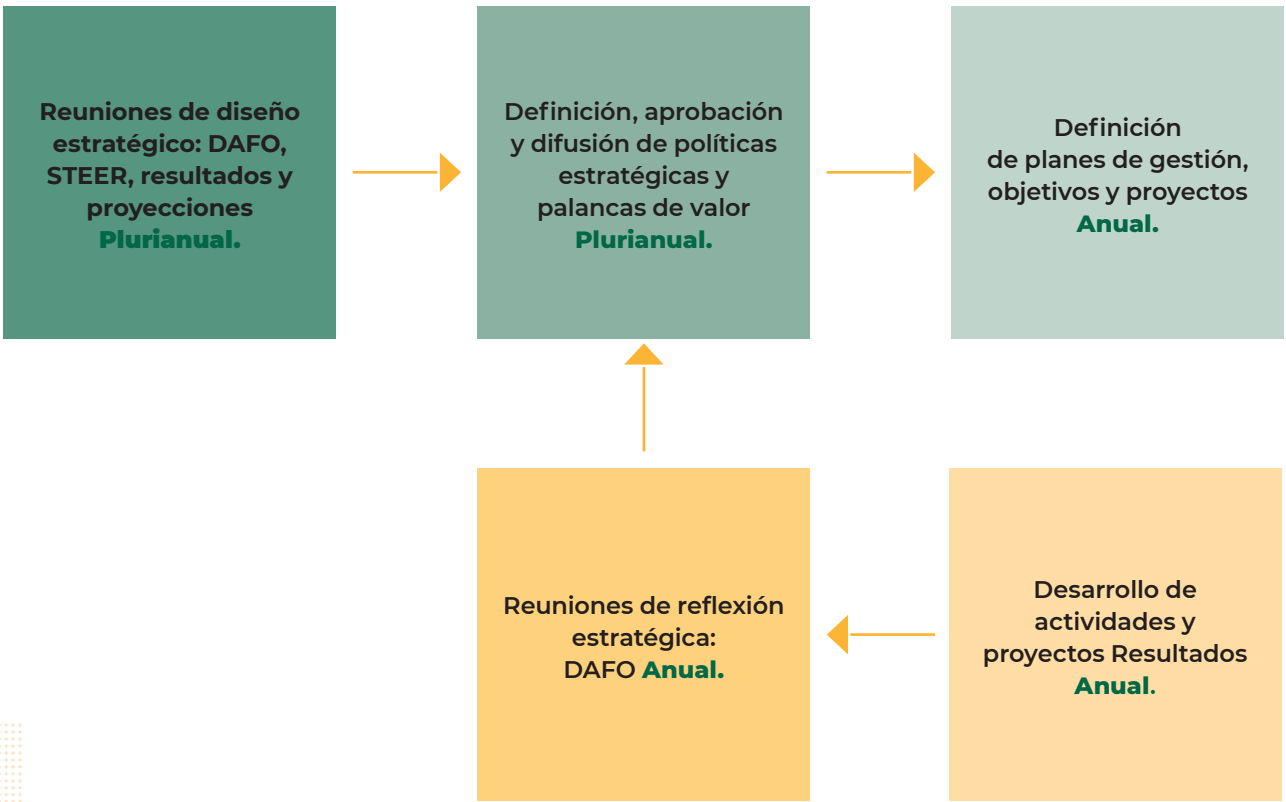
- la escucha activa,
- la proximidad,
- la empatía,
- la vocación de servicio y trato personal,
- la gestión ética y profesional,
- la búsqueda del beneficio mutuo,
- en ofrecer y asesorar, y finalmente,
- ofrecer el horario presencial de atención al cliente más amplio del mercado



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 ***"TransformAcció 2022"***, establecido para el periodo 2020-2022 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 elaboración de una matriz DAFO, entre otras herramientas de diagnóstico estratégico, tal y como podemos ver a continuación, donde resumimos los aspectos más significativos:

Fortalezas

1. Model cultural i persones.
2. Model de relació amb el Client.
3. Pertinença al Grup Caixa Rural (Associació Espanyola de CR).
4. Posicionament com a entitat valenciana de referència; en el món cooperatiu i l'associacionisme.
5. Presa de decisions àgil.
6. Banca de proximitat i localisme.
7. Cultura d'innovació com a agent de canvi.
8. Horari.
9. Cultura de transparència i participació.
10. Cultura meritocràtica i adaptació al canvi.

Debilidades

1. Pèrdua de l'esperit de Caixa Popular.
2. Necessitat d'incrementar el talent.
3. Negoci fora de balanç.
4. Productivitat.
5. Eficiència.
6. Solvència.
7. Posicionament.
8. Actius danyats.
9. Pèrdua d'elements de diferenciació.
10. Baixa penetració client digital.

Oportunidades

1. Especialització en segments de valor.
2. Atracció de clients pel model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.
3. Captació del talent.
4. Expansió geogràfica.
5. Gestionar les dades dels clients per créixer en negoci.
6. Sensibilitat mediambiental.
7. Nous usos i models d'oficina.
8. Evolució del món empresarial i potenciació dels sectors emergents.
9. Potencialitat dels 'vellennistes'.
10. Auge de la cultura col·laborativa.

Amenazas

1. Competència: nous competidors.
2. *Canvis reguladors, inseguretat jurídica.
3. Canvis socials, demogràfics i de comportament dels clients.
4. Estratègia: adaptar el model de negoci.
5. Persones: cultura & talent.
6. Incertesa en l'evolució dels mercats.
7. Reputació.
8. Tecnologia.
9. Ciberseguretat.
10. Contingències jurídiques.

A partir del resultado de nuestro diagnóstico estratégico, Caixa Popular formuló el plan estratégico "***TransformAcció 2022***" que se desplegaba a partir de 5 políticas estratégicas y de 4 palancas estratégicas. Fruto de proceso de revisión anual de la estrategia, para este 2021 se redefinieron las adaptándolas a la situación del mercado financiero condicionada por la fusión y reducción de capacidad, así como por la evolución de la entidad donde los activos dañados se han reducido de manera muy notable, los niveles de solvencia están bastante por encima de los establecidos por el regulador.

La política generación de ingresos sustituye al incremento de la rentabilidad debido al empuje de la actividad comercial generada con el nuevo modelo comercial y a la situación persistente de bajos tipos de interés, que obliga a crecer en ingresos a través del volumen y de la comercialización de servicios.

Las políticas establecidas y las 4 palancas estratégicas son:

Estrategias 2020

- Crecer en felicidad
- Reforzar la solvencia
- Aumentar la rentabilidad
- Bajar la tasa de activos dañados
- Aplicar el nuevo modelo comercial

Estrategias 2021

- Crecer en felicidad
- Nueva diferenciación
- Generar Ingresos
- Agilidad
- Innovación

Palancas

- Mentalidad ganadora
- Implicación Personal
- Actividad Comercial
- Innovación en Valor



La política generación de ingresos sustituye al incremento de la rentabilidad debido al empuje de la actividad comercial generada con el nuevo modelo comercial y a la situación persistente de bajos tipos de interés, que obliga a crecer en ingresos a través del volumen y de la comercialización de servicios.

Este Plan Estratégico con la adaptación realizada, en lo que a la estrategia competitiva se refiere, se posiciona claramente como una estrategia de diferenciación que trata de conseguir ventajas competitivas frente a nuestros competidores a través de unos productos y servicios 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.

Podemos ver a continuación, en la siguiente imagen, las principales características de nuestra estrategia de diferenciación contenidas en el plan estratégico.



En lo que respecta a nuestra **estrategia de crecimiento a través del desarrollo de mercados**, en 2021 Caixa Popular contó con 77 puntos de venta, 76 oficinas o sucursales bancarias y la incorporación de un agente financiero en la localidad de Cheste a lo largo de territorio de la Comunidad Valenciana. Cifras que dan continuidad a los procesos de crecimiento sostenido que hemos tenido en los últimos años en los que hemos abierto 2 oficinas anualmente desde el año 2018.

5. El Mapa de la Transformación para conseguir nuestra estrategia

Para conseguir las transformaciones previstas en el plan estratégico, Caixa Popular ha establecido el siguiente mapa de cambio o de transformación.





Por un lado, soñamos con convertirnos en una organización líquida, donde se cultiven las actitudes necesarias para su desarrollo, tales como la generosidad, la amplitud de miras, el sentido común, la personalidad, 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 sólo 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.

Este concepto de organización líquida tiene su reflejo en la consolidación de iniciativas como las especialidades o responsables de segmento, los responsables de producto y la creación este 2021 de los responsables de sectores empresariales con lo que los pilares estratégicos de la organización líquida han quedado establecidos.

Nuestro mapa de transformación, también incluye aspectos tan necesarios como:

- seguir avanzando en los procesos de digitalización de nuestra entidad,
- la necesaria transformación hacia una organización más creativa e innovadora,
- que sea capaz de implementar un nuevo modelo de gestión comercial,
- donde se generen proyectos a gestionar,
- donde la responsabilidad social y la sostenibilidad jueguen un papel 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 captemos, desarrollemos, compensemos y retengamos al mejor talento disponible, tanto fuera como dentro de nuestra organización.



La situación de los mercados financieros y de la competencia ha abierto nuevas posibilidades de crecimientos basadas en la habilidad para el cambio y en la adaptación a las nuevas tendencias aprovechando mercados expulsados, abandonados o desatendidos a través de la agilidad para adaptarse basadas en la responsabilidad, la autonomía, la innovación y como no en un servicio 5 estrellas hacia el cliente entendiendo estos como personas cuya relación tiene que ser duradera por la aportación de valor y la identificación con el proyecto de Caixa Popular a través de los elementos claves de la diferenciación de la entidad:

- Transmisión de los Valores y Cultura empresarial
- Calidad en la atención al Cliente “Servicio 5 Estrellas”
- Innovación en la gestión comercial
- Ser la entidad deseada para trabajar
- Ser la entidad más social
- Ser la entidad preferida por las mujeres

BLOQUE 3

3.1. La RSC y la sostenibilidad en Caixa Popular

DESDE EL AÑO 1977 Y TRAS CUMPLIR EN EL EJERCICIO 2021, 44 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, nos referimos a:

- Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, donde se definía la RSC como "*la responsabilidad de las empresas por sus impactos sobre la sociedad*".
- Acuerdo de París sobre Cambio Climático, en el año 2015.
- También en el año 2015, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, donde se adoptaron los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que representan una visión compartida de la humanidad y un contrato social entre los líderes del mundo y las personas.
- Directiva 2014/95/UE, a través de la cual se estableció que las grandes empresas de interés público debían divulgar información no financiera y sobre diversidad a partir de sus informes de 2018 y en adelante.
- Ley 18/2018 para el fomento de la responsabilidad social en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

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 en 2020 su **Política de Sostenibilidad**, 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 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.

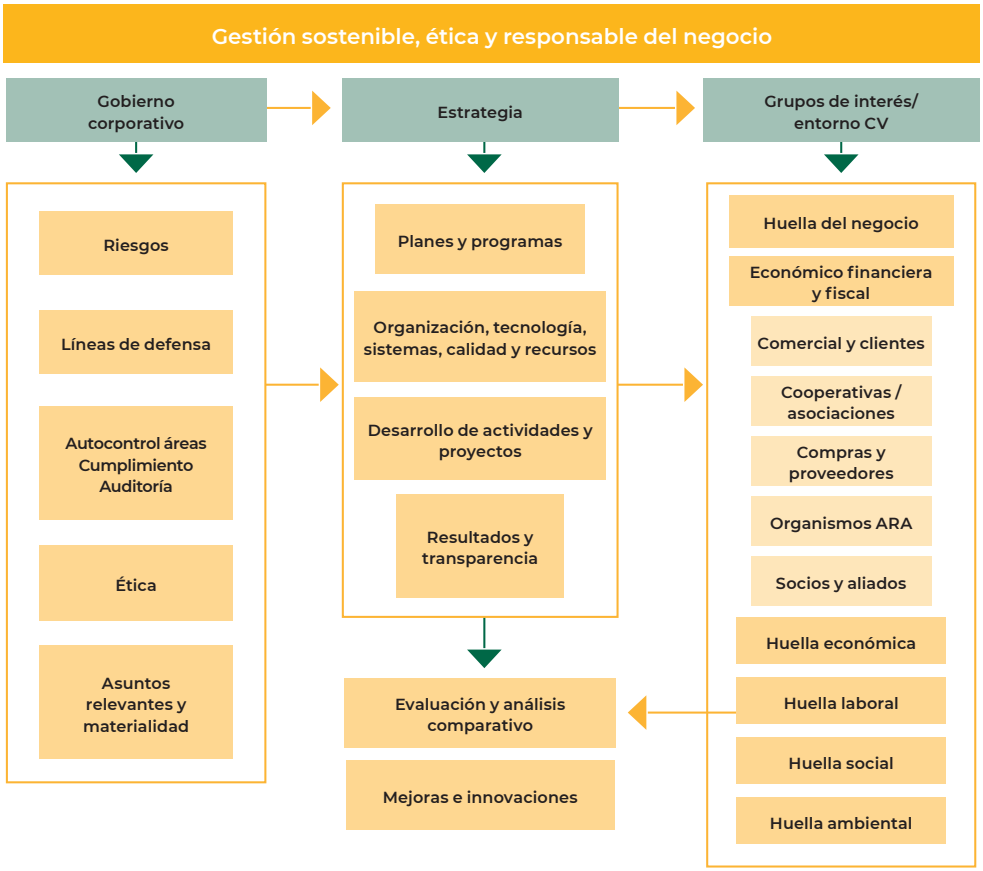


BLOQUE 3

3.2. Modelo de gestión sostenible, ética y responsable

Para poder desplegar nuestra estrategia y nuestra política de sostenibilidad, en Caixa Popular nos hemos dotado del 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**.

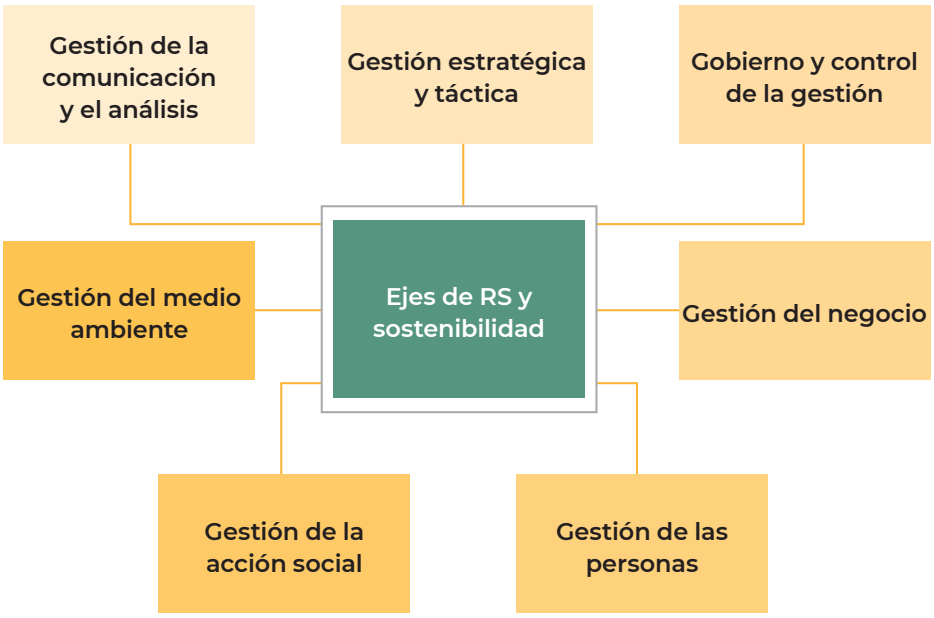


La meta es avanzar sistemáticamente en la mejora de los enfoques de gestión de la responsabilidad social y la sostenibilidad hasta alcanzar el nivel de desarrollo de las organizaciones de referencia en esta materia, a nivel nacional. Con el desarrollo de este modelo de gestión sostenible, ético y responsable 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

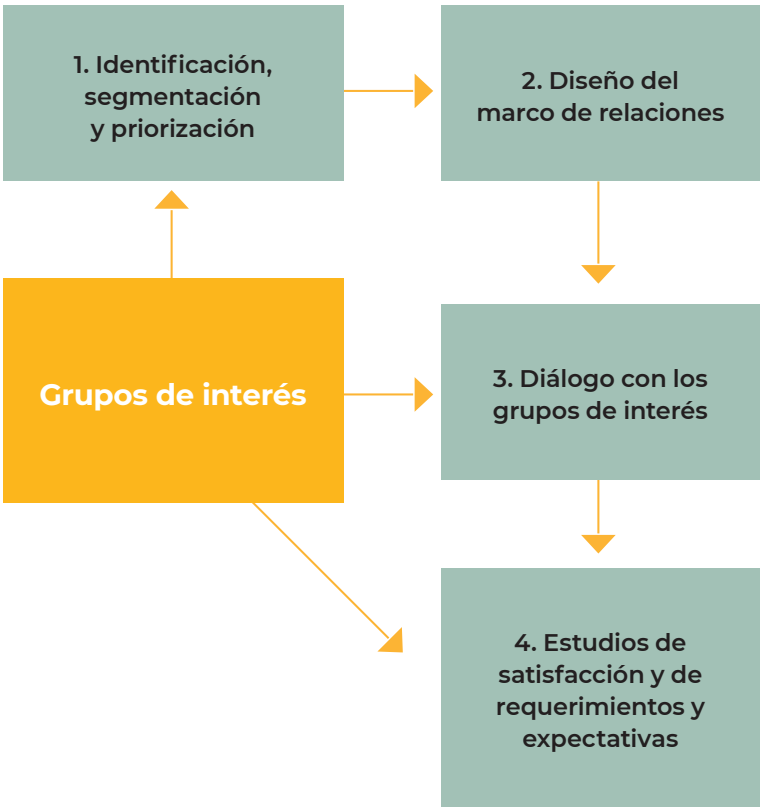
Para dar cobertura a todas las materias que de alguna manera conducen a una gestión sostenible, ética y responsable y a los requerimientos de prescriptores y reguladores, Caixa Popular, tal y como podemos ver en la siguiente imagen, ha definido los ámbitos de actuación desde la perspectiva de las necesidades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



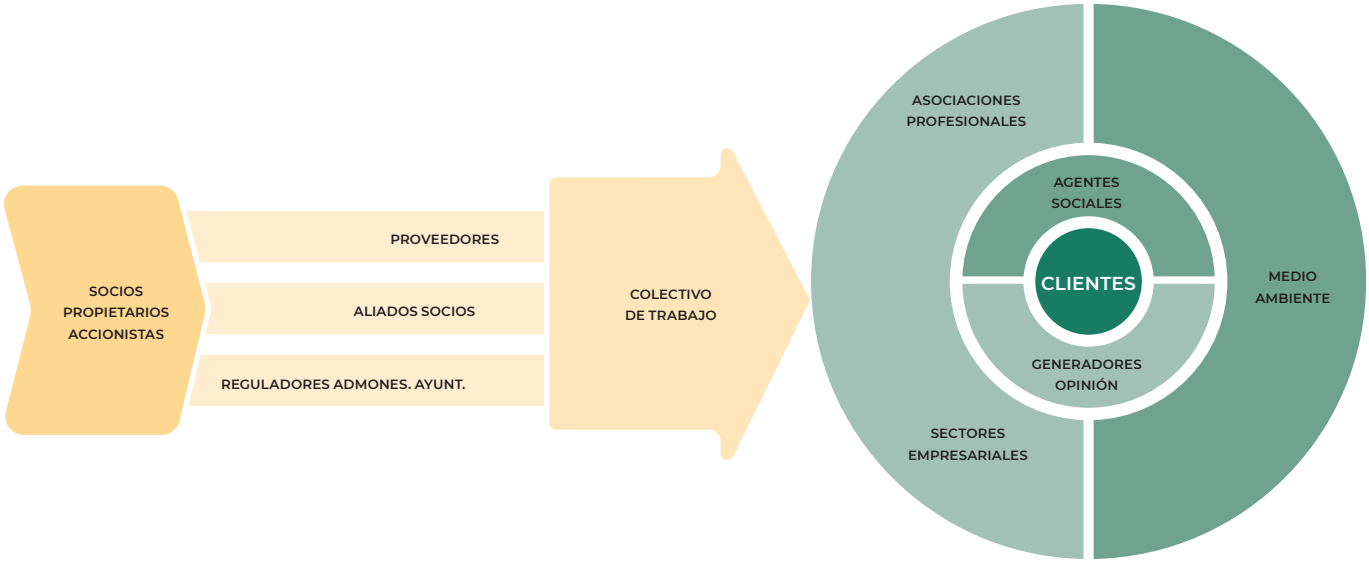
La Gestión de Grupos de Interés en Caixa Popular

Caixa Popular diseñó e implantó en 2018 un sistema completo de gestión de grupos de interés, basado en las directrices de la organización *AccountAbility* y en su estándar *AA1000SES Stakeholder Engagement Standard*, para dar respuesta a la necesidad de utilizar la "voz de los grupos de interés" en aspectos tan importantes como la concepción de las estrategias, la identificación de proyectos y mejoras en la gestión, la detección de requerimientos, necesidades y expectativas, y, por último, la definición y priorización de sus asuntos relevantes. Este sistema se revisará trienalmente y su actualización se realizará en 2022.

El **proceso a seguir para llevar a cabo este proceso de engagement o 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, en cuanto a la valoración de su relación con nuestra entidad, sino que también donde identificamos diversos requerimientos y expectativas que estos grupos tenían sobre Caixa Popular.



Como acabamos de ver, el primer paso dado en este proceso de *engagement* o participación de grupos de interés, Caixa Popular definió y desarrollo su **Mapa de Grupos de Interés**, tal y como vemos a continuación en la siguiente imagen.



Tras este primer ejercicio de identificación y clasificación de los grupos de interés de Caixa Popular desde una perspectiva de Cadena de Valor, se llevó a cabo un **ejercicio de priorización** de los mismos **según la capacidad de influencia e impacto** que los grupos seleccionados tenían sobre nuestra empresa, lo que nos permitió **focalizar los esfuerzos** de nuestra empresa sobre aquellos grupos de mayor impacto estratégico. Los grupos seleccionados como prioritarios para la atención responsable y sostenible, fueron los siguientes:

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

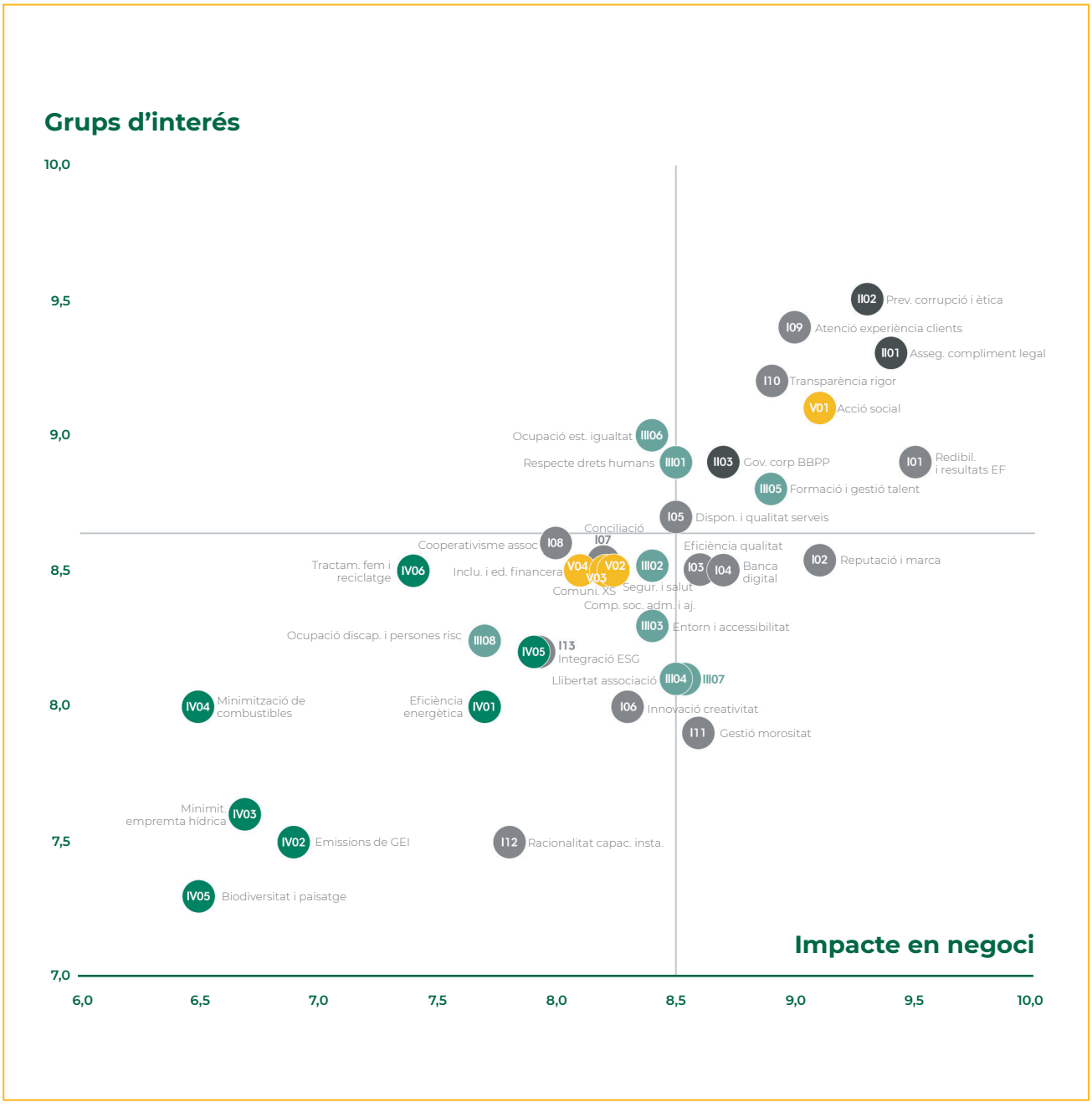
La identificación de aspectos relevantes o materiales. El proceso de Materialidad

Otro de los procesos importantes para la elaboración de un reporte de información no financiera o de una memoria de sostenibilidad, es el de Materialidad. Con este proceso, se pretende identificar aquellos 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. Estos asuntos relevantes, tanto individual como de forma agregada, son la mejor representación del valor de la posición financiera y operacional de cualquier organización.

La definición de los asuntos relevantes o materiales a los que Caixa Popular debía prestar atención, se realizó en el año 2018 analizando en profundidad los retos y estrategias de la organización, los temas materiales de mayor valor para las empresas del sector y las propuestas concretas de las entidades GRI y SASB para el sector financiero y expertos internacionales en sostenibilidad y responsabilidad. Este trabajo se realizó tras el "*Estudio estratégico de responsabilidad social corporativa y valor de la gestión de grupos de interés*", tal y como hemos visto previamente.

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 i**mpacto que dichos aspectos tienen en términos de estrategia y negocio** para Caixa Popular. Vemos a continuación la Matriz de Materialidad, fruto de este ejercicio.



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

I	**GESTIÓ DEL NEGOCI**
I.01	Rentabilidad y resultados económico-financieros
I.05	Disponibilidad y calidad de servicios
I.09	Atención, servicio y experiencia de cliente
I.10	Transparencia y rigor en la gestión: cumplimiento financiero y regulatorio
II	**ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**
II.01	Aseguramiento del cumplimiento de la legislación
II.02	Prevención de la corrupción y comportamiento ético (blanqueo, etc.)
II.03	Gobierno corporativo: buenas prácticas
III	**HUELLA LABORAL**
III.01	Respeto de los derechos humanos
III.05	Formación y desarrollo del talento
V	**HUELLA SOCIAL**
V.01	Acción social y voluntariado

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

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

Durante el año 2020, como resultado de los procesos de seguimiento, revisión y control estratégico que lleva a cabo nuestra entidad, se decidió incluir como material el aspecto social, *Enfermedades Infecciosas*, fruto del impacto que este aspecto estaba teniendo en nuestro negocio y de la relevancia que el mismo adquirió para nuestros grupos de interés, durante y tras la crisis sanitaria, económica y social provocada por la Covid 19, manteniéndose como un aspecto crítico en este 2021.

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 de los pormenorizado de los 17 ODS y de las 169 metas que los desarrollan, comprometiéndose durante el año 2020 a identificar y precisar en su contribución.

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



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

ODS PRIORITARIO	PROGRAMAS, INICIATIVAS O PROYECTOS	OTROS ODS DONDE IMPACTAN
ODS 3 y 10	**Fundación Levante UD.** Impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social *granota* contribuyendo al progreso de las personas y de su calidad de vida, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.	ODS 5 y 17
ODS 3	**Pelota valenciana.** Potenciamos el deporte que nos identifica como pueblo, colaborando en la difusión y el fomento desde la base con la Federació de Pilota Valenciana y las ligas profesionales junto con la Fundació de Pilota Valenciana.	ODS 5, 11 y 17
ODS 4	**Escuela de Emprendedores Sostenibles de Natura y Cultura.** Fomentar el espíritu innovador y emprendedor de los más jóvenes basado en la sostenibilidad y el cooperativismo.	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	**Proyectos de educación para el desarrollo y la sensibilización**. Convocatoria de ayudas junto con la Coordinadora Valenciana de ONGD destinadas a favorecer la educación para el desarrollo y la sensibilización para promover una ciudadanía crítica, global y consciente de las desigualdades mundiales.	ODS 10, 11 y 17
ODS 4	**Florida Universitaria.** A través de nuestra alianza, promovemos la educación, la cultura y el cooperativismo, acercando la formación a todos los niveles	ODS 8, 11 y 17
ODS 4	**Colaboraciones con universidades y centros educativos.** Fomentamos la formación, junto con las universidades y los centros educativos valencianos, participando en diferentes iniciativas educativas que facilitan la innovación y la difusión del conocimiento en la sociedad valenciana	ODS 17

ODS 4	**Ayudas a Proyectos Interasociativos.** Con estas ayudas, junto con la Fundación Horta Sud y el Grupo Ugarte, impulsamos la creación de proyectos de desarrollo cultural, social o educativo que promueven la colaboración entre asociaciones de la comarca de l'Horta.	ODS 11 y 17
ODS 5	**Proyecto Dona Emprén**. A través de este proyecto, junto con Novaterra, fomentamos el autotrabajo y la igualdad de oportunidades para mujeres con acceso difícil al crédito, inspirado en el modelo de microcréditos del Nobel de la Pau Muhammad Yunus	ODS 8, 9, 11 y 17
ODS 5	**Valencia Basket.** Mantenemos una relación consolidada con el equipo taronja, con quien compartimos valores, apostando por la igualdad apoyando tanto al equipo masculino y como al femenino	ODS 11 y 17
ODS 8	**Colaboración con ASINDOWN**. Participamos en diferentes acciones impulsadas por esta organización que trabaja el desarrollo integral de las personas con síndrome de Down para favorecer su integración familiar, educativa, laboral y social como miembros activos de la sociedad.	ODS 10 y 17
ODS 8	**Operación Consolida con AJEV.** Patrocinamos este programa formativo en el que líderes de empresas referentes cuentan sus experiencias a empresas en fase de consolidación	ODS 9 y 17
ODS 9	**Alianza con La Pinada Lab.** La innovación es una vía para generar nuevas ideas e iniciativas. Con esta alianza queremos generar sinergias con el mundo de la innovación valenciana que permitan lanzar nuevas propuestas con un impacto social y ambiental.	ODS 11 y 17
ODS 9	**Alianza con Social Nest Foundation.** Colaboramos en la generación de emprendimiento con impacto positivo social y ambiental a través de esta aceleradora tecnológica y social.	ODS 10, 11, 13 y 17
ODS 10	**Alianza con Cruz Roja**. Caixa Popular y Cruz Roja somos entidades con un objetivo común: hacer una sociedad más justa. Con nuestra aportación se desarrollan proyectos de intervención social, servicios preventivos y operaciones de emergencia en la provincia de València	ODS 5, 11 y 17

ODS 10	**Colaboración con Cáritas**. Trabajamos con la ONG para apoyar el desarrollo de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos, y promovemos iniciativas como la Tarjeta Solidaria de prepago.	ODS 5, 11 y 17
ODS 11	**Clubes locales de deporte.** Apostamos por la práctica del deporte de base como generadora de valores, apoyando a los clubes y las escuelas de deportes locales de diferentes disciplinas.	ODS 3 y 17
ODS 11	**Fiestas y tradiciones**. Participamos en las fiestas de nuestros pueblos colaborando en tradiciones populares como los Moros y Cristianos, las Fallas, cofradías, bandas de música...	ODS 17
ODS 12	**Fundació Sant Jordi**. Junto con la fundación por el escultismo Sant Jordi, fomentamos la relación con la naturaleza de los más jóvenes a través del centro ambiental de la Calderona enclavado en el corazón de este parque natural.	ODS 4, 13 y 17
ODS 12	**Horta Neta**. Colaboramos con los municipios de xarxa Joves.net en la realización de actividades que tienen como objetivo la mejora y el conocimiento del medio ambiente de la comarca de l'Horta a través de la participación activa	ODS 4, 11, 13 y 17
ODS 14	**Fundación Oceanogràfic.** A través de esta alianza se pretende concienciar a la sociedad valenciana, tan vinculada al mar, de la importancia de preservar el mar a través de la protección de las tortugas marinas	ODS 11 y 17
ODS 15	**Acció Ecologista Agró.** El objetivo de esta alianza es la protección y sensibilización sobre espacios naturales como el Tancat de la Pipa en la Albufera o la Marjal del Moro, a través del vehículo conductor de la tortuga d'estany	ODS 11 y 17

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 PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 3 y 8	**Programas propios de voluntariado de Caixa Popular.** Proyecto de voluntariado internacional dirigido a los trabajadores de la entidad para el fomento del cooperativismo en países en desarrollo. Además, los compañeros de la entidad participan activamente en voluntariados locales como Amics de la Gent Major, Federació de Triatló, etc.	ODS 5, 10, 11 y 17
ODS 4	**Educación financiera.** Organizamos actividades de formación especializada en el ámbito financiero dirigida a la sociedad (empresarios, estudiantes, amas de casa, etc.).	ODS 17
ODS 5	**Tarjeta Dona**. La primera tarjeta bancaria que promueve la igualdad de género y que destina una parte de los ingresos obtenidos a proyectos sociales que fomentan la igualdad entre las personas.	ODS 12
ODS 5	**Ayudas Proyectos Dona**. Convocatoria de ayudas para la realización de proyectos de igualdad de género en la Comunidad Valenciana a los que pueden presentarse instituciones, asociaciones, fundaciones, etc.	ODS 17
ODS 8	**Inclusión laboral en Caixa Popular**. Incorporamos personas con discapacidad intelectual a nuestro equipo de trabajo y los ofrecemos estabilidad, responsabilidad y la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.	ODS 10 y 17
ODS 10	**Campaña Un Dia de Salari.** Con esta iniciativa nuestro equipo humano dona voluntariamente un día de su salario y la entidad aporta el doble de la cantidad recaudada para financiar proyectos de solidaridad y cooperación al desarrollo.	ODS 3, 5, 8, 11 y 17
ODS 11	**Tarjeta Compromís pel Valencià.** La única tarjeta bancaria que beneficia nuestra lengua destinando el 0,7% de las compras a Escola Valenciana-Federació d'Associacions per la Llengua.	ODS 12 y 17

ODS 12	**Oficina sin papeles.** 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	**Tarjetas biodegradables.** Nuestras tarjetas, en todas las modalidades, están hechas de un material biodegradable, reduciendo así el impacto ambiental que causan	ODS 13
ODS 12 y 13	**Inversión sostenible.** Productos de inversión o ahorro, como por ejemplo fondos de inversión o planes de pensiones gestionados con criterios sociales y ambientales	
ODS 13	**Caixa Popular verde.** Proyecto integral que, desde un punto de vista estratégico de la entidad, pretende reducir los impactos negativos en el medio ambiente que produce Caixa Popular y fomentar, a través de la concienciación y la financiación, proyectos que mejoran la eficiencia en el uso de la energía de empresas, familias y comercios	ODS 9
ODS 13	**Energías renovables y reducción de consumo eléctrico.** La mejora de la eficiencia energética a través de la concienciación, el uso de equipos y sistemas eficientes, aprovechamiento de la luz natural acompañado del uso de energía eléctrica proveniente de fondos renovables (80% el 2020) es una apuesta para reducir la huella de carbono de la entidad.	ODS 12
ODS 13	**Financiación verde.** Préstamos y créditos destinados a la financiación de empresas comercios, autónomos y familias que quieran hacer inversiones para la mejora de la eficiencia energética o en movilidad sostenible, tanto en el ámbito empresarial como particular, con ventajas económicas en las condiciones.	ODS 9 y 12

A continuación, vemos la relación de proyectos llevados a cabo en el año 2021 y su grado de cumplimiento.

PROYECTOS	CUMPLIMIENTO
1. Modelo de Gestión Social de las oficinas.	100%
2. Ampliación de la Escuela de Asociaciones.	100%
3. Productos de financiación con contenido social y sostenible.	80%

Los compromisos para 2022 son:

PROYECTOS	CUMPLIMIENTO
1. Elaboración del Plan Estratégico de Sostenibilidad.	100%
2. Creación del Comité Externo de Responsabilidad Social.	100%
3. Lanzamiento de ayudas para organizaciones con el objetivo de favorecer la integración de personas con discapacidad	80%

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO

2020-2022

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

- Establecer el enfoque de gestión de aquellos ejes o vectores identificados como los más débiles en el desarrollo de la responsabilidad social. En este sentido en 2021 se ha avanzado en el establecimiento de alianzas con dos organizaciones de referencia en temas ambientales en la Comunitat Valenciana como son Fundació Oceanogràfic y Acció Ecologista Agró, además del establecimiento de los criterios del plan estratégico de sostenibilidad de la entidad.

  Durante este 2021 el Área de Responsabilidad Social ha pasado a formar parte del Equipo de Dirección, el máximo órgano de gestión de la entidad, mostrando de esta manera la importancia que tiene en la estrategia de la organización

Fortalecer el nuevo posicionamiento de empresa responsable, ética y sostenible.´ Durante el 2021 a través del proyecto Servicio 5 Estrellas dónde se establece como tratar a cada tipología de cliente para conseguir su máxima satisfacción, la aprobación del código ético y de la actualización de la política anticorrupción se le ha dado un impulso a este elemento de diferenciación tan importante para los clientes como muestra la matriz de materialidad descrita anteriormente.

La actualización de la Política Anticorrupción este 2021 nos ha permitido fortalecer el compromiso total en contra de las actuaciones que puedan significar un menoscabo para las personas, la entidad y la sociedad en general basada en los los requisitos establecidos en la Norma UNE 19601.

La política afecta a todas las personas que forman parte de Caixa Popular y se extiende a aquellos eslabones de la cadena de valor. La apuesta por la libre competencia comprometiéndonos con la libertad de competencia en el sector privado, la transparencia en nuestras relaciones con las Administraciones Públicas, la relación con proveedores, clientes, partidos políticos, sindicatos o patronales se basan en una gestión ética, clara y transparente estableciendo los mecanismos para denunciar posibles incumplimientos de acceso público para todos los grupos de interés.

BLOQUE 4

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.

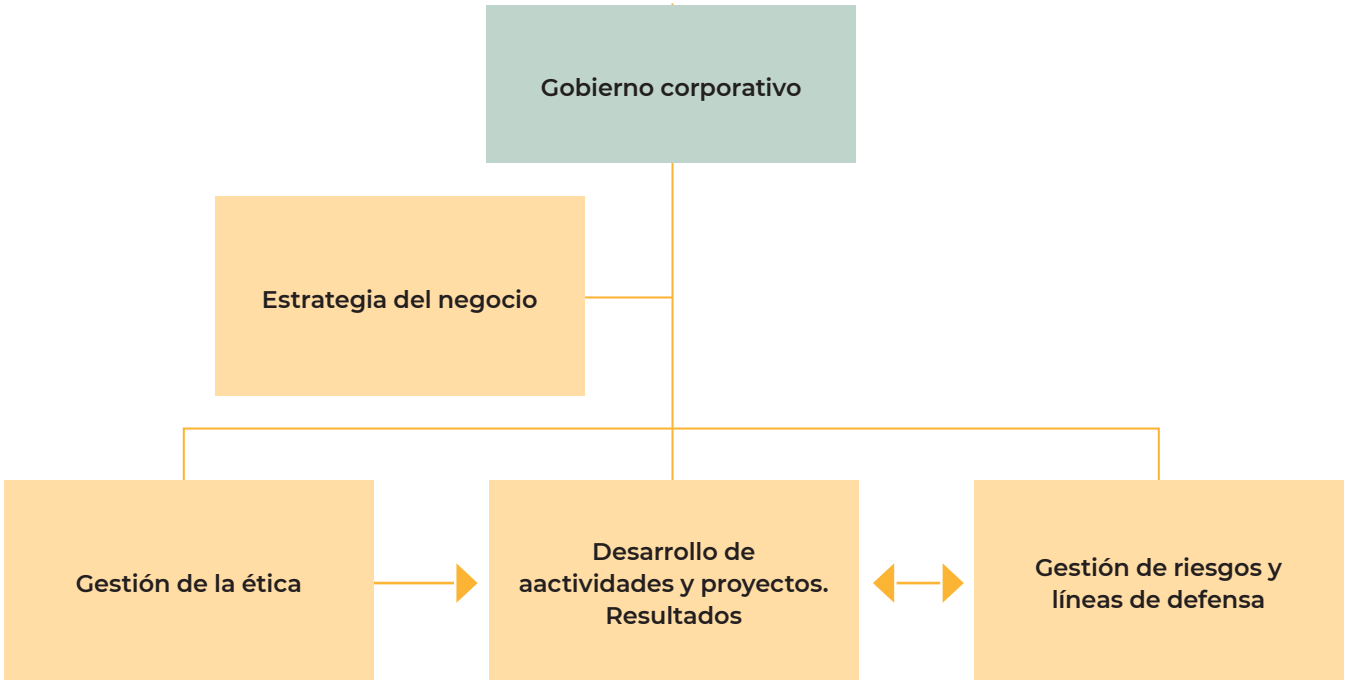


¿Qué articulan las normas del gobierno corporativo?

- 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 gobiernos de la compañía, así como los derechos y deberes de cada uno de ellos: asamblea, consejo rector y comité de dirección.

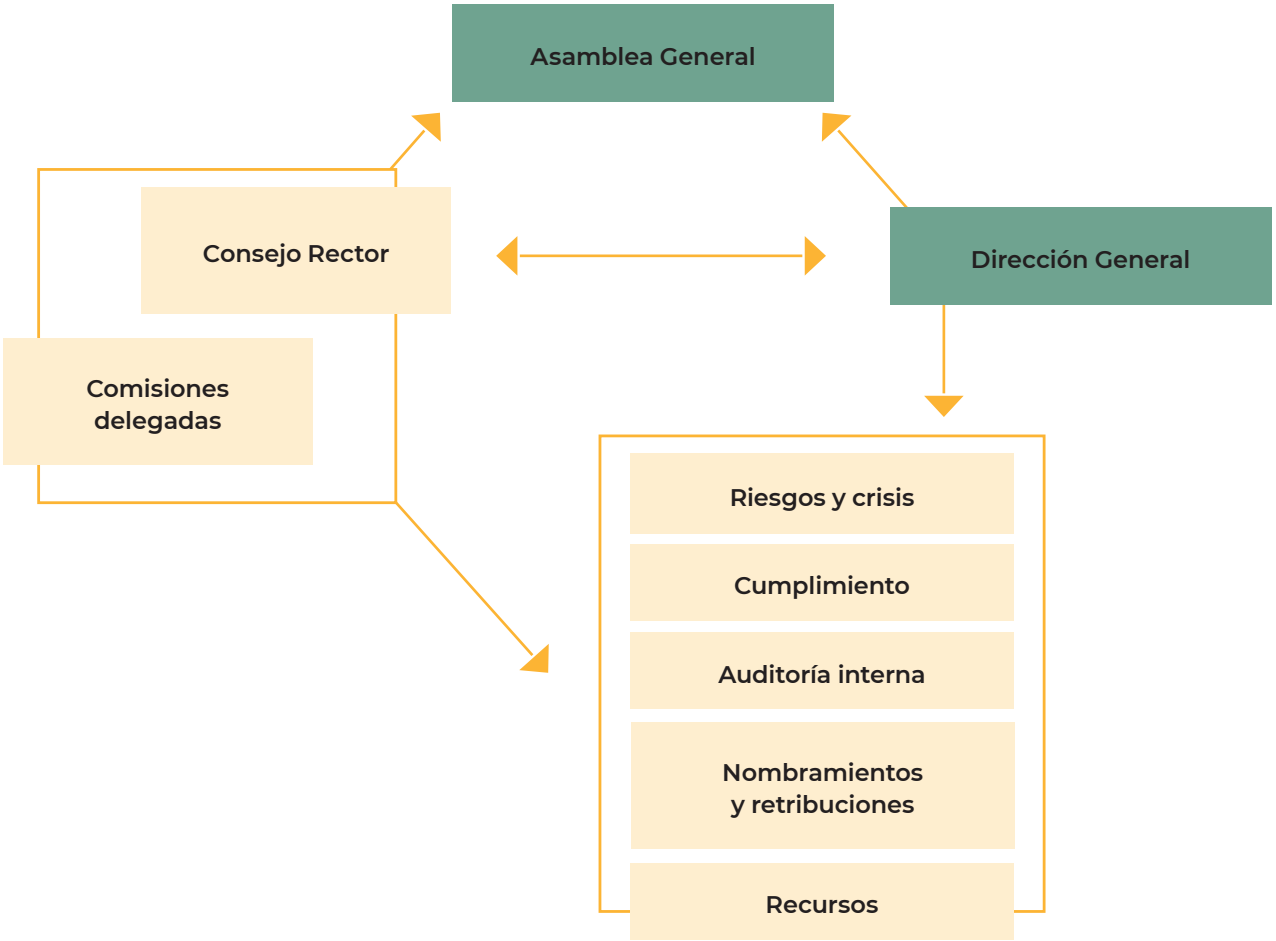
El diseño y estructura del gobierno corporativo de Caixa Popular se ha configurado en base a las directrices sobre gobierno interno del Banco de España (Eurosistema), los principios de buen gobierno para empresas no cotizadas del Instituto de Consejeros-Administradores, el código de buen gobierno de 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 y retribuciones
  - Comité mixto de auditoría y riesgos
- Comisiones y comités complementarios de interés operativo:
  - Consejo 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 de Conducta 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 y retribuciones
- 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.

Presidente Consejo Rector
Amadeo Ferrer
Representante Coop. Socia

Vicepresidente Consejo Rector
M. de las Nieves Montoya
Representante Socios Trabajo

Vocal a título personal
Inmaculada López
Representante Coop. Socia

Secretaría Consejo Rector
María José Marcos
Representante Socios Trabajo

Vocal a título personal
Enrique Cerezo
Representante Coop. Socia

Vocal Consejo Rector
Alberto Compte
Representante Socios Trabajo

Vocal a título personal
Clemente Morales
Representante Coop. Socia

Vocal Consejo Rector
Violeta García de Quirós
Representante Socios Trabajo

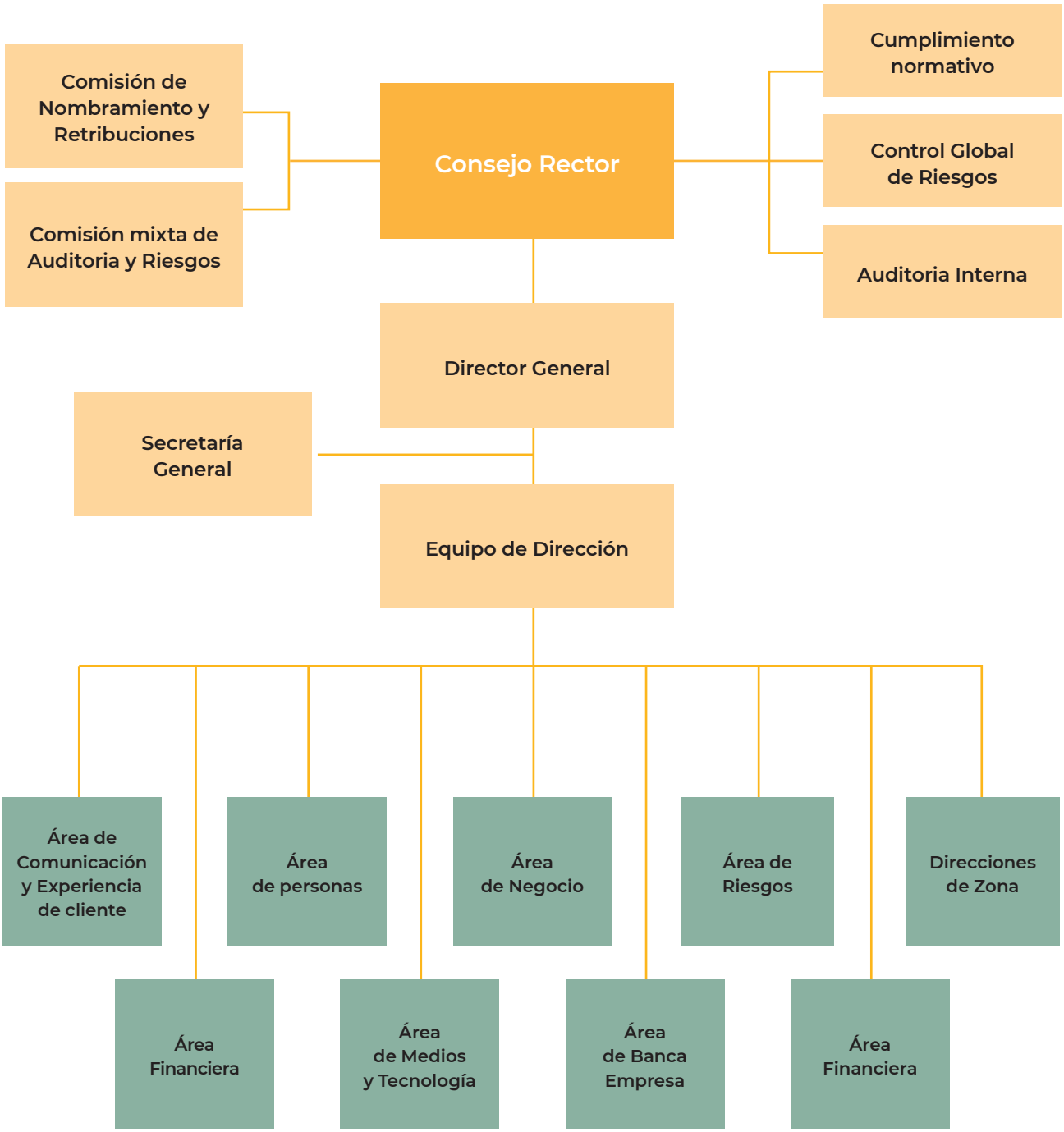
Vocal a título personal
Francisco Perales
Representante Coop. Socia

Vocal Consejo Rector
Vicent Vengut
Representante Socios Trabajo

Vocal a título personal
Félix Pont
Representante Coop. Socia

Vocal Consejo Rector
Sandra Sánchez
Representante Socios Trabajo

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 2020

Órganos de gobierno	De 31 a 50 años				Más de 50 años				Total			
	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%
Consejo Rector	4	33	0	-	2	17	6	50	6	50	6	50
Equipo de dirección	3	23	2	15	2	15	6	47	5	39	8	61
Totals i mitjanes	7	28	2	8	4	16	12	48	11	44	14	56

COMPOSICIÓN DESGLOSADA POR EDAD Y SEXO DEL CONSEJO RECTOR Y DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN 2021

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	1	8	6	50	5	42	7	58
Equipo de dirección	4	27	2	13	1	1	8	53	5	33	10	66
Totales y medios	8	30	3	1	2	1	14	52	10	37	17	63

La presencia de la mujer en los órganos máximos de decisión está muy cerca de la paridad, ocupando el 44% de los puestos siendo el 42% en el Consejo Rector de la cooperativa.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Los datos más representativos de la gestión del gobierno corporativo durante el año 2021 fueron:

GOBIERNO CORPORATIVO							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Consejeros mujeres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	4	5	3	3	-20 %	66,7 %	0 %
Consejeros hombres del colectivo de trabajo en Consejo Rector	2	1	3	3	50 %	-66,7 %	0 %
Reuniones del Consejo Rector	11	11	11	11	0 %	0 %	0 %
Reuniones comisión mixta de auditoría	3	3	3	3	0 %	0 %	0 %
Reuniones comité de nombramientos y retribuciones	3	3	3	3	0 %	0 %	0 %

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

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO

2020-2022

Durante el periodo 2020-2022 se terminará de consolidar y fortalecer el modelo de gestión del gobierno corporativo a través de:

- El desarrollo de la política y código de buen gobierno de la entidad.
- El desarrollo y aprobación del código ético de la entidad.
- Dar respuesta a los requerimientos y expectativas de los grupos de interés.

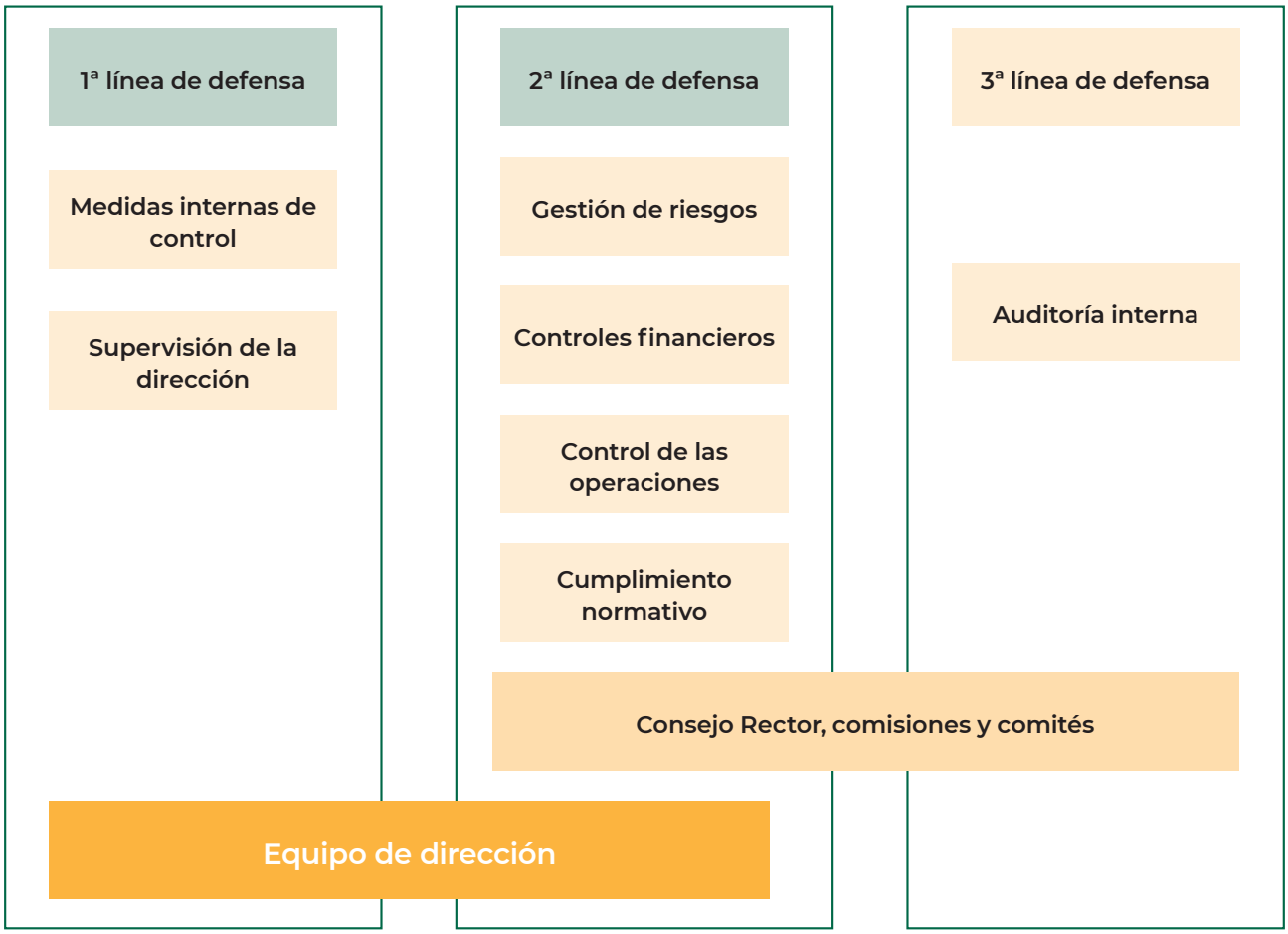
En relación con los objetivos indicados, durante este 2021 se ha elaborado y aprobado por los órganos competentes el nuevo Código Ético de la entidad en el que se marcan los comportamientos con los principales grupos de interés, la política anticorrupción, así como la política de comportamiento con los clientes. Todos estos documentos se pueden consultar en nuestra página web.



BLOQUE 4

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, de acuerdo con lo que comúnmente se conoce 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 más prestigiosas 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.

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.

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.

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.

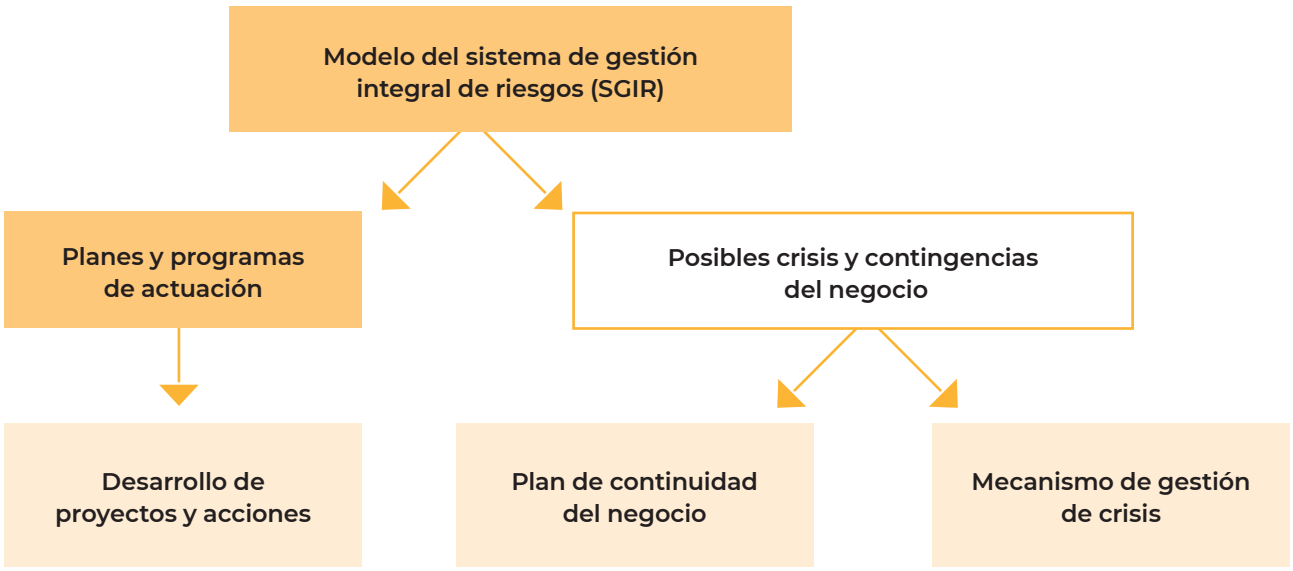
Las tres líneas de defensa cuentan con un nivel de responsabilidad e independencia suficiente para no comprometer la efectividad del esquema general, aunque actúan coordinadamente con el fin de maximizar su eficiencia y potenciar su efectividad.

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 sistema de gestión integral de riesgos (SGIR) se sustenta en el siguiente mapa de procesos y actividades:



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.
- Comisión de Riesgos.
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).
- Otros dispositivos de enlace relevantes.

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

- Órgano de Control Interno.
- Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales.

2. La Unidad de Gestión de Riesgos

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

- Identificar, medir y valorar, desde una perspectiva global, los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta la entidad en el ejercicio de su actividad.
- Diseñar, implementar y mantener los sistemas de identificación, medición, información y control de estos riesgos.
- Definir los procedimientos y mecanismos de control de los diferentes riesgos.
- Evaluar y valorar las técnicas de mitigación de riesgos empleadas y aquellas susceptibles de utilización.
- Vigilar y, en su caso, proponer cambios en la estructura de límites y alertas internas que refuercen el control de los riesgos y su consistencia con el nivel de tolerancia definido por el Consejo Rector.
- Revisar el nivel de riesgo asumido y su adecuación al perfil establecido por el Consejo Rector, así como la distribución interna del capital.

Esta función está dirigida por un directivo independiente, dedicado únicamente a la función de gestión de riesgos, responsable de un área de control y no de negocio, que no desempeña funciones operativas y tiene acceso directo en sus funciones al Consejo Rector.

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

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

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

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

- El comité de crisis con sus integrantes y roles. Este comité se encargará de identificar y seleccionar a las personas encargadas de la gestión de la crisis y al portavoz.



- El plan de contingencia o direccionamiento al mismo.
- El protocolo a seguir para la gestión completa de la crisis.
- Las herramientas y medios a utilizar (sistemas de información, plantillas preestablecidas, etc.).
- *Dark site* o web preparada con antelación para que los afectados por la crisis (socios, clientes y resto de grupos de interés) puedan disponer de información sobre la crisis y reconocer la profesionalidad de la compañía y el rigor en la gestión.
- El plan de comunicación.

Los informes marco de información con la visión consolidada de todos los riesgos, base para la toma de decisiones por el Consejo Rector y el equipo de dirección de Caixa Popular.

El marco de control interno apoyado por las auditorías internas que actúan como tercera línea de defensa.

El plan de comunicación, tanto interna como externa, relacionada con la gestión de riesgos.

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

Riesgos financieros

Riesgo de crédito: Pérdida de valor de los activos de Caixa Popular a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con la Entidad.

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

> Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación.

> Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro.

> Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.

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

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

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

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

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

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

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

***Gestión del Riesgo*:** La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo. Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes

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

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

Riesgos no financieros

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

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

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

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

individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales.

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

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

Riesgos transversales

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

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

Riesgo ambiental y social. riesgo que se materializa a través de las siguientes dos perspectivas: el impacto de la entidad en el medioambiente y la sociedad (materialidad no financiera) y, por otra parte, el impacto de los riegos 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: At través del Comité de Responsabilidad Social y 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 el 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 autoestablecido, 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 restructuración 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[1].
- 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.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

En cuanto a las principales iniciativas desarrolladas en la gestión integral de riesgos durante el ejercicio 2021, éstas fueron:

- La situación derivada de la COVID-19 ha implicado la necesidad de realizar determinadas acciones para acompañar a los clientes en un contexto de fuerte caída de la demanda y de la actividad. Las consecuencias de la pandemia han marcado los principales hitos en la gestión del riesgo de crédito, siendo los más relevantes:
  - I. Para aquellas Personas Físicas que han sufrido un mayor impacto por los efectos de la COVID-19 se habilitó la posibilidad de acogerse a una suspensión en la obligación de pago a través de la concesión de una moratoria.
  - II. En Empresas cabe reseñar la aprobación de las Líneas de Avales del Estado para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria y cuya gestión se encomendó al Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Todo ello ha supuesto un impulso en los procesos de seguimiento y control del riesgo de crédito.

- Implantación de las mejores prácticas en sistemas de gestión para prevenir delitos, reducir el riesgo y fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento con la ley, lo que nos ha permitido obtener en el ejercicio 2021 la certificación de compliance AENOR, Norma UNE 1961.

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
- **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				
Gestión de cliente	Gestión de la información	Gestión de los controles internos	Gestión de conductas y conflictos de interés	Mercados: reglas y controles
Adopción y clasificación de clientes	Barreras de información y confidencialidad de la información	Gobernanza de la organización	RIC- Reglamento interno de conducta	Actividad de mercado
Idoneidad y conveniencia	Protección de datos y privacidad	Estructura organizativa	Código ético	Informe a reguladores
Gestión de órdenes y mejor ejecución	Independencia del análisis (*research*)	Gobernanza de productos	Cumplimiento penal	Manipulación del mercado
Protección al consumidor	*Record retention*	Formación a empleados	Remuneraciones	
Incentivos y costes		Gestión de reclamaciones	Gestión de conflictos de interés	
Churning				
Comunicación y *marketing*				
Informe a clientes				
Segregación y uso de activos				
Transmisión de fondos		Solo supervisión		
Servicio de pagos				

El marco de actuación que define las actividades de la Unidad de Cumplimiento consta de cinco apartados o “áreas de cumplimiento”:

1. Gestión del cliente.
2. Gestión de la información.
3. Gestión de controles internos.
4. Gestión de conductas y conflictos de interés.
5. Mercados: reglas y controles.

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 obtención de la certificación AENOR UNE-19601 del Sistema de Gestión del Cumplimiento Penal y la puesta en marcha del Comité de Productos, el cual autorizará y supervisará los productos y servicios en comercialización.

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.



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.

Auditoría interna

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

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

La política de auditoría interna, aprobada por el Consejo Rector, tiene como objeto determinar y definir la misión, facultades y obligaciones de la Unidad de Auditoría Interna, y establece las reglas generales para su funcionamiento.

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

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

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



Examen y evaluación de la adecuada efectividad de los sistemas de control interno.

- Revisión de la aplicación y efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos y de los métodos de evaluación del riesgo.
- Revisión de los sistemas de información financiera y a la dirección.
- Revisión de la precisión y fiabilidad de los registros contables.
- Revisión de los medios para la protección de los activos.
- Revisión del sistema de la entidad para evaluar sus necesidades de capital en relación con su cálculo de riesgo.
- Prueba de la fiabilidad y entrega a tiempo de la información regulatoria.
- Participación sobre nuevos desarrollos, iniciativas, productos y cambios procedimentales o de sistemas, a efectos de obtener información que ayude a identificar los riesgos asociados al comienzo de nuevas operaciones.
- Prueba de transacciones y del funcionamiento de los controles establecidos con respecto a la depositaría de instituciones de inversión colectiva.
- Pruebas de cumplimiento con respecto a la transparencia con los clientes.
- Ejecución de investigaciones especiales.
- Revisión de los sistemas establecidos por cumplimiento normativo con el fin de asegurar que cumplen adecuadamente con su función de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios de la Ley de prevención de blanqueo de capitales, de la Ley orgánica de protección de datos, de la Ley de los mercados de valores, de la normativa sobre transparencia y, en general, de la normativa de los supervisores a las que está sometida la entidad.
- La Auditoría Interna no es un órgano ejecutivo y no tiene autoridad sobre las áreas operativas de la entidad, pero en el ejercicio de sus funciones actúa por delegación del Comité Mixto de Auditoría. Entre sus atribuciones cabe destacar:
- Actuar con independencia de criterio y de acción respecto a las demás unidades de la entidad en el desempeño de su contenido y en la elaboración de sus informes.
- Acceder libremente y en cualquier momento a cualquier registro, archivo, fichero o dato de la entidad, sin excepción, así como a las actas de todos los órganos consultivos y de toma de decisiones que existan en la organización.
- Solicitar la colaboración de cualquier empleado de la organización, con el fin de llevar a cabo de la mejor manera posible las funciones que tiene asignadas.

- Solicitar a los directivos observaciones y sugerencias para la elaboración del programa anual de auditoría, sin que por ello hayan de ser incluidas en este.

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

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

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

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

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

Los *resultados* obtenidos por la tercera línea de defensa fueron:

- Cumplimiento del 30 % de los objetivos previstos del plan trienal 2021-2023.
- Cumplimiento del plan anual 2021 del 95 %.

Análisis del 2021 y retos para 2022

Durante el ejercicio 2021, tanto la segunda como la tercera línea de defensa, han asentado y consolidado los procedimientos y controles implantados, avanzando, así mismo, en el análisis y mitigación de nuevos riesgos (operativos, tecnológicos, externalización, responsabilidad penal...).

Adicionalmente se ha realizado un profundo análisis sobre la adaptación de las directrices sobre concesión y seguimiento de préstamos de la Guía EBA/GL/2020/06, y se han establecido los planes de actuación para su implementación. Este proceso supondrá la inclusión de consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en las políticas y procedimientos y elaboración de estándares de concesión y seguimiento para operaciones ambientalmente sostenibles, así como el cumplimiento con los requerimientos regulatorios que se va a exigir el Marco de Finanzas Sostenibles, el cual estará reforzado por la implantación del Plan Director de Sostenibilidad iniciado en 2021.

Destacar también la revisión realizada sobre el nivel de cumplimiento en la Entidad en las Directrices sobre gobierno interno (GL11) de la EBA, así como de las nuevas Directrices que la EBA ha publicado y que entrarán en vigor a partir del 31 de diciembre de 2021, llegando a la conclusión que la Entidad cuenta con un sistema de gobierno alineado con los fines perseguidos por las Directrices de la EBA en cada uno de sus títulos.

Entre los retos para 2022 destacamos la necesidad de auditar de forma periódica la gobernanza, los sistemas y los procesos relativos a los riesgos de TIC y de seguridad de las entidades financieras, exigencias que surgen de las directrices que contiene la Guía de la EBA "ICT Risk Management EBA/GL/2019/04", con el objetivo de seguir trabajando en cómo deberían gestionar las instituciones financieras sus riesgos ICT y riesgos de seguridad.

Así mismo se terminará de consolidar y fortalecer el liderazgo y la capacidad del sistema de gestión de riesgos mediante la inclusión de los riesgos provenientes de la gestión de la sostenibilidad y responsabilidad: recursos humanos, derechos humanos, sociales y medioambientales.

BLOQUE 4

4.3. Ética y valores corporativos

Ética y valores corporativos

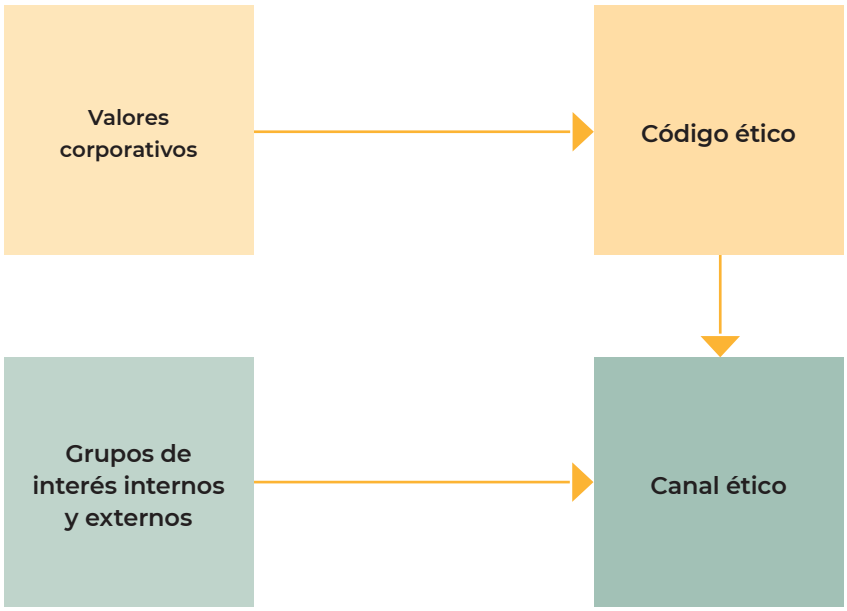
Caixa Popular establece como un principio básico el que las personas que conforman el colectivo de trabajo demuestren un comportamiento ético y ejemplar en las relaciones que mantengan con cualquier grupo de interés y en las decisiones que tomen en su participación en el desarrollo de los procesos o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

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

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

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:



Els valors corporatius que sustenten l'ètica de l'entitat són:

1. Actuem amb ètica i professionalitat.
2. Som una cooperativa de treball associat.
3. Creiem en la igualtat entre les persones.
4. Som solidaris.
5. Vivim arrelats als nostres pobles i barris.
6. Donem suport a l'associacionisme.
7. Estem implicats amb la societat valenciana.
8. Potenciem l'educació i la formació.
9. Cuidem el medi ambient.
10. Estem al servici dels nostres clients.

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.

Resultados de la gestión del ejercicio 2021

En 2021 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 (2020 y 2019 respectivamente).

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:

Nmero de alertas, denuncias, expedientes y comunicaciones relativos a la prevención de blanqueo de capital			
VARIABLE	**2021**	**2020**	**2019**
Alertas	342	261	194
Denuncias	4	2	11
Expedientes generados	62	37	43
Comunicaciones al SEPBLAC	1	1	6

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO

2020-2022

Durante el periodo 2020-2022 se realizará un proyecto de mejora y evolución del sistema de gestión de la ética que afectará a los siguientes aspectos:

- Contenidos y alcance del código ético y de conducta.
- Organización necesaria para la implantación y aseguramiento de la buena praxis.
- Difusión y comunicación del nuevo sistema a los grupos de interés.

Durante este 2021 se ha aprobado el nuevo Código Ético por los estamentos competentes, para facilitar su difusión se ha publicado internamente, estando en la intranet, y enviado físicamente a todas las personas que trabajan en la entidad. La publicación en la web permite el acceso a todos los grupos de interés que de esta manera pueden consultarlo en cualquier momento.



BLOQUE 5

5.1. Gestión Comercial y Clientes

EL PLAN ESTRATÉGICO 2020-2022, *TRANSFORMACCIÓ 2022*, DEFINIÓ ENTRE SUS POLÍTICAS ESTRATÉGICAS CLAVE O *TRANSFORMACCIONES*, EL NUEVO MODELO COMERCIAL QUE DESARROLLA NUESTRA ESTRATEGIA DE PROPUESTA DE VALOR, COMO HEMOS VISTO ANTERIORMENTE, Y QUE OPERATIVIZA EL NUEVO 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, que durante el año 2021 ha incorporado nuevas palancas y acciones, como la consolidación de los sectores empresariales, todo ello apoyado en un elemento diferencial estratégico como es la excelencia en el servicio al cliente, por ello se ha incorporado el "Servicio 5 Estrellas" que pretende trasladar los aspectos indicados anteriormente como base del Modelo de Relación con el Cliente al comportamiento de toda la organización.

Mapa de la organización líquida.



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

1. Se potencia toda la estructura de gestores en la organización.

Gestores	2022 prev.	2021	2020	2019
Banca Empresa	6	6	5	4
Banca Privada	4	4	4	4
Banca Seguros	4	5	4	3
Finanzas	4	3	3	2

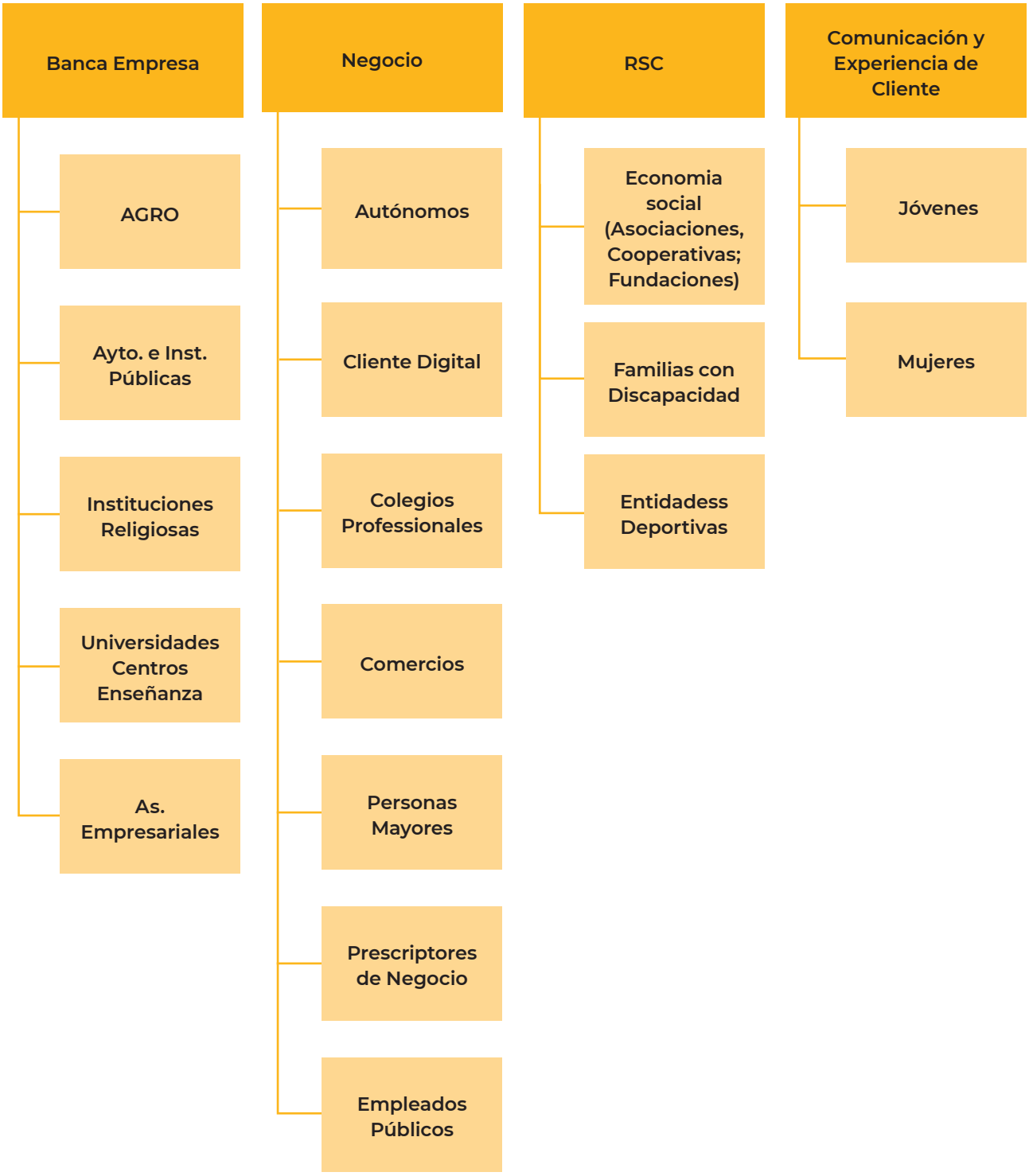
Hemos incrementado nuestros gestores de Banca empresa, Banca Privada, Seguros y Finanzas en una persona cada uno con el objetivo de potenciar la línea de negocio y acercarse al objetivo previsto al cierre del plan estratégico en 2022.

2. En este 2021 se ha potenciado, con la creación de dos nuevas especialidades, el modelo de las **Especialidades** que son responsables de determinados 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.

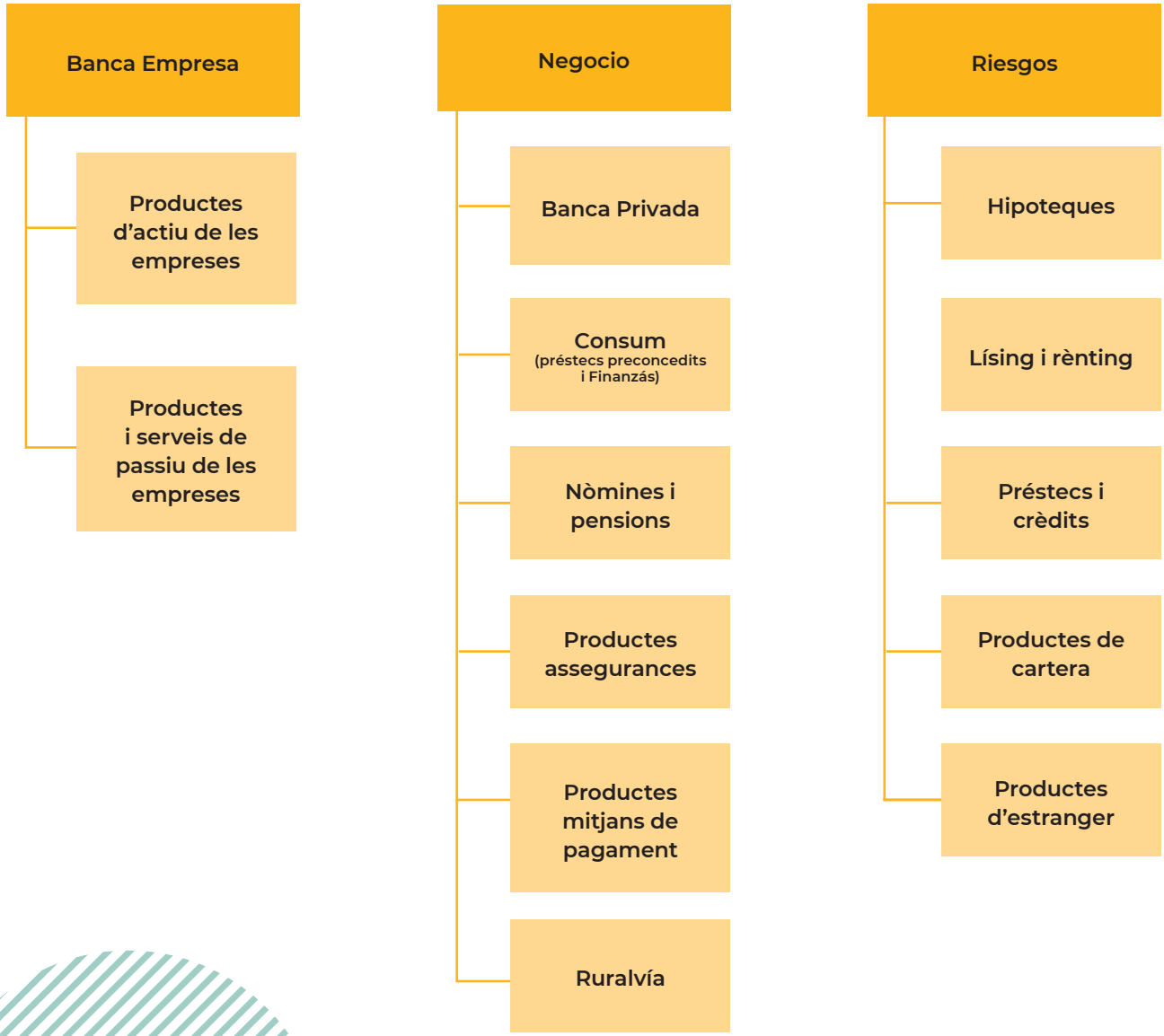
Entre las **principales responsabilidades de este puesto**, se encuentran:

- 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.

A continuación, vemos el **Mapa de Marco de Actuación de los distintos Responsables Especialistas establecido este 2021** con la incorporación de 2 nuevas especialidades (Entidades Deportivas y Empleados Públicos) que se ha llevado a cabo a partir de la identificación en las áreas: **Banca Empresa, Negocio, RSC y Comunicación y Experiencia de Cliente.**



3. Otra figura importante en este Modelo de Gestión Comercial y de Clientes es la de **Responsable de Producto** que en el Plan Estratégico 2020 - 2022 enmarcados en 3 áreas: **Banca Empresa, Negocio y Riesgos**, 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.



4. 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.

Como consecuencia de la revisión estratégica realizada en 2021 se decidió, a través de un nuevo proyecto, revisar y mejorar los procesos y la gestión comercial de la entidad a través del aprovechamiento de las mejores prácticas realizadas, eliminación de tareas sin valor, redefinición de procesos, así como de la mejor explotación de datos y sistemas.

El proyecto, cuyo nombre es "RevoluciONA" a propuesta del colectivo de trabajo, tiene por objetivo establecer un modelo comercial eficiente y efectivo para convertir las oficinas en unidades de venta dentro del modelo de organización líquida estableciendo las bases de la actividad comercial de la entidad para los próximos años. Por la importancia que tiene se decidió contar con el asesoramiento y apoyo de una consultora externa trabajando estrechamente con un equipo interno de manera que se implanten los avances al mayor ritmo posible. Por la magnitud y alcance del proyecto "RevoluciONA" este se realizará durante los años 2021 y 2022.

Los proyectos que se definieron para este 2021 fueron 5, algunos de ellos (los que tienen que ver con vinculación, procesos de simplificación e implantación de power BI) se han visto afectados por el proyecto "RevoluciONA":

1. **Vinculación nuevo Cliente particular** cuyo objetivo es estandarizar las gestiones comerciales para que los nuevos clientes se vinculen con la entidad
2. **Vinculación nuevo Cliente Empresa** cuyo objetivo es estandarizar las gestiones comerciales para que los nuevos clientes se vinculen con la entidad
3. **Implantación Power Bussines Inteligence**, con el que se persigue establecer la estructura y criterios de datos para extraer el máximo rendimiento comercial a la herramienta
4. **Simplificación de catálogo**, analizar el uso de los distintos productos y servicios que ofrece la entidad con el objetivo de hacerlo más manejable, claro y comprensible
5. **Calidad del dato**, su objetivo es establecer los procedimientos, sistemas y comportamientos que hagan del dato una fuente de valor para la entidad
6. **Estrategia "Populines"** que persigue el establecimiento de un sistema de reconocimiento a clientes por su fidelidad a la entidad
7. **Mejora proceso de concesión de Riesgos** que pretende, aprovechando la nueva normativa, establecer el procedimiento para que los plazos de concesión de los mismos sean los mínimos.

5. En el año 2021 se ha consolidado la figura de los **Gestores de Sectores Empresariales dentro del Área de Banca Empresa**, figura que surgió en junio de 2020 pero que se ha desarrollado en el ejercicio 2021 con la creación de los equipos y su organización, y cuya finalidad es conseguir 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 16 sectores establecidos son:

1. Químico.
2. Tecnología de Comunicación e Información.
3. Emprendimiento / Startups.
4. Transporte / Logística.
5. Biotecnología.
6. Construcción / Promoción.
7. Energético / Renovables.
8. Industria metalúrgica.
9. Hostelería.
10. Cartón.
11. Plásticos.
12. Sanidad / Clínicas privadas.
13. Muebles / Lámparas / Madera.
14. Industria Textil y Calzado.
15. Farmacéutico.
16. Alimentación.

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 visito 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.

En el año 2021 hemos llevado a cabo la apertura de 2 nuevas oficinas en la localidad de Dénia, con lo que contamos con 4 oficinas en la provincia de Alacant, y en Valencia (C/Cirilo Amorós), así como la incorporación como Agente Financiero de la Cooperativa Cheste Agrícola en la localidad valenciana de Cheste.

La incorporación de Agentes Financieros y la apertura de nuevas oficinas lo que nos permite seguir con nuestra estrategia de crecimiento aproximando nuestros productos y servicios, tanto a clientes actuales como a nuevos clientes potenciales.

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 2021, nuestro modelo de relación con el cliente ha quedado reflejado en la siguiente imagen.

Canales digitales

- Buzón de sugerencias (web)
- Redes sociales

Opinión actividades

- Banca Privada
- Banca Empresa
- Actos y actividades institucionales

Estudios concretos

- Análisis sentimiento comentarios clientes en encuesta satisfacción

Estudis concrets

- Estudio seguimiento tangibilización Servicio 5 *
- Estudio Cliente Digital
- Estudio Cliente Autónomo
- Estudio Cliente Joven

Proyecto "Escucha al cliente"

- Encuestas en contratación de producto
- Cliente misterioso
- Encuestas relacionales 1, 3 y 10 años

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:



Como aspecto a destacar desarrollado en 2021, se ha creado la Newsletter para asociaciones y fundaciones.

Durante este año 2021 se han desarrollado las conclusiones del estudio "Servicio 5 Estrellas", realizado en 2020, estableciendo en un documento interno las características, actitudes, palancas y herramientas que valoran los grupos de interés como un servició 5 estrellas. Todas las personas de la organización han recibido formación sobre la atención y se han establecido unas encuestas tracking de manera que se pueda apreciar la evolución de la satisfacción del cliente.

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 a incorporar en la estrategia para 2022, profundizando en la línea iniciada en 2021.

La aprobación de la *Política de Relación con el Cliente* (disponible en la página web) por los órganos competentes en este 2021 ha sido otro de los elementos destacables. 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.

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 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Reclamaciones entradas (S AC)	261	182	109	213	43,41 %	66.9 %	-48,8 %
Reclamaciones admitidas a trámite (SAC)	261	182	109	213	43,41 %	66,9 %	-48,8 %
Reclamaciones a favor del reclamante (SAC)	205	124	21	51	65,32 %	490,5 %	-58,82 %
Reclamaciones entradas (Defensor del Cliente)	21	8	9	22	162,50 %	-11,1 %	-59,1 %
Reclamaciones admitidas a trámite (DC)	9	5	3	4	80,00 %	66,6 %	-25,0 %
Reclamaciones a favor del reclamante (DC)	7	3	1	1	133,33 %	200 %	0 %
Reclamaciones entradas (Banco de España)	15	12	16	53	25,00 %	-25 %	-69,8 %
Reclamaciones admitidas a trámite (BE)	15	12	16	53	25,00 %	-25 %	-69,8 %
Reclamaciones a favor del reclamante (BE)	11	9	4	20	-55,56 %	125 %	-80,0 %
N.º de reclamaciones por protección de datos entradas	1	1	1	2	0,00 %	0 %	-50,0 %
N.º de reclamaciones por protección de datos reales	1	1	1	1	0,00 %	0 %	0 %
N.º de reclamaciones por protección datos, razón interesada	0	0	0	0	0,00 %	0 %	0 %
Coste total de las reclamaciones	246.225,07	298.980,25	78.821,76	822.184,26	-17,65 %	279,3 %	-90,41 %

Las cifras de reclamaciones se han incrementado durante el año 2021, debido fundamentalmente a los cambios legales que han propiciado la reclamación de los gastos hipotecarios por parte de nuestros clientes.

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.
- Supercuenta Cooperativas con condiciones económicas especiales y otras ventajas, como la subvención de un 25 % en la cuota de ingreso en la asociación sectorial de

cooperativas, las ayudas a la formación (25%) o el pago de 400 euros en la realización de auditorías.

- 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.

Durante este 2021 se han puesto en marcha dos líneas nuevas de productos destinados a la mejora del medio ambiente con una línea específica de ***financiación para la instalación de placas fotovoltaicas*** tanto para particulares como para empresas y una ***línea de financiación Sense Barreres*** para las organizaciones sociales que trabajen por la inclusión de personas con discapacidad.



Estudios y análisis de clientes

Con respecto al análisis de nuestros clientes en términos de satisfacción de sus necesidades y expectativas, durante el año 2021 desarrollamos los siguientes aspectos:

- las encuestas de los clientes que se llevan a cabo al año, a los tres y a los 10 años de su alta.
- Estudios bajo el método de compra ficticia.
- Estudios sobre tipologías de clientes concretos: Joven, Autónomo y clientes con comportamiento digital

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

El ejercicio 2021 ha sido un año especialmente importante para Caixa Popular y para todos sus Grupos de Interés. La crisis social, sanitaria y económica provocada por la COVID 19 no ha dejado indiferente a nadie afectando profundamente a nuestra sociedad. A pesar de los anterior, y 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 positivos.

COMERCIAL Y CLIENTES							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
N.º de clientes a fecha 1 de enero	215.608	204.831	193.890	188.599	5,26 %	5,64 %	2,8 %
N.º de clientes a fecha 31 de diciembre	233.499	215.608	204.831	193.890	8,30 %	5,26 %	5,6 %
Volumen de negocio fuera de balance (euros)	397 MEUR	321 MEUR	291 MEUR	243 MEUR	23,68 %	10,31 %	19,75 %
Negocio Total	4.237 MEUR €	3.620 MEUR	3.048 MEUR	2.733 MEUR	17,04 %	18,77 %	11,5 %
Volumen de formación a clientes (número de personas)	1.939	716	1.445	648	170 %	-50,4 %	123 %

A pesar de situación provocada por la covid-19, Caixa Popular ha incrementado el número de clientes durante este 2021 en 17.891, lo que significa un crecimiento de un 8,3% respecto a los clientes con los que cerramos 2020.

El crecimiento en el número de clientes ha venido acompañado por un crecimiento superior de los volúmenes de negocio tanto en el negocio total como en el de fuera de balance.

Este importante crecimiento sostenido en los últimos 3 años en las cifras de clientes y negocio refuerza nuestra creencia y apuesta por ofrecer a la sociedad valenciana un modelo de banca cooperativa, con valores, social y diferente.

La estrategia de apoyo a las personas y empresas, así como la apuesta por los segmentos de valor, ha permitido a la entidad superar el hito de los 4.200millones de euros de negocio total manteniéndose como la primera entidad financiera valenciana por activos.

A pesar de la pandemia y la dificultad para la realización de formación presencial en este 2021 se ha continuado realizando de manera telemática y, cuando ha sido posible, de manera presencial, incrementando los esfuerzos para llegar a más personas, creciendo en un 170% los beneficiarios de la formación.



RESPUESTA COVID 19

DURANTE EL AÑO 2021 EL AVANCE DE LA VACUNACIÓN Y LA REACTIVACIÓN DE LA ECONOMÍA NO NOS HA HECHO PERDER LA PERSPECTIVA DE LAS DIFICULTADES QUE NUESTROS CLIENTES HAN TENIDO, POR ELLO HEMOS MANTENIDO ALGUNA DE LAS MEDIDAS TOMADAS EN EL 2020 Y HECHO UN ESFUERZO COMERCIAL Y HUMANO EN TRASLADAR A LA SOCIEDAD LOS MECANISMOS DE AYUDA ESTABLECIDOS POR LAS ADMINISTRACIONES.



1.

GESTIÓN DE LAS DISTINTAS LÍNEAS DE AVALES ICO

Durante este 2021 Caixa Popular ha puesto a disposición de sus clientes las distintas líneas de Avales ICO para la financiación que la administración ha puesto en marcha. Fruto de su gestión el 100% del cupo inicial del importe asignado por el ICO a Caixa Popular fue comercializado en favor de sus clientes, con lo que el ICO nos reasignó una nueva cantidad que no había sido aprovechada por otras entidades.

2.

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS APOYO A FAMILIAS Y PARTICULARES

Durante el 2021 hemos mantenido el pago de pensiones y desempleo estos clientes, así como la ampliación del límite de pago sin pedir PIN para pagos con teléfono o tarjetas sin contacto de 20€ a 50€

El grado de cumplimento de los compromisos adquiridos en la memoria de 2020 para este 2021 ha sido:

- Desarrollar la Política General de relación con de Clientes, se ha desarrollado y aprobado por los órganos competentes aplicándose en la entidad.
- Desplegar y profundizar en los sectores a través de la creación de equipos específicos, se han creado los equipos, se han establecido las funciones, así como los procedimientos de gestión y control
- Desarrollo de modelo comercial de venta a distancia, se ha realizado la experiencia piloto dentro del proyecto "RevoluciONA", valorándose su resultado de manera positiva por lo que se implantará a lo largo de 2022
- Aprovechamiento comercial del horario de tardes en las oficinas para mejorar la atención al cliente en procesos de venta de productos más complejos. Se han realizado diversas pruebas con modelos distintos llegando a la conclusión de establecer un modelo de apertura presencial por las tardes en todas las oficinas a aplicar en 2022 con el objetivo de reforzar el servicio 5 estrellas

3.

MEDIDAS SANITARIAS RELACIONADAS CON LAS PERSONAS

Durante el 2021 hemos mantenido muchas de las medidas que aplicamos en el 2020 para proteger a las personas, tanto colectivo de trabajos como clientes, y garantizar un bajo riesgo para la salud, algunas de las medidas fueron:

- Suministro de geles y desinfectantes en todos los centros de trabajo
- Suministro de mascarillas para el colectivo de trabajo
- Mamparas de protección en las mesas de atención al público o compartidas
- Mantenimiento del incremento de la limpieza de las oficinas realizado en 2020
- Control de aforos para mantenimiento de distancias de seguridad
- Mantenimiento del teletrabajo y potenciación de las videoreuniones
- Suspensión temporal de actos y eventos
- Restricciones de las reuniones presenciales
- Limitación de desplazamientos y de la compartición de vehículos
- Mantenimiento del servicio de apoyo psicológico externo para el colectivo de trabajo establecido en 2020

Fruto de estas medidas Caixa Popular pudo mantener abiertas el 100% de sus sucursales durante todo el 2021.

BLOQUE 5

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 Y A DISPOSICIÓN DE CUALQUIER INTERESADO EN CAIXAPOPULAR.ES EN EL APARTADO QUIENES SOMOS, GOBIERNO CORPORATIVO. ESTA POLÍTICA TIENE COMO FINALIDAD, FACILITAR LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEFINIDOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE CAIXA POPULAR, QUE SE CONCRETAN EN EL PLAN DE GESTIÓN ANUAL.

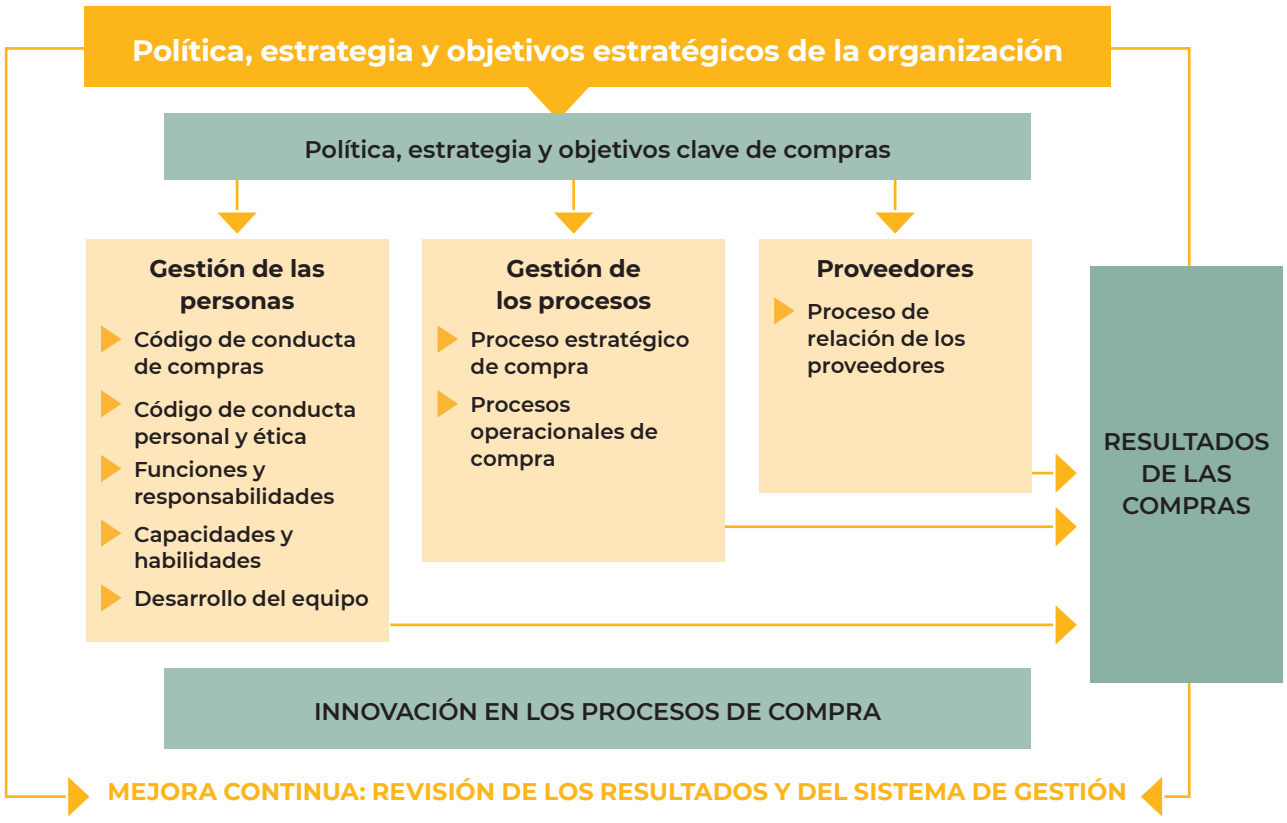
Esta política, establece el marco de colaboración entre Caixa Popular y sus Proveedores, que promueva relaciones comerciales estables y que proporcione sinergias a ambas partes, en coherencia con los Valores de Caixa Popular. Es por todo ello que además de aplicar criterios de carácter técnico y económico,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

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

- **Misión:** adquirir y contratar bajo criterios de eficiencia y sostenibilidad los productos y servicios necesarios para Caixa Popular, anticipándose a las necesidades de compra, identificando sinergias y oportunidades de ahorros de costes que mejoren los servicios y procesos de Caixa Popular y que ello tenga un impacto directo en la cuenta de resultados.
- **Visión:** adquisición del compromiso de proporcionar de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo y cantidad requerida al menos coste total y con el menor riesgo para Caixa popular.

Modelo de Gestión de Compras y Contratación de Proveedores

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



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

- Colaboramos con los proveedores para la consecución del beneficio mutuo, cumplimos la legalidad y los principios éticos y de responsabilidad social de la entidad
- Actuamos con criterios de independencia, objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades en los procesos de selección de proveedores, evitando cualquier tipo de favoritismos o conflicto de intereses en la selección por razones familiares, de vinculación personal o económica y cumpliendo la política “Política i normativa de compres”

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

Esta política y las actuaciones que de ella se derivan se 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. Esto 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 contratas asociadas.



Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Los resultados del ejercicio 2021 en el que se ha desplegado totalmente la gestión estratégica de los proveedores y de los aprovisionamientos en Caixa Popular que se aprobó en 2020 han sido:

COMPRAS Y PROVEEDORES							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Compras de bienes y servicios (euros)	14.756	13.095	12.382	11.799	12,67 %	5,75 %	4,94 %
Ratio de adquisiciones a proveedores locales (%)	70	68	72	76	3,84 %	-5,55 %	-5,26 %
Índice de adquisiciones bajo alianza (continuidad LP)(%)	114	83	84	94	37,35 %	-1,19 %	-1,06 %

En el ejercicio 2021 se comprueba el cumplimiento de las estrategias de sostenibilidad en las compras por los resultados obtenidos en la ratio de adquisiciones a proveedores locales. En 2021 Caixa Popular 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.

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

Retos para 2022

Durante el año 2022 se terminará de consolidar y fortalecer la gestión estratégica de las compras y de los proveedores mediante el despliegue efectivo de la política de Compras y Contratación de Proveedores en lo que se refiere la gestión sostenible de los proveedores y de la cadena de suministro.

BLOQUE 5

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.

Model de relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments.



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 Ayuntamientos e Instituciones Públicas** apoyadas por las direcciones de zona y las Oficinas comerciales.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Durante este 2021, en coherencia con los retos marcado en 2020, se ha establecido un catálogo de productos y servicios específicos para los ayuntamientos 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.

RESPUESTA COVID 19

Desde Caixa Popular, también hemos sido sensibles a las necesidades que este tipo de instituciones han tenido durante la pandemia en el año 2021, sobre todo en su relación con las ciudadanía a la que le prestan servicios, así en este año tan complicado hemos mantenido y potenciado **líneas de apoyo a** ayuntamientos y entidades locales para tramitar ayudas a particulares a través de un sistema de tarjetas prepago que permite a los ayuntamientos, canalizar las ayudas al comercio de proximidad, siendo el servicio propuesto por Caixa Popular el elegido por ayuntamientos tan relevantes como el de València, Torrent o Quart de Poblet.

BLOQUE 5

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.

En 2020 se creó la **Especialidad de Economía Social,** que 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 11.1, apartado 7**, 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 2021

Durante este 2021 se ha puesto en marcha una Newsletter específica para asociaciones con contenidos de su interés, el envío es trimestral, además se puso en marcha el proyecto ***Escola d'Associacions***, que siguiendo el modelo formativo establecido por La Fundació Horta Sud, se ha trasladado a otros territorios como La Safor, Requena y L'Alcoià y supone el cumplimiento de los retos marcados en el 2021.

A continuación, se presentan los resultados numéricos obtenidos de la gestión de las cooperativas y las asociaciones en los tres últimos ejercicios, cabe destacar la cuota de mercado de asociaciones y cooperativas que tiene Caixa Popular en la provincia de València, situándose en más del 30% en ambos casos:

COOPERATIVISMO Y ASOCIACIONISMO							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
N.º cooperativas socias de Caixa Popular	166	161	162	157	3,10 %	-0,6 %	3,18 %
N.º cooperativas clientes de Caixa Popular	455	423	414	395	7,57 %	2,17 %	4,81 %
N.º cooperativas participando en la gestión estratégica	10	10	10	10	0 %	0 %	0 %
N.º asociaciones clientes de Caixa Popular	5.947	5.455	5.126	4.289	9,02 %	6,42 %	19,51 %

A pesar del impacto de la Covid 19 en el sector empresarial, el número de cooperativa socias se ha incrementado en 5 o lo que es lo mismo un 3,10% durante este 2021 siendo un crecimiento similar al 2012, el año previo a la pandemia.

El número de cooperativas cliente que, en el año 2021, se han incrementado en un 7,57% con respecto a 2020 y un 9,9% respecto a 2019, estos crecimientos muestran el liderazgo de Caixa Popular dentro del cooperativismo valenciano. El número de cooperativas socias participando en la gestión estratégica de Caixa Popular, continúa siendo de 10 sin variar en los últimos 4 años.

En esta misma línea, pero de manera más pronunciada si cabe, destacar que el número de asociaciones clientes de Caixa Popular, se han incrementado en un 9,02% en 2021 con respecto a 2020, acercándose a las 6000 asociaciones clientes, y un 38,66% con respecto a 2018, mostrando claramente la apuesta de la entidad por estas organizaciones.

RESPUESTA COVID 19

Desde Caixa Popular hemos sido sensibles a las necesidades de las asociaciones que colaboran con nosotros en un momento tan complicado con motivo de la pandemia provocada por la COVID 19, para ello hemos continuado manteniendo las líneas de financiación que iniciamos en 2021, así como manteniendo las colaboraciones económicas de apoyo para estas organizaciones.

Retos para 2022

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO 2020-2022

Para el periodo 2020-2022 se plantea la consolidación y el refuerzo de las relaciones de valor compartidas con cooperativas y asociaciones.



BLOQUE 5

5.5. Aliados y Socios

CAIXA POPULAR, COMO ENTIDAD PLURAL, PRECURSORA DEL BIEN COMÚN Y CONVENCIDA DEL VALOR DE LA ACTUACIÓN CONJUNTA, 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 ESTABLECER Y DESARROLLAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LAS ORGANIZACIONES E INDIVIDUOS DE MAYOR VALOR CON RELACIÓN A LA GENERACIÓN DE RESULTADOS Y CON LAS QUE EXISTE UN ELEVADO GRADO DE COMPROMISO Y DE CONFIANZA.

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

ALIADOS SOCIOS

Son entidades de apoyo al negocio, proveedoras de productos y servicios compartidos, para las 29 cooperativas de crédito que se integran en el Grupo Caja Rural. Forman parte de este tipo: la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la Sociedad Rural de Servicios Informáticos y la compañía Seguros RGA.

ALIADOS DE CADENA DE VALOR

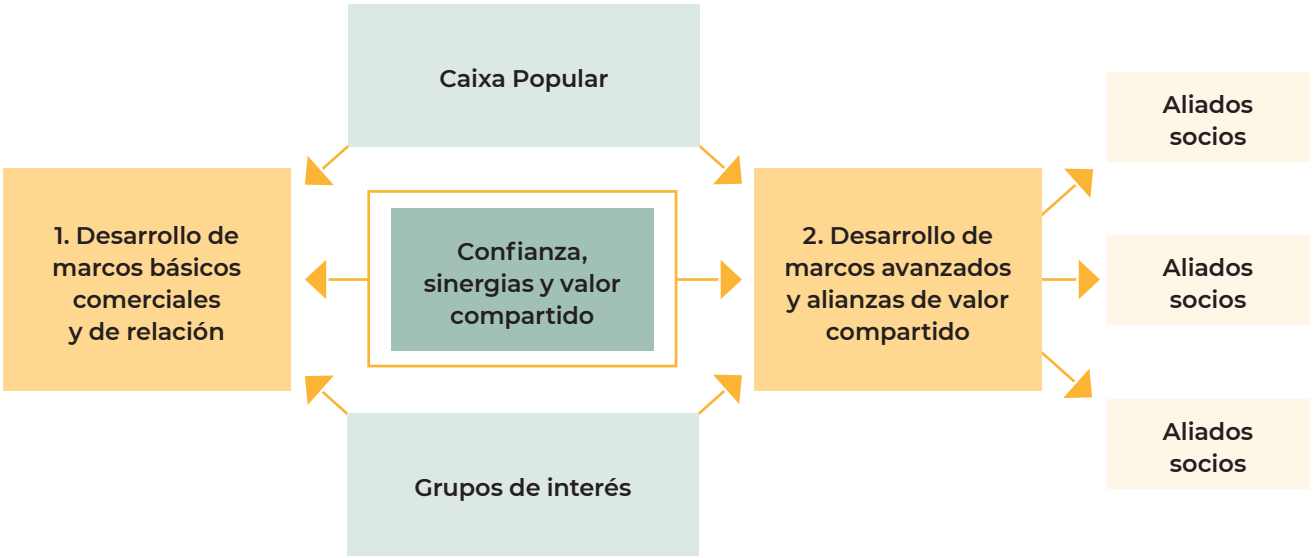
Los conforman entidades (empresas, proveedores, colegios profesionales, etc.) y prescriptores (abogados, economistas profesionales que asesoran a empresas y generan patrimonios) con los que se establecen lazos de valor y sinergias compartidas para el negocio.

ALIADOS SOCIALES

Son organismos, sin ánimo de lucro, con los que se trabajan objetivos sociales (fomento del asociacionismo y la participación, apoyo en la dignidad de todas las personas, igualdad, acción social, divulgación de la responsabilidad social, etc.) dentro de la Comunitat Valenciana.

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

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



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

Aliados socios

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

- Básicamente, las alianzas con estas entidades se establecen por las siguientes razones:
- Establecimiento, coordinación y representación ante reguladores y otras entidades de las cajas del Grupo y debate sobre aspectos de interés.
- Diseño de productos y servicios comunes.
- Servicios de central bancaria a las cajas accionistas.
- Centro de explotación de datos, soporte operativo y desarrollo de sistemas de información.

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

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Como hecho relevante llevado a cabo a lo largo del año 2021, hay que destacar la creación/potenciación de 9 alianzas lideradas por miembros de la alta dirección con el objetivo de explorar alianzas de valor con diversos agentes, tanto de negocio como sociales.

El ejercicio 2021, segundo año de nuestro plan estratégico **TransformAcció 2020 – 2022**, nuestras alianzas han seguido muy presentes en nuestra estrategia y en nuestra gestión. A continuación, podemos ver los principales resultados de dicha gestión.

RELACIONES CON ALIADOS SOCIOS							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
N.º aliados socios	4	4	4	4	0 %	0 %	0 %
N.º equipos estratégicos en los aliados socios	21	12	9	9	75 %	33,33 %	0 %
N.º aliados estratégicos de la cadena de valor	114	240	234	197	-52,50 %	2,56 %	18,78 %
N.º aliados estratégicos sociales	20	19	18	18	5,26 %	5,55 %	0 %

Durante este 2021 hemos mantenido el número de aliados socios, incrementando de manera muy importante nuestra implicación participando en más equipos estratégicos con los aliados socios aportando nuestro conocimiento y trabajo para un mejor futuro en común. El número de aliados estratégicos sociales se ha situado en 20, creciendo un 5.26% con respecto a 2020. En cuanto a los aliados estratégicos de la cadena de valor se han situado en 114 lo que representa un 52% menos que en 2021 debido a un cambio en el.



Algunos ejemplos de los resultados conseguidos a través de nuestras alianzas han sido**:**

1. Acciones de Impacto Social a través de las cuáles impulsamos la **Innovación y el Emprendimiento.**

A través de la escucha de nuestros grupos de interés y conjuntamente con nuestros aliados desarrollamos iniciativas que les ayuden a dar solución a sus necesidades y a mejorar la sociedad. Además, fomentamos la creatividad, las nuevas ideas y damos cobertura al ecosistema emprendedor con conciencia con nuestros productos y servicios adaptados lo que contribuye a consolidar proyectos emprendedores que generan riqueza en nuestra sociedad.

Un ejemplo de este tipo de iniciativas y alianzas, ha sido la establecida con la ***fundación Socialnest***. Con esta alianza hemos creado el ***programa GreenX*** una propuesta para generar ideas emprendedoras que generen una mejora ambiental, fundamentalmente en los ***ODS 8, 9 y 13***.

2. Acciones de Impacto Medioambiental a través de los cuáles impulsamos **Proyectos Medioambientales.**

A través de estas acciones fomentamos la concienciación de la sociedad para conseguir un mundo más verde. El cambio hacia una sociedad más verde pasa, no solo por las acciones propias, sino por generar conciencia en la población para lograr el reto de crear un entorno más saludable ambientalmente.

Un ejemplo de este tipo de iniciativas y alianzas, ha sido la establecida junto con la ***fundación Oceanogràfic o Acció Ecologista Agró***, donde fomentamos la concienciación sobre el cuidado del medio ambiente además de ayudar a la recuperación de fauna marina o terrestre y donde generamos impactos positivos en los ***ODS 4, 14, 15 y 17***.

Retos 2022

Para el periodo 2022 se plantean dos objetivos:

- La consolidación y el refuerzo de las alianzas estratégicas existentes en el eje ambiental.
- Establecimiento de alianzas que afecten al eje estratégico de la igualdad tanto de género como de integración de personas con distintas capacidades.

BLOQUE 6: MODELO 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.

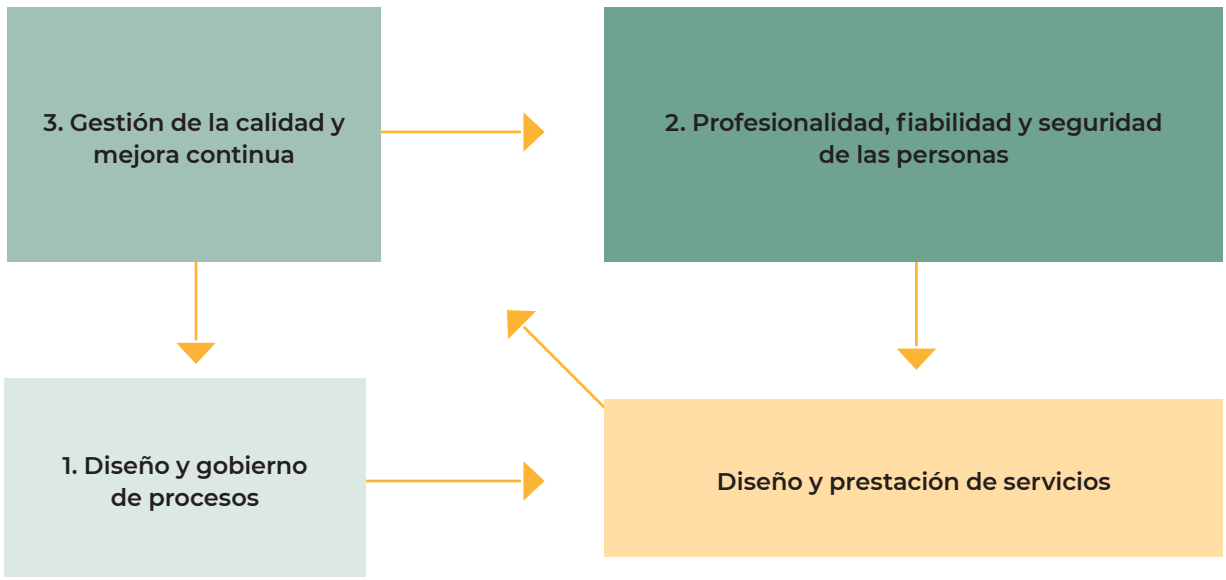
La primera de ellas es el control de todas las operaciones de la organización. Esta fase contiene el diseño y gestión de los procesos y la puesta en el mercado, en los menores plazos posibles, de los más adecuados, atractivos e innovadores productos y servicios para generar las más valiosas emociones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

Como consecuencia del trabajo realizado en 2020,desde el Departamento de Organización y Seguridad, este 2021 se puso en marcha un nuevo servicio de valor para la organización en cuanto a la mejora continua de sus procesos y de la calidad, el ***servicio de BackOffice*** que a través de la robotización, automatización y la dotación de personas ha permitido mejoras en procesos repetitivos, evitar el factor humano en determinados procesos y centralizar 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.

Dentro del modelo de calidad existe servicio de "*Consultoría de oficinas comerciales*", consiste en entrevistar a todo el equipo de las oficinas, analizar la información disponible, detectar buenas prácticas exportables al resto de oficinas e identificar ineficiencias en el desarrollo de los procesos o en la prestación de servicios.

Durante este 2021 debido a la excepcionalidad de la pandemia el trabajo de la consultoría de oficinas ha sido orientado a el análisis de los procesos orientados a trabajar los procesos de robotización e instauración del proyecto de *Back Offine,* no realizándose consultorías como tal. Durante el próximo 2022 está previsto retomarlas con el objetivo de conocer el grado de implantación de las mejorar surgidas del proyecto *RevoluciONA* .

En 2019 se estableció el servicio "*Consultoría de servicios centrales*", con un planteamiento similar al anterior, aunque en el análisis se utilizaba la información recogida en las consultorías de oficinas que le corresponda al departamento en cuestión. Después de una revisión del proceso se optó por abandonar este servicio en 2021 sustituyéndolo por sistemas de análisis para la automatización/robotización de tareas que eviten el factor humano y reduzcan los errores.

El traslado de la innovación este 2021 al Àrea de Comunicación y Experiencia de Cliente ha supuesto la separación definitiva de los canales para la entrada de información respecto a incidencias y de propuestas de personas en relación con las posibles mejoras e innovaciones en procesos y servicios, aunque durante el primer semestre todavía existía algún solapamiento.

Con la creación de un portal de Innovación y la desaparición de la herramienta "*Junts innovem*" que se utilizaba para detectar propuestas e ideas de innovación, aunque de forma natural se incorporaban también acciones de mejora, ha supuesto una clarificación y el desvío de la detección de errores e incidencias a través del canal "Botiquín", cuya finalidad es esta.

El último de los elementos sustanciales en la gestión de la calidad es el método para conocer el nivel de satisfacción que las oficinas tienen con relación a la calidad de los servicios prestados por todas las unidades organizativas (departamentos y áreas) de los servicios centrales.

En este método se evalúan tres variables del servicio: eficacia, rapidez y empatía, y se obtiene una valoración media de estas. Los mejores puntuados obtienen una retribución variable para los servicios centrales.

Durante el 2021 se ha potenciado el Servició Atención en Organización que permite la resolución de incidencias y dudas relativas a medios de pago y Banca Digital facilitando la gestión de las Oficinas comerciales a través de la robotización.



Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

Durante el ejercicio de 2021, los elementos más destacables son la desde el Departamento de Productividad, se desarrollaron y profundizó en los canales anteriormente comentados y en especial la puesta en marcha 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 2021** con respecto a años anteriores.

GESTIÓ DE PROCESSOS I QUALITAT							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Botiquín (incidencias): entradas	43.903	38.529	33.710	17.076	13,93 %	14,29 %	97,41 %
Botiquín (incidencias): en curso	328	120	10	3	173,33 %	1.100 %	233,33 %
Botiquín (incidencias): cerradas	42.951	37.998	33.556	17.052	13,04 %	13,24 %	96,78 %
Botiquín (incidencias): pendientes	624	411	144	21	51,82 %	185,41 %	585,71 %
Botiquín calidad de servicio al cliente interno	6	13	8	-	-53,85 %	62,5 %	N/A
Consultorías de organización en oficinas comerciales (nº)	0	0	5	-	0 %	-100 %	N/A
Solicitudes *BackOffice* gestionadas	11.000	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Incidencias resueltas por el SAO	11.510	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

* en el año 2018 no se había desarrollado e implementado la nueva metodología y estructura de trabajo de calidad

El incremento producido en 2021 en todos los indicadores de incidencias, recibidas a través del canal Botiquín, se debió la incorporación progresiva en el sistema de todos los departamentos de nuestra entidad junto a la profundización y mejora del sistema. Además, la incorporación del teletrabajo de manera masiva supuso un incremento de las incidencias técnicas. Por último, respecto a las consultorías de calidad, en oficinas, no se ha podido llevar a cabo en el año 2021 por los condicionantes que hemos tenido debido a la COVID 19.

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO 2020-2022

Como consecuencia de la implantación de la experiencia y el conocimiento obtenido durante el año 2021, se plantea un programa de proyectos para el periodo 2020-2022 a través de los siguientes proyectos:

- ***Remodelación del sistema de búsqueda de normativa*** que facilite la consulta, ahorrando tiempo y convirtiendo el sistema en un elemento de mejora de la productividad
- **Definición del modelo de relación entre oficinas y servicios centrales**. Este modelo, se han realizado avances en 2020 y 2021, continuando su implementación en 2022. Su principal objetivo es determinar qué uso debe hacerse de los diferentes canales y herramientas de comunicación existentes: correo electrónico, teléfono, “Junts innovem”, “Botiquín”, “Chat-Teams”, videollamadas, etc. En este 2021, en concreto, se ha trabajado la herramienta de equipos de teams para la gestión de los equipos de la organización líquida (especialidades y sectores), la estandarización del uso del botiquín a diversas Áreas que aún no lo utilizaban (Auditoria y Banca Empresa) para comunicar incidencias de calidad permitirá medir los tiempos y la calidad de las resoluciones, así como definir unos acuerdos de nivel de servicio

BLOQUE 6: MODELO GESTIÓN

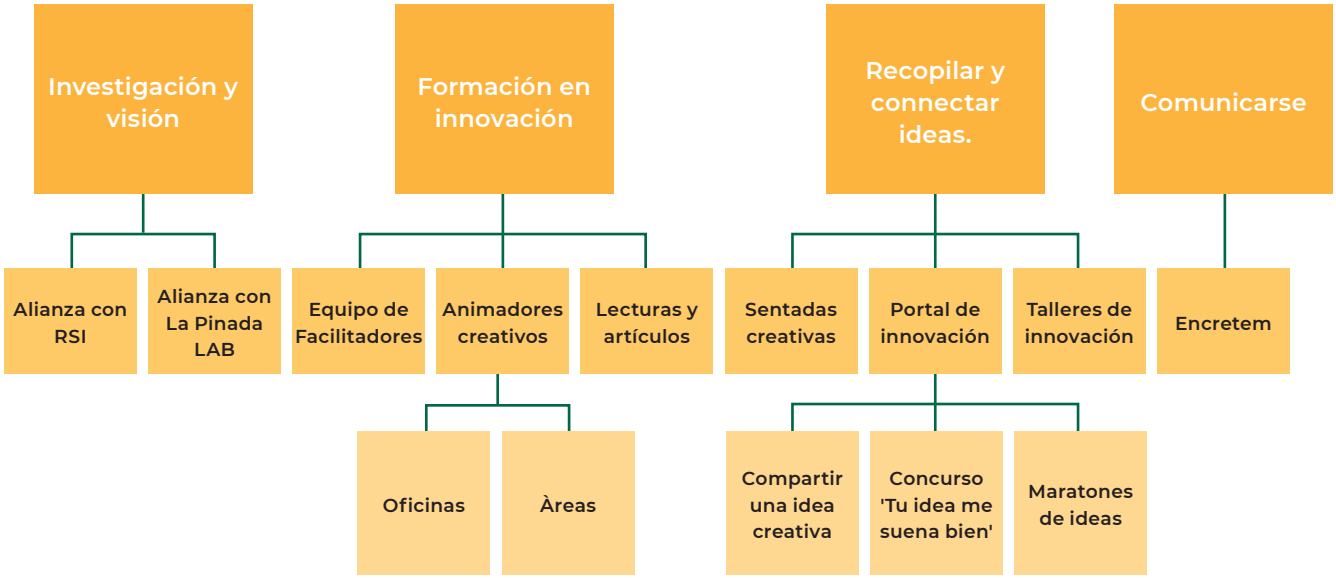
6.2. Gestión de la innovación

LA GESTIÓN DE LA CREATIVIDAD Y DE LA INNOVACIÓN EN CAIXA POPULAR ES RESPONSABILIDAD DEL *ÁREA DE COMUNICACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTES*, QUE SE ASUME COMO UNA FUNCIÓN TRASVERSAL ENTRE TODO EL EQUIPO QUE COMPONE DICHA ÁREA, CON EL OBJETIVO DE FOCALIZAR EN LA INNOVACIÓN EN VALOR PARA EL CLIENTE, UN CAMBIO ESTRATÉGICO RELEVANTE QUE SE HA PRODUCIDO EN EL AÑO 2021.

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 diez miembros con capacidad directiva, 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.



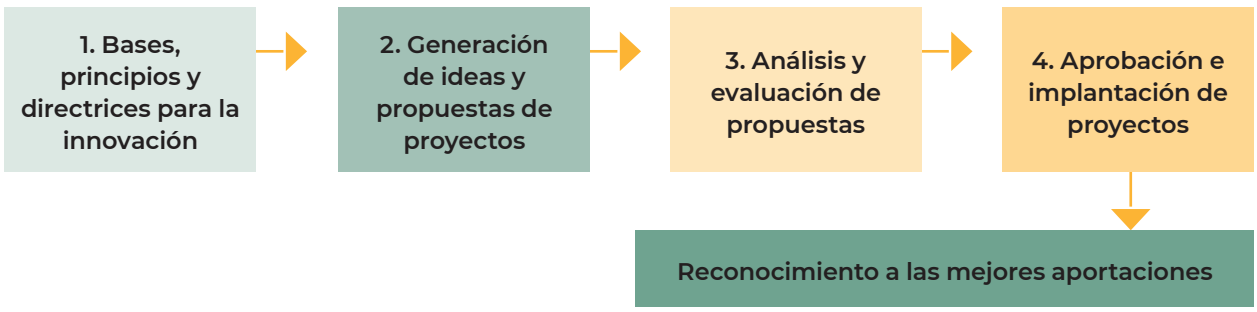
El perímetro o alcance de actuación de la gestión de la innovación, se circunscribe principalmente a los procesos comerciales y a los productos y servicios a disposición de los clientes, así como a la puesta en marcha de proyectos relacionados con la sostenibilidad y la acción social.

La innovación referida a la tecnología está delegada en el aliado socio RSI. En este campo de actuación las propuestas de innovación y mejora que se identifican se proponen a RSI en los diferentes grupos de trabajo.

Modelo de innovación y creatividad

El modelo de creatividad e innovación de Caixa Popular tiene alcance interno y externo. El primero de ellos se refiere a la contribución del equipo humano de la entidad, mientras el segundo se refiere a la aportación que puede realizar cualquier persona a través de los diferentes canales que Caixa Popular promueven para la recogida de ideas, así como los talleres específicos y sesiones de innovación o creatividad que la entidad organiza y en los que participan clientes y no clientes.

Gestión de la innovación y de la creatividad y Resultados 2021



El modelo está estructurado en cuatro fases:

La primera la constituyen 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 sirve para que las propuestas respondan a la mayor generación de valor.

En esta fase es clave la figura del ***Animador Creativo***, un rol implantado desde 2020 con la misión de estimular la innovación en el seno de su unidad de negocio (oficina o área). También, en este apartado la organización estimula la formación y la lectura en nuevas técnicas de creatividad e innovación a través de la publicación de artículos o contenidos en esta materia. Durante el 2021 se ha trabajado en torno al libro *Moonshot thinking. Transforma la innovación disruptiva en una oportunidad*, de Iván Bofarull, para indagar qué técnicas de las que describe el autor pueden aplicarse en Caixa Popular.

La "*Generación de ideas y propuestas de proyectos*", en la segunda fase, se articula a través del Portal *de la Innovación*, las *Sentadas Creativas* y la realización de talleres de innovación.

El Portal de la Innovación se ha desarrollado en 2021, introduce como principal novedad que todas las iniciativas que se impulsan internamente para el fomento de la creatividad y de la innovación quedan recogidas y diferenciadas a través de una sección disponible en la intranet de Caixa Popular. Facilitando la accesibilidad y la participación del colectivo de trabajo.

En dicho portal se concentran varios apartados en los que las personas que trabajan en Caixa Popular pueden trasladar ideas creativas e innovadoras para resolver un problema o cubrir necesidades no atendidas hasta el momento. Pueden hacerlo de forma espontánea o como respuesta a un reto o cuestión que plantea la organización. En referencia a este último punto, las iniciativas que se impulsan, y que se diferencian como apartados en el **Portal de Innovación** son:

1. **Concurso 'Tú idea me suena bien'**. Una iniciativa introducida como novedad en 2021 para estimular la innovación, 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 Caixa Popular y no han de haberse descartado con anterioridad ni estar ya en proceso de estudio o aplicación. Las ideas que cumplen los criterios indicados, se presentan al Comité de Innovación y, tras un proceso de votación, las

que obtienen mayor valoración se premian e implantan a través de proyectos en la organización.

En este sentido los proyectos que se están desarrollando gracias a esta iniciativa son:

- **"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.
- **"Compensemos nuestra huella de carbono"** y "**Caixa Popular forest friendly"**, que pretenden compensar la huella de carbono que genera la entidad con la plantación de árboles.
- **"Ciberseguridad"**, que consiste en introducir en el seguro de ciberseguridad que se comercializa un servicio de auditoria informática.
- **"Cuenta bienvenido al mundo"**, que persigue desarrollar un plan para fidelizar a los hijos recién nacidos de los clientes de la entidad.
- **"Caixa Popular inclusiva"**, que trabaja por la atención e integración de la comunicación para facilitar la accesibilidad a las personas con discapacidad auditiva.
- "**Master de gestión estratégica de asociaciones y fundaciones**", orientado a personas que están dirigiendo este tipo de organizaciones para dotarles de



herramientas de gestión estratégica en todos los ámbitos de la organización

2. "**Maratón de Ideas**". Con periodicidad mensual, a través de esta iniciativa el colectivo de trabajo debe dar 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 fue el siguiente:

   Se realizaron un total de **11 maratones de ideas** con un reto central, de las cuales surgieron **560 aportaciones** por parte del equipo humano de la entidad.

   Estas aportaciones se compartieron con los Especialistas o responsables del segmento 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 7 talleres en 2021, en ellos siempre se ha contado con la participación de *Animadores Creativos*; cuando se ha requerido han intervenido clientes o representantes de La Pinda LAB, aliado estratégico de Caixa Popular en materia de innovación.

Los talleres realizados en 2021 han sido:

- Taller para potenciar las ventas de la Tarjeta Dona.
- Taller para incrementar la vinculación de los autónomos.
- Taller innovación para potenciar las ventas de renting.
- Taller para conseguir la vinculación de las entidades sociales y ONG's.
- Taller para profundizar en las necesidades de los comerciantes, que contó con la participación de potenciales clientes y clientes.
- Taller para profundizar en las necesidades de las cooperativas agrícolas, que contó con la participación de clientes.
- Taller para profundizar en las necesidades de jóvenes, que contó con la participación potenciales clientes y clientes.

Por último y como novedad, en esta segunda fase durante el último ejercicio se han puesto en marcha 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 50 **'Sentadas Creativas con clientes'**, que han versado en torno a los segmentos de familias, jóvenes, empresa, comercios, autónomos y prescriptores de negocio. La valoración de estas sesiones ha sido positiva, obteniendo una evaluación, sobre 5, de 4,43 puntos por parte de las oficinas y de 4,59 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 las “**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.

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.

En la última de las fases, la de “Aprobación e implantación de proyectos”, en 2021 ha sido clave la creación de un **cuadro de mando,** para facilitar y recoger el conjunto de indicadores que proporciona a la organización una visión comprensible de la innovación y seguimiento de las diferentes iniciativas que se implementan. Esta novedad, trae consigo que se ha cambiado la forma de medir la gestión de la innovación y la creatividad.

Debido a los cambios estructurales en la gestión de la innovación se considera más adecuado cambiar los indicadores de referencia, adaptándolos a la nueva realidad:

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y DE LA CREATIVIDAD				
VARIABLE	**AÑO 2021**	**AÑO 2020**	**AÑO 2019**	**VARIACIÓN 20/19**
Ideas novedosas en "Junts innovem"	N/A	156	107	46 (45,79 %)
Personas participantes en "Junts innovem"	N/A	291	245	46 (18,77 %)
Personas que aportaron ideas novedosas	N/A	181	78	103 (132 %)
Calidad media final de las ideas novedosas (sobre 3)	N/A	2,11	1,48	0,63 (42,57 %)

CUADRO DE MANDO INNOVACIÓN	AÑO 2021
Innovaciones aplicadas	**209**
Pruebas piloto	**11**
Concurso 'Tú idea me suena bien'	
Ideas presentadas	47
Nº Personas participantes	74
Oficinas	41
Servicios Centrales	32
Terceros	1
Ideas individuales	27
Ideas en equipo	20
Sentadas Creativas con clientes	**48**
Nº Clientes que han participado	**118**
Valoración oficina (sobre 5)	4,43 pts.
Valoración clientes (sobre 5)	4,59 pts.
Maratones de ideas	**11**
Aportaciones recibidas	**560**
Idees creativas *(anterior Junts Innovem)*	**176**
Talleres de innovación	**12**

Retos para 2022

Consolidar la unidad de Innovación como motor de la estimulación de la generación de ideas y potenciar, a través de la creación de un ***Laboratorio de Innovación*****,** la implantación de aquellas que generen valor a la organización.

Uno de los objetivos del 2022 es consolidar la figura del ***Animador Creativo***. Para ello, se ha realizado un plan estratégico para potenciar este rol en la organización liquida y fomentar la creatividad y la implantación de innovaciones.

Para potenciar la formación en innovación se creará un ***Equipo de Facilitadores*** en técnicas de innovación que proporcionará contenidos y talleres en esta materia. Además, se incrementarán las líneas de acción con el aliado socio La Pinada LAB, tanto en el plano de introducir la voz del cliente en los procesos de innovación de Caixa Popular, como en el asesoramiento en este ámbito a las empresas y entidades clientes.



BLOQUE 6: MODELO GESTIÓN

6.3. Gestión de la Tecnología y la Información

UNA DE LAS CATEGORÍAS QUE SE INTEGRAN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE CAIXA POPULAR ES "ALIADOS SOCIOS", DONDE SE ENCUENTRA LA EMPRESA PARTICIPADA RSI (RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS). PARA FORTALECER EL VALOR DE GESTIÓN DE SUS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE SU VISIÓN ESTRATÉGICA DE GENERAR Y CAPITALIZAR ALIANZAS, UTILIZAMOS LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS COMUNES DE ESTA EMPRESA.

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

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

- ISO 27001 Sistema de gestión de la seguridad informática.
- ISO 38500 Gobernanza de la tecnología de la información.
- ISO 22301 Sistema de gestión para la continuidad del negocio.
- ISO 22320 Sistema de gestión para la respuesta ante emergencias.
- CMMi (CVS) Ciclo de vida de software (nivel 3).
- LEET Security con el nivel máximo AAA+ en 2019.
- Certificados específicos de seguridad:
  - Certificación PCI/DSS: certificado del estándar de seguridad de datos en tarjetas.
  - 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.

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 **Área de Informática de Caixa Popular** 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.

Actualmente hay 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 2021:

- Modificar el texto del SMS resaltando la operación que se está autorizando con la OTP recibida.
- Añadir factores de autenticación a determinadas operativas incluyendo un nuevo factor de autenticación (OTP).
- Limitación apertura de cuentas por Ruralvía.
- Masivo para cambio de límites de transferencias.
- Aplicación del modelo de enrolado en la Nueva Ruralvía.
- Verificación de operación contra el fichero de Iberpay.
- Desactivación de transferencias inmediatas.
- Nuevo servicio de verificación de operaciones

Dentro del **Plan Impúlsate**, se ha migrado la web corporativa a la **nueva web estándar del Grupo**, implementándose una serie de mejoras funcionales y de eficiencia operacional.

También se ha lanzado la **nueva App de Ruralvía móvil**, y la **nueva web de Ruralvía**, incorporándose la **nueva marca Ruralvía** en el lanzamiento de todos los activos digitales.

Otros hitos importantes alcanzados en 2021 en el ámbito del Plan Impúlsate han sido el despliegue del **"Muro Digital",** el lanzamiento del **chatbot "Maia",** y la **nueva plataforma de compra-venta de valores**, integrada y accesible desde la nueva App y web.

Además de estos dos macroproyectos que continuarán desarrollándose en 2022, algunos de los **proyectos más relevantes de Negocio** que se han lanzado en 2021 son los siguientes:

- Integración de un **nuevo canal de firma online a través de un tercero de confianza**, que permite el envío de documentos a clientes para firma electrónica a través de OTP, bajo una certificación de seguridad que acredita el proceso. Integrado dentro de la actual firma online, complementa Ruralvía, cubriendo con ello todas las posibilidades de firma.



- **Mejoras en la aplicación de Precios por Segmento**, incluida la Segmentación de Empresas.
- **Nueva aplicación de Inversión Conjunta**, para la gestión centralizada en el BCE de las Operaciones de Financiación Sindicada.
- **Proyecto compraventa de divisa con cambios automáticos:** nueva funcionalidad que permite liquidar operaciones de contado aplicando los tipos de mercado vigentes en cada momento, tanto en IRIS como en Ruralvía.

En 2021 se ha continuado trabajando en la **gestión de las operaciones ICO-Covid-19** y toda su información asociada: extensiones, impagos, saldos, recuperaciones y nuevas ayudas englobadas en el RDL5/2021 Código de Buenas Prácticas. Desde IRIS se están registrando las operaciones indicadas por la normativa para nuevas extensiones, identificación de las operaciones impagadas, etc. Con la aplicación ICOWEB, se está dando cobertura a las Cajas y al BCE en la comunicación de datos a Banca ICO sobre la situación de las operaciones Covid-19 y su información asociada.

Durante este año, desde el ***Departamento de Informática*** de Caixa Popular se han abordado con éxito los siguientes proyectos:

- Implantación WIFI en el nuevo modelo de Oficinas.
- Integración nuevo Sistema de Cartelería Digital y presentación de contenidos.
- Salas de Videoconferencia en nuevas oficinas.

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 2021 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.

En este sentido la creación en 2021 del Comité de Ciberseguridad de la entidad ha permitido 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 debe definir 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.
- 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.

Durante 2021 la consolidación y el fortalecimiento de la ciberseguridad se basaron en:

- Definir un nuevo marco para la gestión integral de amenazas de seguridad.
- Reforzar el marco de controles en materia de seguridad.
- Elaborar un plan de transformación digital en materia de ciberseguridad.
- Reforzar las políticas de buen gobierno y enfoque de la ciberseguridad durante todo el ciclo de vida de los servicios.
- Fortalecimiento de la actividad de la segunda línea de defensa y cumplimiento, aplicando la gestión integral del marco de ciberseguridad, aunando las exigencias regulatorias, legales, normativas, así como los marcos internacionales de mejores prácticas desde el diseño y creando modelos sostenibles.
- Mejora del marco de formación y concienciación en materia de ciberseguridad.
- Portal de Ciberseguridad para clientes
- Comunicación al colectivo de los avisos de seguridad de INCIBE y OSI.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

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

Durante el ejercicio 2021 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 2021 hemos conseguido mantener unos altos niveles o estándares de cumplimiento, con mejoras en el cumplimiento del ANS de banca electrónica y de atención a clientes en el centro de información y en la atención a los usuarios.

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
Cumplimiento ANS plataforma bancaria	99,79 %	99,91 %	99,85 %	99,90 %	-0,12 %	+0,06 %	-0,05 %
Cumplimiento ANS medios de pago	99,95 %	99,95 %	99,96 %	100,00 %	0 %	-0,01 %	-0,04 %
Cumplimiento ANS centro de información	98,24 %	96,63 %	99,04 %	93,00 %	-1,61 %	-2,41 %	+6,04 %
Cumplimiento ANS intercambio	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Cumplimiento ANS banca a distancia	99,76 %	99,73 %	99,89 %	99,90 %	+0,03 %	-0,16 %	-0,01 %
Cumplimiento ANS atención a usuarios	98,99 %	98,76 %	96,90 %	96,20 %	+0,23 %	+1,86 %	+0,70 %

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 similares, destacando la mejora en la resolución de incidencias.

ATENCIÓN A CLIENTES E INCIDENCIAS							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
Atención a llamadas de clientes finales	99,78 %	100 %	100 %	100 %	-0,22 %	0 %	0 %
Atención de llamadas al CAU	99,09 %	100 %	100 %	100 %	-0,91 %	0 %	0 %
Resolución incidencias	97,10 %	95,03 %	87,62 %	84,91 %	2,17 %	+8,46 %	+3,19 %
Tiempo de espera llamadas clientes finales inferiores a 15 seg.	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO 2020-2022

Además de seguir avanzando en los macroproyectos plurianuales (Plan Ciberfraude y Plan Impúlsate), algunos de los Proyectos Estratégicos que se plantean para 2022 son los siguientes:

- Inicio del desarrollo de una nueva **aplicación para la Gestión Integral del Riesgo.**
- **Proyecto de Mejora de la Calidad de Servicio,** abanderado por la nueva Área de Operaciones de RSI
- Incremento de recursos para **aumentar la capacidad de desarrollo de RSI**
- **Desarrollos Smart Data,** priorizados por el nuevo Grupo de Trabajo de Business Inteligence

BLOQUE 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 POR DICHA ORGANIZACIÓN, DONDE SE GENERAN INGRESOS FRUTO DEL DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y, 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 2021, en concreto el balance de situación y la cuenta de pérdidas y ganancias de Caixa Popular.

BLOQUE 7: HUELLA ECONÓMICA

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.

Como hemos comentado en apartados anteriores, durante el año 2021, hemos revisado nuestras políticas estratégicas de negocio del plan ***TransformAcció 2020 - 2022***. En 2020 aparecían 3 políticas estratégicas que, por la marcha positiva de la entidad, en especial en lo relativo a la solvencia y el descenso de los activos dañados, se optó por adaptarlas a la realidad focalizando en la generación de ingresos la clave de la estrategia relacionada con el desempeño económico y financiero de Caixa Popular:

Políticas estratégicas relacionadas con desempeño económico y financiero	
2021	**2020**
Generar INGRESSOS	Reforzar la Solvencia
	Aumentar la Rentabilidad
	Bajar la Tasa de Activos Dañados

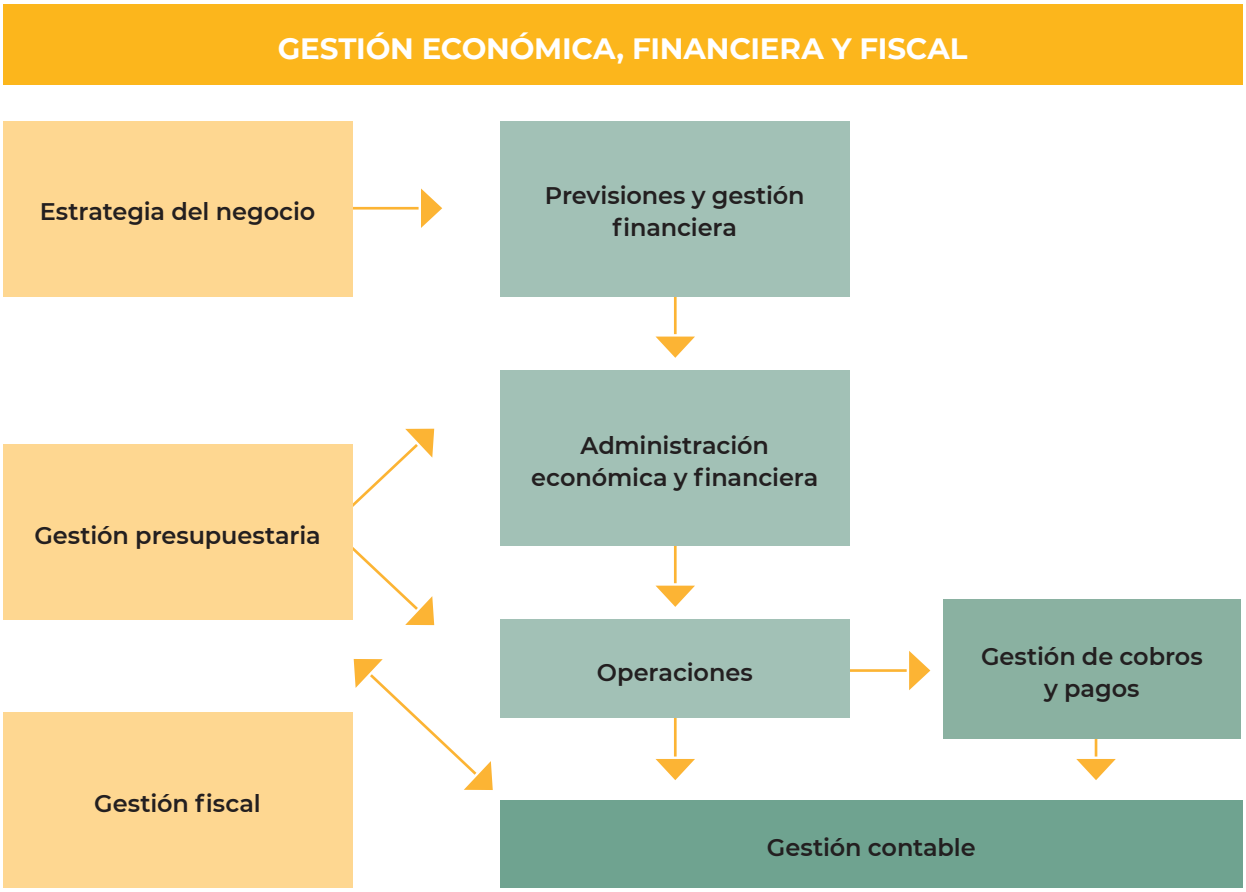
Modelo de gestión económica, financiera y fiscal

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.



Como consecuencia de la publicación estándar GRI 207: Impuestos en el año 2019, Caixa Popular también da respuesta a 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.

Resultados de la gestión durante el ejercicio 2021

En cuanto a nuestra **capacidad de generar negocio y valor**, como vemos a continuación en la siguiente tabla, en 2021, hemos seguido creciendo en equipo humano, manteniendo el número de oficinas, de acuerdo con los objetivos establecidos.

CAPACIDAD BÁSICA PARA LA GENERACIÓN DE NEGOCIO Y DE VALOR							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Colectivo de trabajo (n.º medio)	367	358	339	326	+ 9 ud. (2,51 %)	+ 19 ud. (5,60 %)	+ 13 ud. (3,83 %)
Oficinas comerciales (n.º)	76	75	73	71	0 u (0 %)	+ 2 ud. (2,74)	+2 ud. (2,82 %)

Respecto lo datos de **ingresos totales**, una de las principales fortalezas de Caixa Popular es la generación de ingresos brutos y netos, teniendo en cuenta el entorno actual de tipos de interés, mínimos o negativos. En 2021 se ha mantenido la tendencia positiva continuada en esta variable económica, como vemos a continuación.

INGRESOS TOTALES (datos en miles)							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Ingresos brutos (euros)	41.157	38.960	37.209	33.751	5,64 %	4,71 %	10,25 %
Ingresos netos (euros)	37.798	36.742	35.593	32.209	2,87 %	3,23 %	10,51 %

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 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Operacionales	13.506	12.488	11.738	12.320	8,15 %	6,39 %	-4,72 %
Salarios y beneficios	20.855	18.288	17.589	17.447	14,04 %	3,97 %	0,81 %
Pagos a proveedores de capital	2.938	2.803	2.517	1.512	4,82 %	11,36 %	66,47 %
Otros gastos	0	0	0	0	0	0	0 %

En lo referente a los **Márgenes de la entidad**, como vemos a continuación, el crecimiento responsable y sostenible, basado en un control racional de los gastos y costes, 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 las consecuencias económicas de la Covid 19, a pesar de ello el margen de explotación se ha visto incrementado en un 40,57% respecto a 2020.

MÁRGENES (datos en miles de euros)							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
De intereses	37.798	36.742	35.593	32.209	2,87 %	3,23 %	10,51 %
Brutos	60.947	58.501	54.856	50.848	4,18 %	1,17 %	7,88 %
Resultado de explotación	16.276	12.453	17.825	14.896	30,69 %	-24,83 %	19,66 %

Las dotaciones realizadas, como consecuencia de la pandemia, no han afectado a la **generación de beneficios** tanto en términos brutos como netos con un incremento del 34,49% y 32,01% respectivamente. La contribución a la sociedad a través de los impuestos se ha incrementado en un 46,47%.

BENEFICIOS E IMPUESTOS (datos en miles)							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Beneficios brutos	16.277	12.103	12.976	11.216	34,49 %	-6,73 %	15,69 %
Beneficios netos, después de impuestos	13.245	10.033	11.004	9.305	32,01 %	-8,82 %	18,26 %
Impuesto devengado	3.032	2.070	1.972	1.911	46,47 %	4,97 %	3,19 %
Impuesto pagado	3.621	3.320	1.961	1.308	9,06 %	69,30 %	49,92 %

La situación de tipos de interés negativos, las dotaciones y el crecimiento de los activos totales no ha provocado durante este ejercicio un descenso en la **rentabilidad**, la cual se mantiene por encima de la media del sector. La ratio de eficiencia ha empeorado un 0,34%. La rentabilidad es una de las fortalezas financieras del negocio, mientras que la eficiencia es un área de avance y evolución para próximos ejercicios. El modelo de negocio basado en el servicio, la proximidad, la accesibilidad financiera, de cercanía a poblaciones de menor tamaño limita la obtención de grandes resultados en este aspecto.

RENTABILIDAD Y EFICIENCIA							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Rentabilidad económica: activo total (ROI)	0,65	0,60	0,77	0,72	0,01 %	-22,07 %	6,94 %
Rentabilidad financiera: fondos propios (ROE)	12,42	10,71	12,76	12,41	20,82 %	-16,07 %	2,82 %
Ratio de eficiencia (%)	59,72	59,52	56,38	59,70	0,34 %	5,57 %	-5,56 %

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 3 años.

CAPACIDAD FINANCIERA E INFORMACIÓN RELEVANTE DE LAS OPERACIONES							
VARIABLE	**AÑO 2021**	**AÑO 2020**	**AÑO 2019**	**AÑO 2018**	**VAR. 21/20**	**VAR. 20/19**	**VAR. 19/18**
CAPACIDAD DE PAGO							
Liquidez LCR (%)	422	807	727	830	-17,87 %	11,00 %	-12,40 %
Liquidez NSFR (%)	147	179	186	191	-17,87 %	-3,76 %	-2,62 %
Solvencia: ratio de capital CET1 *phase in*	16,38	16,80	15,00	14,20	-2,5 %	12,00 %	5,63 %
Solvencia: ratio de capital CET1 *fully loaded*	16,02	15,62	14,20	13,42	2,56 %	10,00 %	5,81 %
RIESGO							
Morosidad financiera (%)	3,55	3,91	4,66	5,89	-9,20 %	-16,09 %	-19,18 %
Morosidad inmobiliaria (%)	1,80	2,19	2,41	1,30	-17,80 %	-9,12 %	-46,15 %
Activos dudosos (millones de euros)	58,01	53,45	55,79	61,00	8,53 %	-4,19 %	-8,56 %
INFORMACIÓN DEL NEGOCIO Y MEDIDAS ALTERNATIVAS DE RENDIMIENTO (datos en millones)							
Valor de los activos totales	2.946	2.599	2.017	1.850	13,35 %	28,85 %	9,02 %
Apalancamiento operativo (%)	6,92	5,85	6,92	6,44	19,29 %	-15,46 %	7,45 %
Ahorro (euros) *	2.601	2.259	1.858	1.682	15,14 %	21,58 %	10,46 %
Recursos gestionados **	397	321	297	243	23,68 %	8,08 %	22,22 %
Créditos a clientes brutos	1.636	1.361	1.195	1.052	20,21 %	13,89 %	13,59 %
Créditos a clientes sanos	1.631	1.307	1.139	991	24,79 %	14,75 %	14,93 %
Activo irregular (dudosos + adjudicados netos)	62	59	64	75	5,08 %	-7,81 %	-14,67 %
Activos adjudicados brutos	5	6	8	14	-16,67 %	-25,00 %	-42,86 %
Activos adjudicados netos	4	5	7	10	-20 %	-28,57 %	-30 %
Cobertura activo irregular	75	76	61	50	0,67 %	24,59 %	22 %

(*) 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 tres ejercicios contemplados, **las ratios de liquidez y solvencia** son un punto fuerte de la gestión, muy por encima de los límites marcados por la regulación.

La contención de la **morosidad es otro aspecto destacable por su evolución y valores**, mejores que la media del sector.

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 y manteniendo prácticamente el distribuido.

GENERACIÓN DE RIQUEZA (datos en millones)							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 21/20	VARIACIÓN 20/19	VARIACIÓN 19/18
Valor económico directo generado (euros) ***	64	59	57	55	8,47 %	3,51 %	3,64 %
Valor económico distribuido (euros) ****	34	31	30,7	30	9,06 %	0,97 %	2,3 %
Valor económico retenido (euros) *****	30	28	28	25	7,82 %	0,00 %	10,97 %

(***) 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.

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO

2020-2022

El nuevo periodo va a mantener un enfoque continuista poniendo el foco en conservar los buenos indicadores de solvencia y liquidez, en la mejora de los ingresos, de la eficiencia y en el desarrollo de procesos para obtener información proyectiva del mercado, de sus tendencias y para la anticipación a los posibles cambios que se pudieran producir. Las acciones más relevantes serán:

- El diseño de un plan de mejora de la eficiencia de la entidad.
- El desarrollo de herramientas informáticas para la obtención de datos relevantes del sector.



BLOQUE 8: HUELLA LABORAL

8.1. Modelo de Gestión de personas

1. Introducción

La definición del Plan Estratégico *TransformAcció 2022*, ha supuesto un gran reto para el Área de Personas de Caixa Popular por la amplitud y profundidad de las *TransformAcciones* requeridas en el ámbito de la dirección y gestión de personas de esta organización que se deben llevar a cabo en dicho periodo estratégico.

Sin duda, las personas que trabajan en Caixa Popular son uno de los principales activos estratégicos de nuestra entidad y como tal, son y deben ser, actores clave en el desarrollo de la Nueva Propuesta de Valor contenida en dicho Plan Estratégico de la entidad donde, como hemos visto en apartados anteriores de esta memoria anual,

- se debe desarrollar nuestro Modelo Cultural para dar respuesta tanto, a la evolución del modelo organizativo hacia una organización líquida, como a la evolución de nuestro modelo comercial,
- se tiene que desarrollar la nueva Política Estratégica de Crecer en Felicidad.

Desde el Área de Personas de Caixa Popular se trabaja decididamente en el establecimiento de la estrategia competitiva y corporativa de la entidad, a la vez que despliegan distintas estrategias de Personas para facilitar la consecución de aquella.

Esta estrategia de Personas y su posterior despliegue se apoya en la Misión del Área,

"Promovemos el desarrollo de las personas para contribuir al éxito de nuestro proyecto cooperativo"

y en 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".

Otro aspecto significativo en el que se apoya la consecución de la estrategia de personas de Caixa popular es en la configuración o estructura del área que debe facilitar la consecución de los objetivos planteados.

Así, en el Área de Personas encontramos las siguientes áreas de responsabilidad,

- Departamento laboral,
- departamento de talento, y
- Desarrollo directivo,

También dentro del ámbito de responsabilidad del Área de Personas, encontramos lo que denominamos el ***Equipo Operativo***, equipo compuesto por cuatro personas que llevan a cabo tareas de apoyo a otros departamentos, imagen y recepción en Servicios Centrales.

Para alcanzar la Misión del Área, se han definido una serie de las líneas estratégicas, estas son:

- Contribuir a tener profesionales equilibrados, tratándoles como personas integrales.
- Tener el colectivo preparado para los retos del sector y el entorno en general, facilitando la gestión del cambio.
- Ayudar a dar respuesta a las necesidades del colectivo. Tener una mirada a los compañeros como clientes internos.



2. Área de Personas y desarrollo del Modelo Cultural

Como hemos visto anteriormente, el **Modelo Cultural** de Caixa Popular es una de las apuestas más importantes a la hora de configurar la nueva Propuesta de Valor y la estrategia de la entidad para el periodo 2020-2022. Esta evolución cultural, nos debe ayudar a:

- Diferenciarnos por nuestros valores, aquellos que nos han ayudado a ser lo que somos y llegar a donde estamos.
- Mantener e impulsar los valores y el espíritu fundacional de Caixa Popular.
- Tener una cultura de responsabilidad, libertad, resultados y autonomía.
- Desde el Área de Personas, se lidera por lo tanto esta gran *TranformAcció* que se apoya en los siguientes objetivos:
- Apostar por la "cantera" como fuente de recursos, favoreciendo la estrategia de desarrollo interno de capacidades.

Desarrollar políticas higiénicas de gestión que traten de eliminar la duplicidad de trabajos incrementando la eficiencia y la productividad, a la vez que se facilitan procesos de conciliación de la vida familiar, personal y profesional, entre otras.

Mejorar la percepción de equidad salarial interna a través del desarrollo de un sistema retributivo justo y ajustado a las responsabilidades de los puestos de trabajo y donde se diseñen bandas salariales muy equilibradas.

Desarrollar una estrategia de compromiso de personas que a través de acciones concretas faciliten la implicación y motivación del colectivo de trabajo.

Facilitar la coherencia interna, especialmente en lo que se refiere a la coherencia con los Valores de Caixa Popular, donde las personas no sólo se identifiquen con los mismos, sino que al hacerlos suyos e interiorizarlos, éstos actúen como mecanismos que faciliten la toma de decisiones homogénea y los procesos de auto control de las personas, donde éstas crecen en autonomía y responsabilidad mientras se reducen los mecanismos de control externos.

Fomentar la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan la aparición y mantenimiento de procesos, prácticas, iniciativas, etc. de innovación y creatividad, capacidades estratégicas que deben ayudar a Caixa Popular a alcanzar su modelo cultural y, por ende, su estrategia competitiva.

En lo que respecta a las acciones concretas que ayudarán a conseguir estos objetivos para la transformación cultural, podemos destacar los siguientes:

- Evolucionar el Código ético de la entidad.
- Nuevo cuaderno de gestión o lo que es lo mismo, redefinición de los segmentos de cliente y de las responsabilidades del personal de oficina que conlleva un mayor empoderamiento de las personas, una mayor polivalencia y una aceleración del desarrollo profesional.
- Distinguiendo horario de trabajo y horario de atención al cliente.
- Alinear y revisar todas las políticas de Gestión de personas para lograr una cultura de responsabilidad, libertad, resultados y autonomía.
- Definir líneas rojas y revisar las penalizaciones.
- Implantar cultura de feedback en el proceso, no solo en la evaluación.

Área de Personas y cómo vamos a Crecer en Felicidad

Como hemos visto anteriormente, la estrategia de Caixa Popular se desplegaba a través de 5 grandes políticas estratégicas, entre las que podíamos encontrar la **política estratégica de Crecer en Felicidad.**

Es, por lo tanto, responsabilidad directa de esta área, definir e implementar **el modelo y el ecosistema** de la **felicidad** de Caixa Popular para contribuir al crecimiento de la felicidad de las personas del colectivo de trabajo. En la siguiente imagen vemos nuestro modelo de felicidad,



Durante 2021, hemos evolucionado el ecosistema de la felicidad de Caixa Popular. A continuación, presentamos la evolución del modelo:



Ecosistema de la felicidad

Bienestar económico

- Condiciones laborales
- Remuneración
- Ventajas económicas de la cooperativa
- Herramientas de trabajo

Bienestar emocional

- Saber desconectar
- Retos profesionales
- Innovación
- Lecturas
- Flexibilidad
- Disfrutar del trabajo
- Actitud positiva
- Formación
- Caminos a la felicidad y regla de vida
- Autoestima

Bienestar físico

- Alimentación
- Deporte
- Dormir
- Gestión del estrés
- Salud
- Condiciones físicas del puesto de trabajo

Bienestar social

- Reconocimiento
- Buen ambiente
- Sentido de pertenencia
- Autonomía
- Libertad
- Responsabilidad
- Tiempo libre

El Ecosistema de la felicidad de Caixa Popular incluye elementos que hemos clasificado en 4 bloques: bienestar emocional, bienestar social, bienestar económico y bienestar físico. El despliegue de estos bloques nos ayudará a continuar desarrollando nuestro modelo cultural y a crecer en felicidad.

Hemos desarrollado un indicador general del Ecosistema de la felicidad 2021 que hemos medido a través de una encuesta dirigida a todo el colectivo de trabajo. El indicador consiste en la media total de cada uno de los bloques del bienestar y ha resultado en un 7,5, sobre 10. La media de cada bloque ha sido:

- Media Bienestar físico: 6,84
- Media Bienestar emocional: 7,38
- Media Bienestar económico: 7,79
- Media Bienestar social: 7,98

El % de participación ha sido del 69,0%, 245 respuestas sobre un total de 390 personas. Del total de respuestas, 141 mujeres y 104 hombres. El 37,2% no ha participado en 2021.

El análisis de la encuesta arroja los siguientes resultados:

- Tenemos una buena media general del Ecosistema de la felicidad (7,5) y de los 4 bloques del bienestar.
- Debemos centrarnos en mejorar el bienestar físico (6,84) que es el único que no se encuentra por encima del 7, principalmente el ítem Deporte que es el peor valorado por los encuestados (5,8).
- La participación en general ha sido positiva, pero todavía tenemos trabajo de sensibilización e implicación para lograr una mayor participación por parte del colectivo. Buscar una fecha adecuada para lograr una mayor participación teniendo en cuenta el resto de iniciativas será determinante para el año próximo.
- Observamos que las acciones que se han realizado para trabajar la actitud positiva, la mentalidad ganadora y el espíritu Caixa Popular han tenido sus frutos en el resultado de esta encuesta: el ítem Actitud positiva tiene un 8,34 de media general.
- El ítem mejor valorado de los 4 bloques a nivel general ha sido Buen ambiente de trabajo (8,67). Si observamos la segmentación, en la mayoría de los grupos sale también como mejor valorado, seguido de Sentido de pertenencia y Responsabilidad.

Junto a la *TransformAcció* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otras 3 grandes Transformaciones alineadas con el modelo de organización líquida y gestión por liderazgo, como vemos a continuación y como explicaremos en los siguientes apartados:

- **Transformación en su sistema retributivo.**
- **Transformación de su sistema de contratación.**
- **Transformación del talento y la formación y el aprendizaje**.

BLOQUE 8: HUELLA LABORAL

8.2. Departamento Laboral

1. Introducción

La administración de Personas 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.*

En la actualidad Caixa Popular no dispone de una política de desconexión laboral siendo este un objetivo para los próximos años.

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, contratadas y 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, Labora, 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, anual por resultados, premios, salario emocional, 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.
- 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.
- 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 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.
- En coordinación con el departamento de Riesgos, **valorar y aplicar la Circular 303** 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.

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.

Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores en materia de contratación en Caixa Popular durante el año 2021 y su comparación con los dos años anteriores**.

En 2021, el colectivo de mujeres que trabajan en Caixa Popular es del 57,21% del total y el colectivo de hombres representa el 42,79% de personas trabajadoras. Siendo el total a cierre del ejercicio de 395 personas. El promedio de empleados a lo largo del ejercicio es de 398 personas.



Distribución de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional										
	Mujeres					Hombres				
VARIABLE	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
Menores de 30 años	**36**	**36**	**41**	**0,00 %**	**-12,20 %**	**38**	**42**	**38**	**-9,52 %**	**10,53 %**
Equipo de Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dir. Departamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestor Oficina	13	17	21	-23,53 %	-19,05 %	10	10	15	0,00 %	-33,33 %
Técnico SS.CC	5	4	4	25,00 %	0,00 %	7	7	8	0,00 %	-12,50 %
Otros	18	15	16	20,00 %	-6,25 %	21	25	15	-16,00 %	66,67 %
Entre 30 y 50 años	**158**	**160**	**155**	**-1,25 %**	**3,23 %**	**99**	**98**	**95**	**1,02 %**	**3,16 %**
Equipo de Dirección	4	3	3	33,33 %	0,00 %	2	2	2	0,00 %	0,00 %
Dir. Departamentos	4	7	8	-42,86 %	-12,50 %	4	6	7	-33,33 %	-14,29 %
Dirección Oficina	18	19	22	-5,26 %	-13,64 %	29	34	36	-14,71 %	-5,56 %
Gestor Oficina	96	92	89	4,35 %	3,37 %	43	38	34	13,16 %	11,76 %
Técnico SS.CC	31	30	28	3,33 %	7,14 %	17	15	13	13,33 %	15,38 %
Otros	5	9	5	-44,44 %	80,00 %	4	3	3	33,33 %	0,00 %
Más de 50 años	**32**	**24**	**16**	**33,33 %**	**50,00 %**	**32**	**25**	**23**	**28,00 %**	**8,70 %**
Equipo de Dirección	1	1	1	0,00 %	0,00 %	8	8	8	0,00 %	0,00 %
Dir. Departamentos	5	3	2	66,67 %	50,00 %	3	2	1	50,00 %	100,00 %
Dirección Oficina	8	7	1	14,29 %	600,00 %	13	8	8	62,50 %	0,00 %
Gestor Oficina	11	8	7	37,50 %	14,29 %	3	3	3	0,00 %	0,00 %
Técnico SS.CC	7	5	5	40,00 %	0,00 %	5	4	3	25,00 %	33,33 %
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**226**	**220**	**212**	**2,73 %**	**3,77 %**	**169**	**165**	**156**	**2,42 %**	**5,77 %**

Distribución de trabajadores con contrato indefinido por sexo, edad y clasificación profesional										
	Mujeres					Hombres				
VARIABLE	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
Menores de 30 años	**19**	**22**	**28**	**-13,64 %**	**-21,43 %**	**18**	**18**	**23**	**0,00 %**	**-21,74 %**
Equipo de Dirección	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	0	0,00 %	0,00 %
Dir. Departamentos	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	0	0,00 %	0,00 %
Dirección Oficina	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	0	0,00 %	0,00 %
Gestor Oficina	13	17	21	-23,53 %	-19,05 %	10	10	15	0,00 %	-33,33 %
Técnico SS.CC	5	4	4	25,00 %	0,00 %	7	7	7	0,00 %	0,00 %
Otros	1	1	3	0,00 %	-66,67 %	1	1	1	0,00 %	0,00 %
Entre 30 y 50 años	**156**	**155**	**150**	**0,65 %**	**3,33 %**	**97**	**95**	**93**	**2,11 %**	**2,15 %**
Equipo de Dirección	4	3	3	33,33 %	0,00 %	2	2	2	0,00 %	0,00 %
Dir. Departamentos	4	7	8	-42,86 %	-12,50 %	4	6	7	-33,33 %	-14,29 %
Dirección Oficina	18	19	22	-5,26 %	-13,64 %	29	34	36	-14,71 %	-5,56 %
Gestor Oficina	96	92	89	4,35 %	3,37 %	42	37	33	13,51 %	12,12 %
Técnico SS.CC	31	30	28	3,33 %	7,14 %	17	15	12	13,33 %	25,00 %
Otros	3	4	0	-25,00 %	0,00 %	3	1	3	200,00 %	-66,67 %
Más de 50 años	**32**	**24**	**16**	**33,33 %**	**50,00 %**	**32**	**25**	**23**	**28,00 %**	**8,70 %**
Equipo de Dirección	1	1	1	0,00 %	0,00 %	8	8	8	0,00 %	0,00 %
Dir. Departamentos	5	3	2	66,67 %	50,00 %	3	2	1	50,00 %	100,00 %
Dirección Oficina	8	7	1	14,29 %	600,00 %	13	8	8	62,50 %	0,00 %
Gestor Oficina	11	8	7	37,50 %	14,29 %	3	3	3	0,00 %	0,00 %
Técnico SS.CC	7	5	5	40,00 %	0,00 %	5	4	3	25,00 %	33,33 %
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00 %
Total	**207**	**201**	**194**	**2,99 %**	**3,61 %**	**147**	**138**	**139**	**6,52 %**	**-0,72 %**

Distribución de trabajadores con contrato temporal por sexo, edad y clasificación profesional										
	Mujeres					Hombres				
VARIABLE	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
Menores de 30 años	**17**	**14**	**13**	**21,43 %**	**7,69 %**	**20**	**24**	**15**	**-16,67 %**	**60,00 %**
Técnico SS.CC	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	1	0,00 %	-100 %
Otros	17	14	13	21,43 %	7,69 %	20	24	14	-16,67 %	71,43 %
Entre 30 y 50 años	**2**	**5**	**5**	**-60,00 %**	**0,00 %**	**2**	**3**	**2**	**-33,33 %**	**50,00 %**
Gestor Oficina	0	0	0	0,00 %	0,00 %	1	1	1	0,00 %	0,00 %
Técnico SS.CC	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	1	0,00 %	-1000 %
Otros	2	5	5	-60,00 %	0,00 %	1	2	0	-50,00 %	0,00 %
Más de 50 años	**0**	**0**	**0**	**0,00 %**	**0,00 %**	**0**	**0**	**0**	**0,00 %**	**0,00 %**
Total	**19**	**19**	**18**	**0,00 %**	**5,56 %**	**22**	**27**	**17**	**-18,52 %**	**58,82 %**

En segundo lugar, nos gustaría destacar que durante el año 2021 hemos creado 10 puestos de trabajo, un 2,54% más que en 2020 a fecha 31 de diciembre.

A continuación, podemos ver en la siguiente tabla, los principales datos de contratación de las personas no socias en los últimos 4 años.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º personas no socias y % respecto a las personas socias	48 13,54 %	52 13,50 %	36 9,78 %	27 7,71 %	-9,61 % 0,20 %	44,44 % 3,72 %	33,3 % 6,84 %
N.º personas y % con contrato fijo (no socios)	8 17,02 %	4 7,69 %	2 5,55 %	5 18,51 %	100 %	100 %	-60 %
N.º personas y % con contrato temporal	40 10,13 %	46 12,47 %	35 9,23 %	27 7,71 %	-16,65 % -18,76	41,18 % 26,84 %	28,14 % 9,71 %
N.º personas en prácticas (becarios, etc.)	50	55	47	53	-9 %	17 %	-11,3 %

Como acabamos de ver, en 2021 las personas no socias de la cooperativa fueron 48. Respecto a situación contractual de estas personas, el número de personas no socias con contrato indefinido en 2021 se ha incrementadondo a ser de 8 personas con respecto a las 4 personas que teníamos en 2020. Las personas con una vinculación contractual temporal han pasado de ser 48 en 2020 a 40 en 2021. Finalmente, el número de personas en prácticas en 2021 ha sido de 50 personas.

En lo que respecta a las personas con y sin responsabilidades directivas, no ha habido cambios en las cifras de las primeras entre 2021 y 2020, mientras que las personas sin responsabilidad directiva se han incrementado en 3,50%.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º personas con responsabilidades directivas	99	100	100	97	0 %	0 %	3,09 %
N.º personas sin responsabilidades directivas	296	285	268	253	3,50 %	6,34 %	5,93 %

Por edades, destacar que durante el año 2021 la mayoría de contrataciones se han realizado en el rango de edad de 16 a 30 años, cifra que se ha incrementado un 24,13% en 2021 respecto a 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º nuevos contratos, rango de edad 16-30	36	29	20	14	24,13 %	45 %	42,86 %
N.º nuevos contratos, rango de edad 31-50	4	7	4	2	-42,85 %	75 %	200 %
N.º nuevos contratos, mayores 50 años	0	1	0	0	-100 %	100 %	0 %

Por género, en el año 2021 las contrataciones han sido prácticamente idénticas entre hombres y mujeres, aunque comparativamente con el año anterior, el número de mujeres contratadas en 2021 has sido superior al de 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º nuevos contratos de mujeres	21	17	9	9	23,52 %	88,89 %	0 %
N.º nuevos contratos de hombres	19	19	15	5	0 %	26,66 %	300 %

En cuanto a las necesidades que han cubierto las nuevas contrataciones durante el año 2021 y los cambios de centro de trabajo o de cambio de funciones, vemos su descripción y principales cifras en la siguiente tabla.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º contrataciones necesidades (bajas, IT)	11	8	4	1	37,5 %	100 %	400 %
N.º cambios de centro de trabajo	55	68	57	61	-19,11 %	19,3 %	-6,56 %
N.º cambios de función	14	17	28	32	-17,64 %	-39,3 %	-12,5 %

Las contrataciones para la cobertura de puestos de trabajo donde se han producido bajas laborales, etc. se ha incrementado un 37,50%, pasando a ser de 11 personas en 2021 con respecto a las 8 de 2020. Respecto a los cambios de centro de trabajo, en el año 2021 hemos tenido 55 cambios por 68 en 2020. Finalmente, en lo referente a los cambios de función, en el año 2021 tuvimos 14 por 17 de 2020, reduciéndose por lo tanto un 17,64%.

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 por funciones y desempeño.
- Retribución anual por resultados.
- 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, 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 el baremo base 1'0, establecido anualmente por el Consejo Rector, por el baremo asignado a la persona Socia.

Para el establecimiento del baremo personal se establecen 4 grupos profesionales: Gestores de Clientes de Oficinas y Técnicos de servicios centrales, Direcciones de Oficina y Departamento, Equipo de Dirección y Dirección General. En el grupo de Gestores de Clientes y Técnicos de servicios centrales hay varios niveles retributivos teniendo en cuenta las funciones, responsabilidades y cualificación, en las Direcciones de Oficina hay niveles en función del volumen de negocio gestionado y en las Direcciones de Departamento hay dos niveles en función de si son departamentos de negocio o departamentos de servicio.

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

En lo que respecta a la parte de **retribución variable** 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 en el margen ordinario y beneficio de cada centro de trabajo, con relación a su masa salarial.
- Retribución dentro del modelo de organización líquida: retribución en función de la contribución de la especialidad o proyectos a los resultados de la entidad.
- Retribución por venta de bienes adjudicados.
- "Champions" de zonas y áreas (competición entre las zonas en base a seis indicadores y en servicios centrales en base a ocho parámetros. Los premios son vacaciones y viajes).
- Oficinas A (según resultados de beneficio, ratio de activos dañados e índice de calidad del servicio).
- Innovación: Premio a la creatividad y a la participación en las iniciativas de innovación impulsadas por la Entidad.
- Populins: moneda virtual de la entidad que reconoce la transmisión de conocimientos profesionales, la representación institucional o comercial o el voluntariado.

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; condiciones financieras; 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. Utilidad del programa de Evaluación "***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.

Premios de reconocimiento a 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 percibe en el momento de su jubilación.

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 2021 y su comparación con los años anteriores**.

En primer lugar, nos gustaría destacar que el salario medio de las personas Socias sin responsabilidad directiva en el año 2021 se ha incrementado en un 2,25% con respecto a 2020, como vemos a continuación.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Salario medio entrado (persona no directiva)	25.955	25.384	24.826	24.279	2,25 %	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 2021 la retribución fija supuso un 90,87% de la retribución total y, la retribución variable, un 9,13%, lo que supone un incremento del 0,67% de la primera y una reducción del 6,26% de la segunda con respecto a las cifras de 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Peso medio retribución fija	90,87 %	90,26 %	87,18 %	88,17 %	0,67 %	3,53 %	-1,12 %
Peso medio retribución variable	9,13 %	9,74 %	11,82 %	10,83 %	-6,26 %	-17,60 %	9,14 %
Peso medio B°s sociales	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	-100 %	0 %

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.

	AÑO 2021			AÑO 2020			AÑO 2018		
Categoria	**M**	**H**	**Brecha**	**M**	**H**	**Brecha**	**M**	**H**	**Brecha**
Menores de 30 años									
Gestor Oficina	28.724	30.786	-6,7 %	27.676	30.417	-9,0 %	27.638	28.548	-3,2 %
Técnico SS.CC	26.493	31.878	-16,9 %	29.260	30.427	-3,8 %	27.772	23.899	16,2 %
Otros	11.935	14.298	-16,5 %	12.061	14.279	-15,5 %	15.561	9.541	63,1 %
Entre 30 y 50 años									
Equipo de Dirección	103.447	111.112	-6,9 %	95.971	103.986	-7,7 %	82.191	88.911	-7,6 %
Dirección Oficina	54.588	58.682	-7,0 %	51.627	54.459	-5,2 %	47.319	50.584	-6,5 %
Directores Departm.	54.024	52.174	3,5 %	55.673	50.908	9,4 %	48.956	47.562	2,9 %
Gestor Oficina	32.899	33.684	-2,3 %	32.323	32.997	-2,0 %	32.083	32.149	-0,2 %
Técnico SS.CC	33.163	38.124	-13 %	30.989	40.313	-23 %	30.264	34.217	-11,6 %
Otros	22.624	22.193	1,9 %	15.276	12.354	23,6 %	11.900	22.533	-47 %
Más de 50 años									
Equipo de Dirección	113.988	99.729	14,3 %	111.060	100.831	10,1 %	102.785	94.087	9,2 %
Dirección Oficina	60.217	57.786	4,2 %	54.896	56.461	-2,8 %	46.357	53.092	-12,7 %
Directores Departm.	48.603	53.232	-8,7 %	46.522	51.118	-9,0 %	43.968	48.365	-9,1 %
Gestor Oficina	35.850	36.960	-3,0 %	35.411	38.382	-7,7 %	35.215	35.603	-1,1 %
Técnico SS.CC	38.530	33.224	16,0 %	37.076	33.210	11,6 %	36.651	35.950	2,0 %

(*) Para el cálculo de la brecha salarial se ha eliminado dentro de la categoría “Equipo de Dirección” al Director General para no distorsionar la media.

El incremento del salario medio por persona en 2021 respecto al de 2020 se incrementó en un 6,81%, un incremento superior a la inflación del año, lo que ha permitido mantener el poder adquisitivo al colectivo de trabajo.

Junto a la *TransformAcció* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otra gran **transformación en su sistema retributivo**.

La principal finalidad de esta transformación es 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 resultados**.

Las medidas instauradas en este 2021, para facilitar esa adaptación como son la profundización en la revisión de las bandas salariales, la incorporación de más miembros en los equipos líquidos, la revisión de los criterios de los variables hará que en 2022 empiece a cambiar la tendencia de la proporción de la parte fija y variable de la retribución.

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

Remuneración del Consejo Rector y Suplentes (euros)						
Any		**Miembros**	**Retribuciones a c/p**	**Dietas**	**Otros**	**Total**
2019	Hombre	7		15.812,28		15.812,28
	Mujer	5		1.960,20		1.960,20
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

(*) Incluye las dietas percibidas de las personas suplentes por la asistencia a las reuniones.

4. Administración

La administración contempla todos los procesos y actividades relacionadas con la contratación, la gestión de las incapacidades temporales, las nóminas, la gestión del IRPF, los seguros sociales, la planificación y el control de gastos de personal y todo lo que normalmente es responsabilidad de este tipo de unidad organizativa. Además de atender las solicitudes, consultas, peticiones y quejas del colectivo de trabajo.

ADMINISTRACIÓN							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Gastos totales de personas (en millones)	20,86	18,86	17,59	17,45	10,60 %	7,22 %	0,8 %
Edad media	39,50	39,23	38,92	38,55	0,68 %	0,79 %	1 %
Antigüedad media	14,10	13,69	13,58	11,38	2,99 %	0,81 %	19,3 %

Las retribuciones a nuestra plantilla durante el año 2020 han llegado prácticamente a los 21 millones de €, un 10,60% más que el periodo 2020. En cuanto a la media de esta misma plantilla, ésta se sitúa en 39,50 años, un 0,68% más que en 2020. Finalmente, la antigüedad media de las personas que trabajan en Caixa Popular se situó en 14,10 años en 2021, un 2,99% superior a la del año 2020.

5. Relaciones Laborales

Caixa Popular, como empresa cooperativa, aplica el Convenio de Sociedades Cooperativas de Crédito a la figura de los Aspirantes a Socios, 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 48 personas, lo que supone un 11,89% del total.

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 el 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 2021 ha habido 4 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.

Finalmente, y como medida de respuesta a las propuestas de los prescriptores principales en sostenibilidad y responsabilidad social, está prevista la formación y designación de una persona, dentro del Área de Responsabilidad Social, que sea el delegado en derechos humanos para posibles problemáticas que pudieran aparecer en la cadena de valor de la organización.

Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores de Seguridad y Salud Laboral en Caixa Popular durante el año 2021 y su comparación con los años anteriores**.

En primer lugar, destacar que, durante el año 2021, 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, como vemos a continuación.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Evaluación de riesgos en todas las oficinas y sede (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Cumplimiento de los planes de prevención de riesgo (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %

Como hemos comentado anteriormente, en al año 2021 ha habido 4 accidentes de trabajo, pero ninguna muerte provocada por tal motivo.

Gravedad		AÑO 2021		AÑO 2020		AÑO 2018	
		M	H	M	H	M	H
Con baja	En el centro de trabajo	0	1	0	0	0	0
	In itinere	2	1	0	0	2	1
Sin baja	En el centro de trabajo	0	0	0	0	0	0
	In itinere	0	0	0	0	0	0
Total		**2**	**2**	**0**	**0**	**2**	**1**

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20
Accidentes de trabajo	4	0	3	100 %	-100 %
Días duración bajas	128	0	19	100 %	-100 %
Horas pactadas efectivas	903.750	820.755	808.081	3,43 %	3,54 %
Índice de frecuencia	4,43	0,00	3,71	100 %	-100 %
Índice de gravedad	0,142	0,000	0,024	100 %	-100 %

En lo referente a las tasas de absentismo, en el año 2021 esta fue del 1,84% frente al 1,59% del año anterior.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20
Horas de absentismo por enfermedad no laboral y Covid	15.620	13.050	7.848	19,69 %	66,28 %
Horas de absentismo por accidente	1.009	0	152	100 %	-100 %
Horas pactadas efectivas	903.750	820.755	808.081	10,11 %	1,57 %
Tasa de absentismo (%)	1,84 %	1,59 %	0,99 %	15,72 %	60,61 %

En el año 2021, como vemos a continuación, el número de reconocimientos médicos con respecto a 2020, se incrementó un 43,54%. En ese mismo año 2021 hemos realizado una campaña de salud como en años anteriores y, el porcentaje de personas formadas a través de plan de formación de Seguridad y Salud Laboral ha sido del 100%.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º reconocimientos médicos	267	186	252	261	43,54 %	-26,2 %	-3,4 %
N.º Campañas de salud	1	1	1	1	0 %	0 %	0 %
% Personas formadas plan de formación de SSL	100	100	100	100	0 %	0 %	0 %

Durante 2021 no se ha producido ninguna baja por despido.

En lo referente a las bajas no deseadas, aquellas producidas por voluntad del empleado y no por iniciativa de la entidad, en el año 2021 no hemos tenido bajas de esta tipología, frente a las 4 en el año anterior

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º bajas no deseadas	0	4	2	1	-100 %	50 %	N/A

Finalmente, en lo referente a los rangos de edad en los que se han producido las bajas por finalización de contrato, vemos a continuación que el colectivo más afectado ha sido el de 16 a 30 años, donde se han incrementado un 21,42%, pasando a ser 17 personas en 2021 con respecto a las 14 de 2020.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º bajas en el rango de edad entre 16 y 30	17	14	5	10	21,42 %	180 %	-50 %
N.º bajas en el rango de edad entre 31 y 50	1	3	3	2		0 %	50 %
N.º bajas mayores de 50 años	2	2	1	5		0 %	-80 %

BLOQUE 8: HUELLA LABORAL

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 y desvinculación de las personas, a la vez que trata de conservar 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 liquida 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.



La Gestión del Talento en Caixa Popular en la práctica

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:

- 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.
- 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.
- 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.

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.

- 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.

Junto a la *TransformAccion* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otra gran **transformación en su sistema de contratación**.

La principal finalidad de esta transformación es mejorar nuestra capacidad de captación de profesionales, tanto externa como interna. Por un lado, atrayendo profesionales hacia nuestro sector y nuestra entidad, especialmente en aquellas zonas donde esto es más complicado y, por otro, generando un cuaderno de gestión más retador que ayude a visibilizar el talento interno, a la vez que mejoramos el nivel de exigencia en la evaluación de aspirantes a convertirse en socios de trabajo. Para conseguir esta transformación, nos hemos propuesto llevar a cabo las siguientes acciones.

La primera de ellas, que comenzamos en, 2020, se trata de **ampliar las fuentes de reclutamiento actuales**, a través de, (1) trabajar el enfoque de *employer branding* mediante la alianza con

LinkedIn, (2) agilizar el proceso de reclutamiento a través de *Talent Clue* y, (3) incrementar nuestra colaboración y presencia con agentes intermedios como las Universidades y en eventos como ferias empleo, etc.

Para 2022 esperamos poder:

- Evolucionar la política de cantera incorporando talento externo, aunque priorizando siempre los procesos de captación interna.
- Desarrollar la campaña de comunicación interna: "*Preséntanos un candidato*", que tratará de que seamos las propias personas que trabajamos en Caixa Popular las que hagamos de fuente de reclutamiento.
- Comprometer a los Directivos en la integración y formación de los Aspirantes a través de una visión global corporativa y generosa.
- Crear la figura del "Ambaixador" de Caixa Popular, con el objetivo de trabajar nuestra marca empleadora a través de las redes sociales.

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.

Junto a la *TransformAccion* de Modelo de Cultural y al desarrollo de la Política Estratégica de Crecer en Felicidad, el Área de Personas de Caixa Popular, debe acometer en el periodo estratégico 2020 – 2022, otra gran **transformación del talento y la formación y el aprendizaje.**

Esta gran transformación, clave para el desarrollo de la estrategia de Caixa Popular, pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Potenciar al máximo el talento de todas las personas.
- Formar y generar oportunidades.
- Generar mayor transferencia de la formación en el lugar de trabajo.
- Formación más individualizada y adaptada.
- Ganar en solvencia profesional y generar mayor confianza en nuestros clientes.
- Medir la aportación de valor de todo lo que hacemos.

Para llevarla a cabo durante el periodo estratégico 2020 – 2022, vamos a llevar a cabo las siguientes acciones:

- Potenciando la formación en el puesto de trabajo, mediante estancias en Oficinas excelentes y en Departamentos.
- Mejorando de manera continua la formación normativa.
- Formando y haciendo y seguimiento adecuado del desarrollo de habilidades, acción donde ya hemos implementado el curso para direcciones de oficina noveles y donde en los 2 próximos años esperamos acometer acciones como la implantación definitiva del curso de 7 hábitos de las personas

altamente efectivas o de la acción del feedback continuo para el aprendizaje.

- Formando como persona integral.
- Itinerarios formativos en los roles clave para acelerar la carrera profesional.
- Factores de Éxito.

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 técnica para:
  - Aspirantes a socio.
  - Gestores comerciales.
  - Dirección de oficinas.
  - Servicios centrales.
- Formación en habilidades y desarrollo personal.
- Autoformación.

Los aspectos de interés y la mejora de la formación durante 2021 fueron:

Adaptación del plan de Formación a las nuevas circunstancias COVID

Incremento de las competencias digitales.

Potenciar la formación en el puesto de trabajo a través de los programas de Intercambio de conocimientos.

Toda la formación realizada es evaluada con el objetivo de conocer la eficiencia, valor y percepción de su utilidad para las personas.

El boletín Créixer Junts (con información sobre habilidades sociales, desarrollo personal y otros temas de interés) y las presentaciones metodológicas de la formación son los principales vehículos de integración y de participación de las personas en este campo.

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 comparativa frente al sector.
- 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.

Vemos a continuación los resultados de los **principales indicadores de Formación y Aprendizaje en Caixa Popular durante el año 2021 y su comparación con los cuatro años anteriores**.

En 2021 como se observa en los datos, ha habido un incremento claro en las horas de formación, causada por la vuelta a la presencialidad en la formación, y a la realización de programas aplazados en 2020 por la pandemia. Sin lugar a dudas, podemos concluir que volvemos a tener dinámicas similares al año 2019 respecto a la formación, retomando la actividad formativa tan importante y clave en el desarrollo del talento en Caixa Popular.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º total de horas de formación impartidas	47.831	39.312	54.030	35.346	17,8 %	-27,24 %	52,86
Media de horas de formación por persona	121	101	147	101	19 %	-31,29 %	45,54 %
Media de horas formación por mujer	117	120	155	115	-2,5 %	-22,58 %	34,78 %
Media horas formación por hombre	126	88	137	81	43 %	-35,76 %	69,14 %

En función de la categoría profesional, el número de horas de formación impartida en 2021 es la siguiente:

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑO 2021
Equipo Dirección	634
Dirección Departamento	926
Dirección Oficina	6.462
Gestor Oficina	27.254
Técnico SS.CC.	2.011
Aspirante a Socio	10.545
	47.831

Por otro lado, respecto a la formación en acogida para recién incorporados ha aumentado ligeramente, apostando por una mayor preparación técnica para las nuevas incorporaciones, con el objetivo de agiliza su incorporación y correcta acogida en sus nuevas funciones.

Respecto a las personas en prácticas mantenemos valores similares a otros años.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º personas en prácticas y horas de formación	126 1.008	132 1.056	154 1.848	160 1.920	-4,5 % -4,5 %	-14,28 % -2,85 %	-3,75 % -3,75 %
N.º personas y horas formación plan de acogida	26 1.690	30 1.740	19 1.216	17 1.156	-13 % -3 %	57,89 % 43,09 %	11,76 % 5,19 %
N.º personas y horas formación aspirante a socio	60 9.460	50 8.590	36 1.216	42 836	9,2 % 10,12 %	38,88 % 606,41 %	-14,28 % 45,45 %

Hemos incrementado la formación asociada al puesto de trabajo, avanzando en Solvencia profesional y preparación del colectivo para afrontar los retos que el sector y el entono nos marca, que evolucionan de manera rápida y nos reta a mantener una formación continua y actualizada.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º horas de formación asociada puesto trabajo	45.216	36.513	46.465	29.694	24 %	-87,83 %	227,38 %
N.º horas formación asociada mejora personal	2.615	2.799	7.565	5.652	-6,5	-63,00 %	33,85 %

El incremento en horas presenciales viene determinado en gran parte por el proyecto de sensibilización en Servicio 5 estrellas, que marcó parte de la tónica formativa en 2021, ya que todo el colectivo realizó esta formación en modalidad presencial, este se considera uno de los proyectos estratégicos claves en 2021. Además, se retomaron proyectos formativos importantes que se realizaron en formato presencial: Curs Desenvolupament Professional, Coaching en Fondos de Inversión, Programa Banca Empresa, entre otros.

En 2021 el incremento en formación externa también viene dado por la apuesta en formación de alta calidad también en formato presencial para aquellas personas detectadas de alto potencial con posibilidad de desarrollo de carrera dentro de nuestra entidad, 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.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º horas de formación presenciales	9.481	3.289	4.910	6.987	188 %	-33,01 %	-29,73 %
N.º horas de formación online	38.350	36.023	49.120	28.358	3,2 %	-26,66 %	73,21 %
N.º horas de formación interna	9.052	2.072	2.047	3.087	336 %	1,22 %	-33,70 %
N.º horas de formación externa	38.779	37.240	51.983	32.259	4,1 %	-28,36 %	61,14 %
N.º acciones autoformación(lecturas)	206	837	424	422	-75 %	97,41 %	+0,47 %

La formación normativa continúa ocupando una parte importante de nuestra carga lectiva, es un aspecto fundamental dentro de nuestra solvencia profesional y el cumplimiento normativo 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 personal recién incorporado que en un año pasaran a realizar la certificación obligatoria. Para ello contamos con un plan de formación normativo anual supervisado por Cumplimiento normativo, donde se contempla y analiza el estado de la formación normativa en todo el colectivo de trabajo de nuestra entidad.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º horas formación: prevención riesgos penales	1.245	15	N/A	1.13	1800 %	N/A	N/A
N.º personas formadas prev. riesgos. penales	413	5	N/A	350	1800 %	N/A	N/A
N.º horas de formación: prog. LCCI	2.710	1.931	9.618	N/A	40 %	-79,92 %	N/A
N.º de personas formadas: prog. LCCI	272	59	229	N/A	361 %	-74,24 %	N/A
N.º horas formación prog. Asesor Financiero	9.994	1.110	7.032	18.900	800 %	-84,22 %	N/A
N.º personas formadas prog. Asesor financiero	285	15	74	126	1800 %	-79,73 %	N/A

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 2021, un incremento de número de acciones bonificadas, dado el numero amplio de acciones formativas externas, y la utilización del 100% del crédito disponible

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Créditos concedidos FUNDAE (bonificaciones)	45.652	42.543	41.652	38.041	7,3 %	2,14 %	+9,49 %
Créditos utilizados FUNDAE	45.652	32.429 + PIF (2.625,74€)	35.152	38.041	40 %	-0,28 %	-7,59 %
N.º acciones formativas subvencionadas	34+PIF	24 + 1 PIF	28	38	41 %	-10,71 %	-26,31 %



2.3. Desarrollo Directivo y proyectos especiales.

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, sociales y de manejo 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 2021 ha aumentado significativamente el número de personas directivas que han participado en programas para el desarrollo de habilidades directivas. Los programas destinados al desarrollo de la visión global y el liderazgo explican este aumento. Por el contrario, los programas individuales se han acortado en el tiempo y ya no se inician necesariamente con una evaluación 360, lo que explica el significativo descenso de uso de esta herramienta. Tenemos un elevado porcentaje de personas directivas formadas en el programa "Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas para directivos", y confiamos en tener el 100% de este colectivo el año próximo. Se ofrece la posibilidad de repetir el programa a las personas que lo hayan hecho hace más de 5 años.

Programas de desarrollo directivo individuales y colectivos							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
N.º total de Directivos en un programa de desarrollo	68	45	38	37	51,11 %	18,42 %	2,7 %
Mujeres	24						
Hombres	44						
Programas individuales	28	33	30	30	-15,15 %	10,00 %	0 %
Mujeres	12						
Hombres	16						
Evaluaciones 360°	2	11	12	9	-81,81 %	-8,33 %	33,33 %
Mujeres	1						
Hombres	1						
Programa "7 Hábitos para Directivos"	18	11	6	8	63,63 %	83,33 %	0,29/0 %
Mujeres	6						
Hombres	12						
% Directivos formados en el Programa "7 Hábitos para Directivos"	93,90 %	88 %	78 %	72 %	6,70 %	12,82 %	0,29/0 %
Mujeres	90 %						
Hombres	97 %						
"Curso de Desarrollo Profesional"	1	5	No programado	No programado	-80 %	-	
Mujeres	0						
Hombres	1						
Otros programas para el desarrollo de la visión global	32	13	2	3	146,15 %	550 %	
Mujeres	10						
Hombres	22						

Proyectos especiales

Durante el año 2021 se han llevado a cabo los siguientes proyectos especiales relacionados con el desarrollo de personas.

Evaluación del impacto del teletrabajo

A lo largo del año 2021, hemos evaluado el impacto del teletrabajo, como modalidad complementaria al trabajo presencial para confirmar su impacto positivo sobre las personas, los equipos, los clientes y los resultados. Tras la evaluación y seguimiento de su impacto en todos los grupos interés de Caixa Popular, el teletrabajo para Caixa Popular pasa a ser excepcional y coyuntural por decisión del equipo de Dirección. Continúan estando vigentes las medidas de flexibilidad que se regulan en nuestra normativa interna.



Nivel de liderazgo

Durante 2021, para medir la implementación de la política de Organización líquida y Gestión por Liderazgo y fomentar que las personas participen en la organización líquida y desarrollen su nivel de liderazgo, hemos diseñado un indicador del Nivel de Liderazgo que nos permitirá:

- Medir la implementación de la política estratégica “Organización líquida y Gestión por liderazgo”
- Fomentar la participación de un máximo de personas en los foros de la organización líquida.
- Fomentar el deseo de las personas de mejorar sus capacidades para impactar e influir.
- Dar oportunidades de desarrollo profesional a las personas, no condicionadas a la promoción vertical.
- Hacer que cada persona disponga de una información adicional en el momento de elaborar su plan de acción de desarrollo profesional.
- Proveer al Equipo de Dirección de una información adicional para el desarrollo de las personas.

El nivel de liderazgo de cada persona se calculará anualmente en función de:

- Las participaciones de la persona en los diferentes foros de la organización (participación ponderadas en función de la complejidad, esfuerzo y dedicación requerida y la contribución a las metas de Caixa Popular.
- El resultado de la evaluación de competencias
- El puesto.

En función del número de puntos obtenidos, se calculará el nivel actual de liderazgo de la persona en una escala de 1 a 5. Asimismo, hemos diseñado una serie de recursos que permiten mejorar la capacidad de impacto e influencia y por tanto, el nivel de liderazgo, y que se pondrán a disposición a nivel individual.

Plan de Mentoring

En 2021, hemos diseñado un Plan de mentoring cuyos objetivos generales son:

- Contribuir a implementar la gestión por Liderazgo
- Acelerar el desarrollo profesional de las personas con más talento.
- Reconocer el buen desempeño.
- Ampliar el conocimiento y la visión de las personas de la organización
- Asimismo, nos permitirá indirectamente:
- Identificar el talento oculto conociendo en profundidad a los participantes.
- Identificar motivaciones a medio y largo plazo.



- Mejorar la visión global estratégica de los participantes.
- Compartir **conocimiento y experiencias.**

Miembros del Equipo de Dirección y Líderes con alto nivel de reconocimiento en la entidad han sido nombrados mentores, y se definieron los criterios de selección para definir a los mentorizados en 2021. Estamos en proceso de evaluar la experiencia y medir los resultados para mantener y/o establecer un plan de mejora que nos permita desarrollar este programa en 2022.

Diseño e implantación de dos nuevos agentes de la Organización liquida:

Los Equipos de Pilotaje y los Equipos de Facilitadores son el tercer y cuarto agente de la organización líquida, respectivamente. El área de personas es la responsable de definir e implantar la estrategia idónea para la adecuada implantación de ambos agentes. La estrategia consiste en definir el objetivo, seleccionar el equipo, definir la metodología adecuada para el cumplimiento del objetivo, realiza las sesiones y realizar el seguimiento de los resultados.

Los Equipos de pilotaje trabajan temas de relacionados con la venta de productos en oficinas. Son nombrados por parte del Comité Negocio. Los Equipos de facilitadores tienen como objetivo impartir formación interna a toda la organización.

Durante 2021, hemos desarrollado con éxito el primer equipo de facilitadores relacionado con el servicio 5 estrellas. También hemos definido el objetivo y seleccionado a los equipos de facilitadores de las siguientes áreas: Banca de Empresa, Comunicación y experiencia de cliente, Riesgos, Asesoría Jurídica y Financiera. En total hemos configurado 5 equipos de facilitadores.

En 2021, también hemos implementado el primer equipo de pilotaje relacionado con la venta de seguros y hemos definido dos equipos de pilotaje que se implementarán en 2022: gestión del circulante y comercio internacional que liderará el área de Banca de Empresa.

2.4. Desvinculación de Personas.

La última etapa de nuestro proceso de gestión de personas, es la **desvinculación de personas por jubilación, por deseo explícito del socio 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 esta.

2.5. Evaluación del potencial y del desempeño.

La evaluación del desempeño del colectivo de trabajo se realiza en base a una metodología cuyo objetivo es comprobar el rendimiento de la persona en cada una de las competencias asociadas al puesto y en diseñar planes de mejora para alcanzar la situación ideal demandada por el mismo (objetivos del directivo y del colaborador).

La metodología explica el proceso, sus objetivos, el cronograma de actividades, el cierre del proceso y los objetivos individuales para el siguiente ejercicio.

Como hemos comentado previamente, el método actual se sustenta en una herramienta llamada "*SuccessFactors*" y en la guía de los buenos directivos.

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.

En 2021 con el objetivo de adecuar nuestras competencias a nuestras políticas estratégicas y con el fin que supongan una herramienta útil para el desarrollo del talento en Caixa Popular, se realizó un revisión y adecuación tanto del texto como de las competencias.

Evaluación del desempeño							
VARIABLE	**AÑO 2021**	**AÑO 2020**	**AÑO 2019**	**AÑO 2018**	**VARIACIÓN 20/21**	**VARIACIÓN 19/20**	**VARIACIÓN 18/19**
N.º de personas sujetas evaluación del rendimiento	381	387	376	369	-1,5	2,92 %	1,90 %
N.º mujeres sujetas a evaluación del rendimiento	225	223	222	219	0,8 %	0,45 %	1,37 %
N.º hombres sujetos a evaluación del rendimiento	159	164	154	150	-3 %	6,49 %	2,67 %
N.º personas del Equipo Dirección sujetos evaluación rendimiento	12	11	11	11	0,1 %	0 %	0 %
N.º Dirección Of./Área/Dpto. sujetos a evaluación del rendimiento	100	99	86	84	0 %	15,11 %	2,38 %
N.º Gestor Of. y Técnico sujetos evaluación del. rendimiento	282	288	290	285	-2 %	-0,69 %	1,75 %

2.6. Eficiencia y productividad de nuestras personas

La continuación de los tipos de interés en negativo supone un freno importante para las entidades financieras, el cambio en el modelo comercial, la implicación del colectivo, así como el arraigo en nuestra zona hacen que este 2021 hayamos incrementado la productividad por persona de manera significativa comparada con los años anteriores.

Productividad por persona del colectivo de trabajo*							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Margen bruto por persona	154.296	144.155	149.065	145.308	7,03 %	-3,30 %	2,58 %
Beneficios antes de impuestos por persona	41.208	31.463	35.260	32.045	30,97 %	-10,77 %	10,03 %

*calculado sobre el número de personas a final de año

2.7. Competencias

El desarrollo de las competencias objetivo de cada puesto de trabajo y en las personas se realiza a través de un modelo que alcanza al cien por cien de la plantilla, cuya evaluación es anual. 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	ESPECÍFICAS PARA SSCC	DIRECTIVAS
Servicio 5 estrellas Efectividad comercial	Servicio 5 estrellas Impulsar la organización líquida	*Liderar* *Pensar y ejecutar estratégicamente.* *Empoderar* *Tomar decisiones*

El desarrollo y fortalecimiento de las competencias sirve para mejorar la eficacia, resultados y valor de las funciones y responsabilidades de las personas en sus puestos de trabajo. En 2021 hemos evolucionado el modelo para avanzar con la implementación de las políticas estratégicas de la organización, especialmente: la organización líquida y la gestión por liderazgo, generar ingresos y servicio 5 estrellas.

2.8. 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.

2.9. Transparencia e integración

La transparencia en la gestión se construye en base a la comunicación interna y a los numerosos mecanismos de participación establecidos.

La comunicación se establece en base a cuatro vías principales:

Las noticias diarias más relevantes sobre la cooperativa. En cada ejercicio se publican más de 500 noticias.

El “Blog de Caixa Popular”, donde pueden participar tanto los empleados como la sociedad en general o los clientes. Es una excelente vía de presentación de las unidades organizativas, de las acciones sociales y de aspectos de actualidad relevantes.

Mensajes estratégicos y divulgativos, en correos electrónicos, del director general.



NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO

2020-2022

Se plantean para el periodo 2020-2022 cuatro grandes transformaciones:

1. **Transformación cultural. Objetivos:**
   - a. Recuperación e impulso de los principios y valores fundacionales y el espíritu de Caixa Popular.
   - b. Reconversión a una cultura de mayor autonomía, exigencia y flexibilidad. Responsabilidad, libertad, resultados y autonomía.

3. **Transformación del talento, la formación y el aprendizaje. Objetivos:**
   - a. Potenciar al máximo el talento de todas las personas de la organización.
   - b. Detectar a las personas de más talento.
   - c. Apostar por la formación de más nivel para las personas con mayor talento.
   - d. Proporcionar oportunidades a las personas con más talento.
   - e. Avanzar en la transferencia de la formación al puesto de trabajo. Implantar los conocimientos y las habilidades en el día a día.
   - f. Tener en cuenta la formación y el desarrollo que necesita cada persona, según su momento de la vida profesional y personal. Formación individualizada.
   - g. Automatizar los recursos.
   - h. Potenciar el marketing interno.

9. **Transformación del modelo de contratación de personas. Objetivos:**
   - a. Captar personas con talento, adecuado a las necesidades y valores de Caixa Popular.
   - b. Evaluar con mayor objetividad a los aspirantes a socios de trabajo para no perder ninguna oportunidad de reclutar talento. Hacer un seguimiento de la evolución de los profesionales hasta que se incorporen a la entidad.

3. **Transformación del sistema de retribución. Objetivos:**
   - a. 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.

BLOQUE 8: HUELLA LABORAL

8.4. Responsabilidad social interna

Caixa Popular ha integrado, dentro de esta categoría de gestión de personas, los siguientes aspectos:

1. Igualdad de oportunidades.
2. Conciliación de la vida personal y profesional.
3. Discapacidad
4. Accesibilidad



Igualdad de Oportunidades

Caixa Popular asume el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, poniendo especial atención a la discriminación indirecta (situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra ponen a una persona de un sexo en desventaja particular respecto a personas del otro) en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad con sus personas: selección, promoción, política salarial, formación, condiciones de trabajo y empleo, salud laboral, ordenación del tiempo de trabajo y conciliación.

El Plan de Igualdad de la entidad recoge las medidas destinadas a conseguir este objetivo entre ellas:

- Explicitar los criterios de la parte fija de la compensación
- Cuidado el 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 discriminación o acoso.

La evidencia más importante del cumplimiento de este principio estratégico es que el 57,21 % 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 promueven 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 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. Esta herramienta de comunicación entre el colectivo de trabajo y la Entidad. Cualquier comunicación recibida será analizada, con total discreción, por los directores del Área de Personas y Auditoria, garantizándose la confidencialidad de la información y el anonimato de la fuente.

Respecto al número de personas que disfrutan del permiso de maternidad/paternidad, vemos que el último año 2021 17 personas (10 mujeres y 7 hombres) han disfrutado del mismo. En todos los casos, todas se reincorporan al puesto de trabajo y permanecen en el mismo pasados 12 meses.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º empleados con permiso por nacimiento (Ma/Pa)	10/7	8/5	12/6	12/4	25 %/40 %	-33,3 %/ -16'6 %	0/50 %
% Personas que regresan al puesto tras el permiso	100	100	100	100	0 %	0 %	0 %
% Personas que continúan en el puesto tras 12 meses	100	100	100	100	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.

- La entidad cumple con todos los requisitos de la legislación y mejora el marco legal especialmente en:
- El permiso por lactancia.
- 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

Por legislación las personas socias de trabajo de Caixa Popular no computan en el cumplimiento de la Ley general de discapacidad. El número de personas con contrato laboral sin ser socias siempre está por debajo de 50, por lo que la entidad no tiene ninguna obligación de cumplir con lo especificado en la legislación. Sin embargo, comprende el valor de pluralidad de este concepto y tiene 5 personas contratadas con una discapacidad, todas ellas con una discapacidad superior al 33 % con posibilidad de incrementar las personas de este colectivo en el futuro.

Responsabilidad Social interna							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
N.º personas con discapacidad (≥33%)	5	4	2	2	25 %	100 %	0 %

BLOQUE 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 2021, Caixa Popular ha dedicado un porcentaje aproximado del 4,10 % de sus ingresos brutos 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 y, a la colaboración y participación con ayuntamientos y barrios en iniciativas de valor social y cultural, mantenemos, por el impacto que la COVID 19 estaba teniendo, 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 en países en vías de desarrollo.
- Las redes sociales y foros.
- Pueblos y ciudades donde hay sedes u oficinas de la entidad.

Como hemos comentado anteriormente, durante el año 2021, debido al impacto que la crisis económica, sanitaria y social provocada por la COVID 19 nuestros principales ejes de actuación en materia de impactos sociales se dirigieron prioritariamente a la generación de empleo y al desarrollo económico para mitigar el efecto económico, sanitario y social de dicha pandemia, aunque no nos hemos olvidado del apoyo a la igualdad tanto de género como de las personas con discapacidad.

De esta manera, hemos puesto en marcha diversas iniciativas con estos fines.

- Se crearon las **Ayudas a la Igualdad,** dentro del proyecto "Caixa Popular Dona", para apoyar las iniciativas llevadas a cabo por parte de organizaciones que tengan como objetivo la búsqueda de la igualdad de género y apoyo a la mujer, a estas ayudas se destinaron 10.000€.
- Nuestro colectivo de trabajo, también se implicó en la generación de impacto social para los colectivos que peor lo estaban pasando, así desarrollamos una iniciativa de adhesión voluntaria del colectivo de trabajo, a través de la campaña "*Un dia del teu salari*", recaudando **19.597,52€**€ a los que Caixa Popular aportó el mismo importe generando un fondo de **39 195,04**€ para el apoyo a las ONG valencianas a través de las "*Ayudas de un dia de salari*".

Durante el año 2021, Caixa Popular ha llevado a cabo los siguientes proyectos e iniciativas de carácter social:

Generación de huella social							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Número de proyectos e iniciativas sociales	698	736	836	923	-5,16 %	- 11.96 %	-9,42 %
Inversión total directa en acción social *	1.763.444	1.537.978	1.669.265	1.657.240	14,66 %	-7,8 %	0, 72 %
Inversión y n.º iniciativas de generación de empleo y desarrollo económico	408.553 135	348.495 159	149.176,15 92	271.073 150	17,23 % -15,09	133,61 % 72,8 %	-44,97 % -38,67 %
Inversión y n.º iniciativas de acción social	1.3139.755 0	1.189.483 577	1.520.089 744	1.386.166 788	10,47 % -4,68	-21,75 % -22,45 %	9.66 % -5,58 %
Inversión y nº iniciativas ambientales (€)	40.915 13	11.277 6	10.050 3	19.380 8	262,82 % 116,67 %	12,20 % 50 %	-48,14 % -62,5 %

(*) De la inversión total directa en acción social del año 2021, 913.007 € corresponden a donaciones realizadas a fundaciones y ONG.

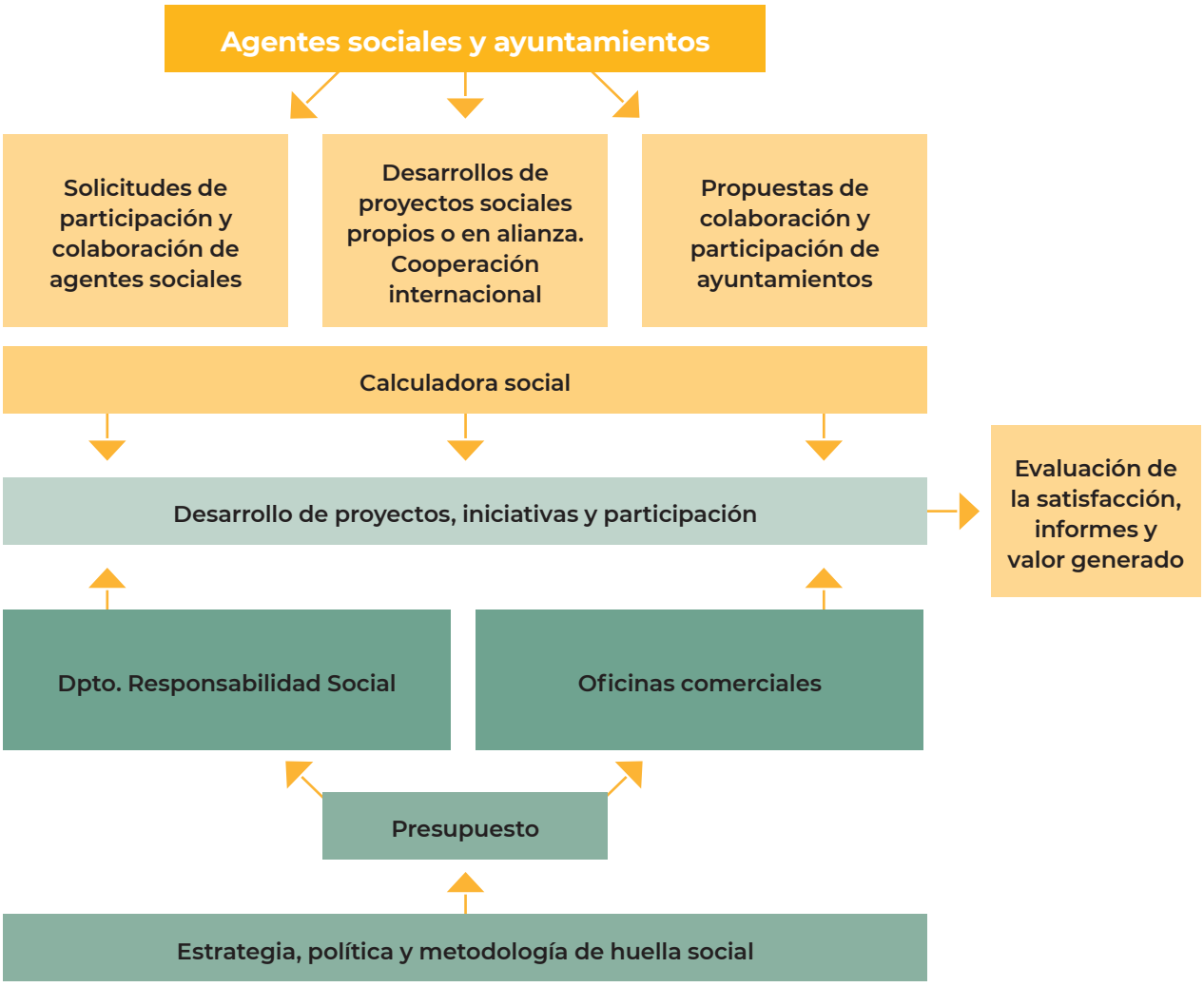
Durante el año 2020, la covid 19 ha continuado afectando de manera importante a las actividades realizadas por las organizaciones sociales, se ha notado un descenso en el número de proyectos e iniciativas sin embargo la inversión destinada a acción social, se ha incrementado superando los niveles prepandemia, creciendo respecto al 2020 en un 14,66%.

Este 2021 hemos seguido el criterio que establecimos tras la aparición de la pandemia sobre la mejora de nuestro impacto social para la generación de empleo y al desarrollo económico con el objetivo de mitigar los efectos de la misma, nuestra inversión en proyectos e iniciativas en este ámbito se incrementó en cuanto a los fondos invertidos, un 17,23% con respecto al año 2020.

BLOQUE 9: HUELLA SOCIAL

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.

BLOQUE 9: HUELLA SOCIAL

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 2021 de carácter social nos gustaría destacar, entre otras, algunos ejemplos:

- Colaboración establecida con la ***Fundación Novaterra*** y cuyo principal objetivo es ayudar a colectivos en riesgo de exclusión a incorporarse en el mercado laboral con iniciativas como 'Dona Emprén' o 'Camins a la Dignitat'.
- Continuación en el apoyo a **Cáritas** en el programa de ayuda a las familias monomarentales con el objetivo de mejorar la situación de las madres con hijos que se encuentran más desprotegidas.
- Colaboración establecida con ***Social Nest Foundation***, a través de la cual hemos aportado a la generación de emprendimiento con impacto positivo social y ambiental a través de esta aceleradora tecnológica y social.
- Colaboración con la ***Fundación Levante UD***, a través de la cual impulsamos el deporte inclusivo de personas con discapacidad a través del proyecto social granota contribuyendo al progreso de las personas, con incidencia especial en los colectivos más vulnerables.
- A través de la colaboración establecida con la ***Federació de Pilota Valenciana*** y las ligas profesionales junto con la ***Fundació de Pilota Valenciana***, potenciamos el deporte el deporte de la Pilota Valenciana que nos identifica como pueblo, colaborando en la difusión y el fomento desde la base.
- Colaboración con **Cruz Roja**, para el apoyo a las familias más necesitadas a través de varios de sus proyectos.

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 2021, estas acciones se han realizado a de manera telefónica o a través de video conferencia a través de la colaboración con la entidad ***Amics de la Gent Major***, ***Fundación Adecco*** en el programa "alfabetización financiera para personas con disacapacidad" y del ***Valuntariat per la Llengua***.
- **Proyectos e iniciativas de voluntariado internacional en países en vías de desarrollo,** donde durante el año 2021 el voluntariado internacional se realizó a través de la continuación de la cooperación técnica de apoyo a 10 cooperativas de crédito y ahorro de Nicaragua, lo que permitió que más compañeros formasen parte de programa.

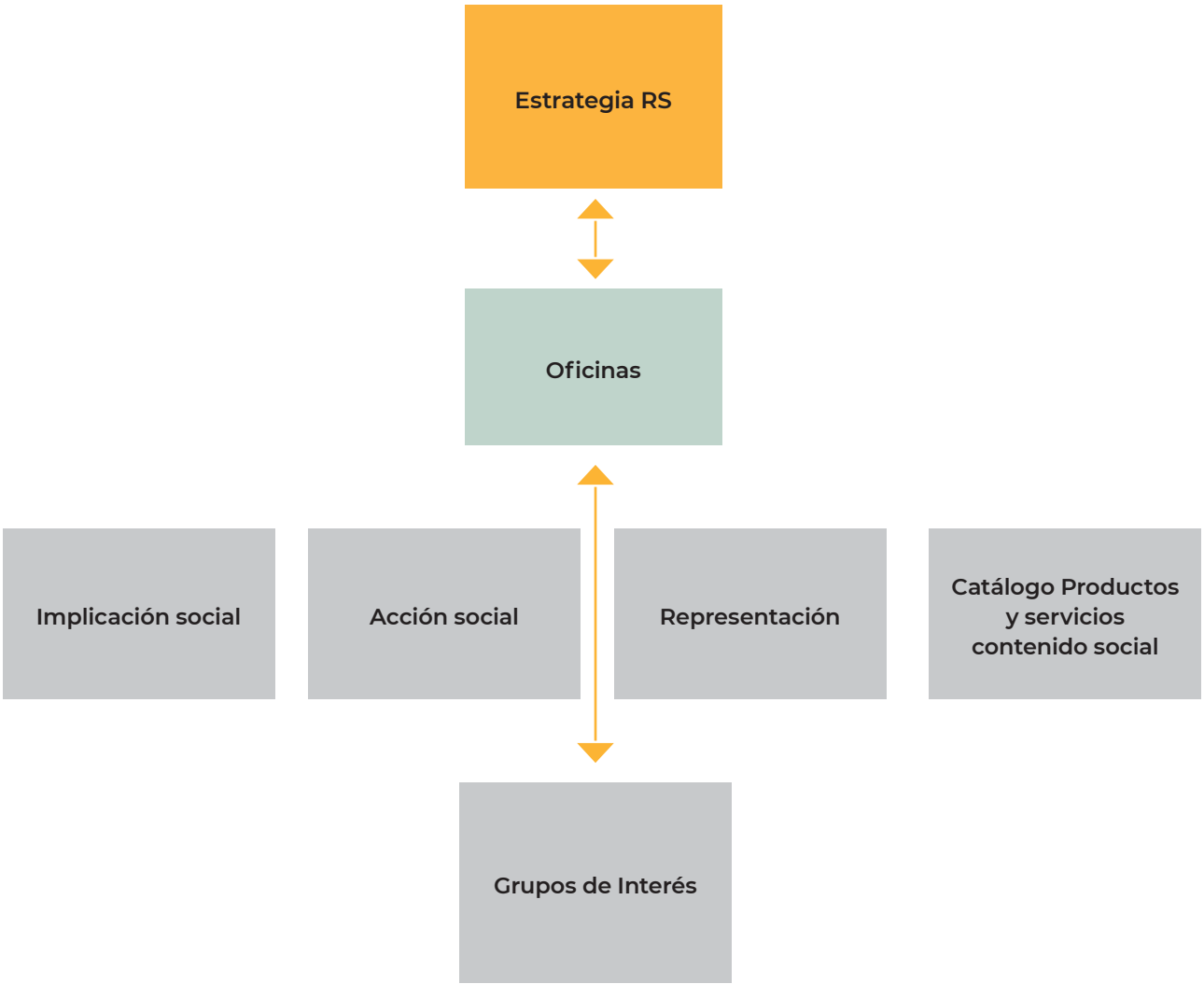
Generació d'empremta social							
VARIABLE	**AÑO 2021**	**AÑO 2020**	**AÑO 2019**	**AÑO 2018**	**VARIACIÓN 20/21**	**VARIACIÓN 19/20**	**VARIACIÓN 18/19**
Número voluntarios cooperación internacional presencial	--	--	8	5	N/A	N/A	60 %
Número voluntarios cooperación internacional on-line	21	7	--	--	300 %	N/A	N/A

- **Campaña "Un dia de salari"**, que como hemos visto anteriormente, durante el año 2021, 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

Uno de los retos para este 2021 era la instauración de un modelo general de gestión de la RS para las oficinas comerciales con el objetivo de mejorar el impacto y la generación de valor en los grupos de interés en los ciudades, pueblos y barrios en los que nos encontramos.

El modelo 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 2021 también ha sido el del desarrollo de 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.

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO

2020-2022

Durante el periodo 2020-2022, se terminará de consolidar y fortalecer la gestión estratégica del nuevo modelo de "huella social".

En concreto, para el **año 2022** hemos establecido el siguiente reto pendiente de 2021:

- La medición de los impactos directos e indirectos producidos por las iniciativas y proyectos sociales y cálculo del retorno de la inversión social.

BLOQUE 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.

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.

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. Actualmente no disponemos de metas concretas de reducción de emisiones a medio y largo plazo, para 2022 está prevista la realización del cálculo de la huella de carbono de la entidad lo que nos permitirá concretar estos objetivos.

En este sentido, como aspecto a destacar y como principal hito de nuestro compromiso

medioambiental, **desde el año 2020,** el **80% de las oficinas de Caixa Popular**, lo que supone el **90,4% del consumo eléctrico de nuestra entidad, consumen energía proveniente de fuentes renovables, s**egún reflejan los certificados y facturas recibidas**,** para los 2 próximos años nuestro propósito es poder llegar al 100% en función de los compromisos adquiridos con las distribuidoras.

También en el año 2020, Caixa Popular desarrolló la **Política Medioambiental** donde entendemos la sostenibilidad medioambiental como una parte íntegra de la política de sostenibilidad de esta entidad y donde establecemos nuestro compromiso de contribuir a que nuestras actividades estén orientadas a la satisfacción de los clientes y al respeto del medio ambiente.

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, 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:

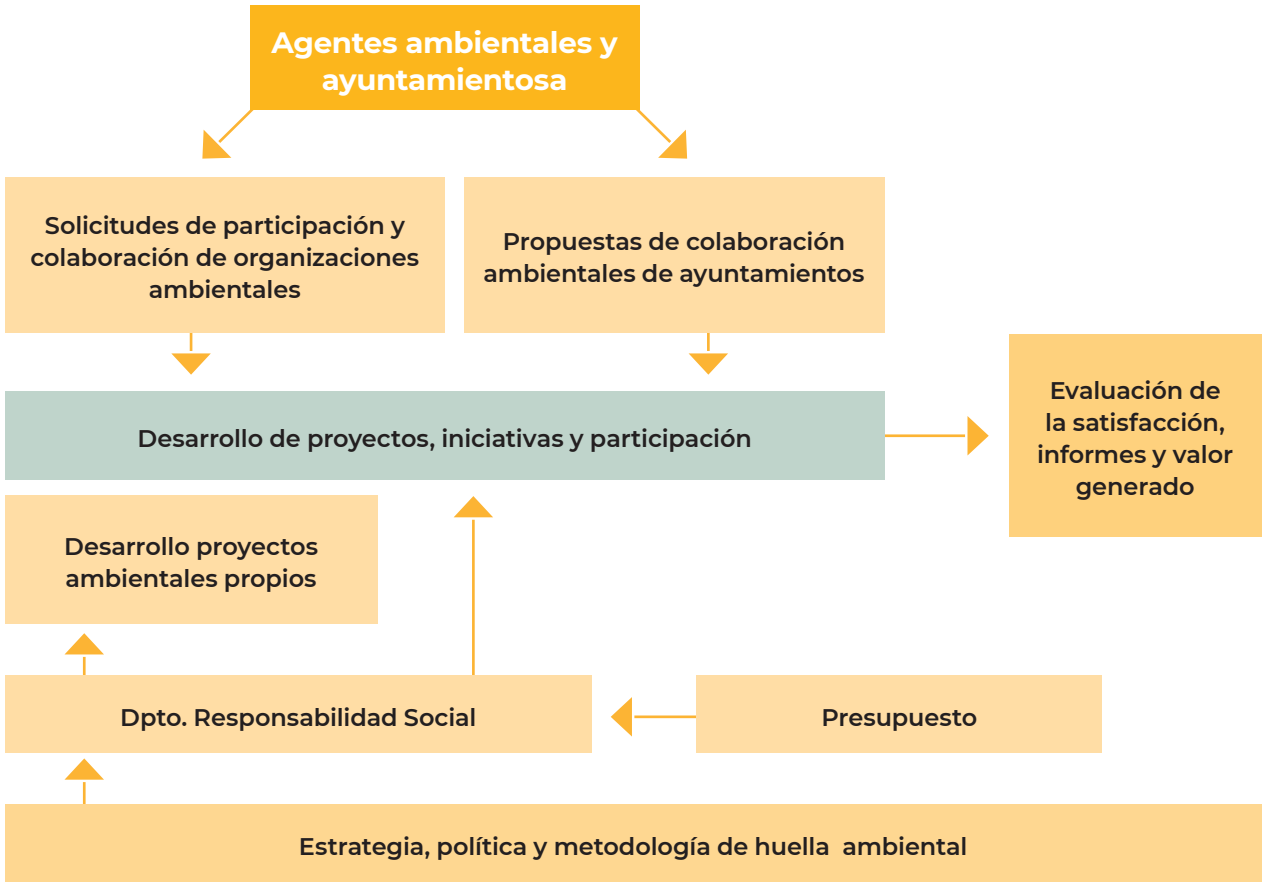
- Cumplir los requisitos ambientales legales vigentes; ya sean locales, regionales o nacionales, así como, otros requisitos que la Entidad suscriba en relación a esta materia.
- Implantar los procesos de gestión ambiental que pudieran ser necesarios con el fin de perseguir la mejora continua de los mismos, 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** de la Entidad, que será el encargado de promover transversalmente estos objetivos en la organización, siendo el Consejo Rector de la Entidad quien tiene facultades para aprobar esta política.

Al cierre de 2021 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 2021 Caixa Popular, en el marco de su alianza con el grupo Banco Cooperativo, ha empezado a trabajar 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.

Para el 2022 está prevista la instalación de una cubierta solar para autogeneración en la superficie del techo de los Servicios Centrales que nos permitirá acercarnos al objetivo de abastecernos al 100% de energía proveniente de fuentes renovables.

El cálculo de la huella de carbono es otro de los retos de 2022 con el que estableceremos la estrategia para llegar a ser una entidad con impacto neutro en carbono.

BLOQUE 10: HUELLA MEDIOAMBIENTAL

10.2. Gestión Ambiental

LA PUESTA EN PRÁCTICA DE NUESTRA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL 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). 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.
- Incrementar los productos y servicios con contratación online a través de la plataforma de banca digital de la entidad "Ruralvía" aunando la comodidad y la inmediatez con la generación de la documentación en formato electrónico, sin necesidad de generar documentos en papel.



- Acciones de concienciación para que los clientes reciban la documentación de las cuentas en formato electrónico por el Buzón Virtual de Ruralvia o por Infomail 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 la documentación, accediendo a ella de forma electrónica.
- Potenciación de los soportes digitales de publicidad evitando los físicos.

El incremento de consumo de papel se atribuye, entre otros, a la práctica normalización de la actividad presencial en la oficina cambiando los modos de trabajo establecidos con el teletrabajo en 2020 que supuso un drástico descenso en el consumo, así como al gran crecimiento de la actividad comercial y del número de clientes.

En las siguientes tablas se recogen los resultados de nuestros impactos medioambientales en materia de:

- Consumo de papel.
- Uso de la energía en la sede social y en las oficinas,
- Consumo de tóner;
- la gestión y minimización de los residuos generados y su reciclaje y,
- Consumo de agua.

Generació d'empremta mediambiental							
VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Consumo de papel oficina estándar (nº de hojas)	2.122.500	1.593.500	1.809.000	1.800.000	33,20 %	-11,90 %	0,50 %
Consumo de papel oficina estándar (kg)*	10.612,5	7.967,5	9.045	9.000	33,20 %	-11,90 %	0,50 %
Consumo de papel preimpreso (nº de hojas)	391.500	348.000	462.000	490.000	12,5	-24,67	-5,71 %
Consumo de papel/ persona (nº de hojas) Personas 2021: 395 Personas 2020: 385 Personas 2019: 368 Personas 2018: 350	5.373,42	5.042,86	6.171,20	6.542,86	6,55 %	-17,63 %	-5,68 %
Consumo de papel/ cliente (nº de hojas) Clientes 2021: 233499 Clientes 2020: 214.633 Clientes 2019:204.826 Clientes 2018: 193.890	9,09	7,42	8,83	9,28	8,79 %	-15,97 %	-4,85 %
Consumo de papel/ cuentas (nº de hojas) Cuentas 2021: 147850 Cuentas 2020: 174.508 Cuentas 2019:137.968 Cuentas 2018: 135.344	14,36	9,13	13,11	13,30	57,21 %	-30,36 %	-1,42 %
Documentos enviados a clientes (correo físico)	524.765	612.662	791.950	865.117	-14,35 %	-22,64 %	-8,46 %
Documentos enviados por clientes	2,26	2,85	3,87	4,46	-14,35 %	-26,36	-13,35 %
Documentos enviados por cuenta	0,16	0,31	0,29	0,34	-49,92 %	6,89 %	-12,10 %
Reciclaje de papel (kg)	2.400	11.750	11.520	4.233	-389,58 %	1,99 %	272,14 %

* 500 hojas de papel estándar de 80gr/m2 equivale a 2.5kg

En primer lugar, observamos **los indicadores relacionados con la gestión de residuos y las medidas que facilitan su reciclaje.**

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Reciclaje de envases (kg)	790	360	80	340	54,43 %	350 %	-75,22 %
Reciclaje de pilas alcalinas/salinas (kg)	6	-	10	10	0,00 %	N/A	0 %
Retirada de materias inertes (kg)*	85	1320	40	65	-1.452 %	3200 %	N/A
Reciclaje de tóner (kg)	91	60	40	50	34,06 %	50 %	-20 %

* materiales provenientes de obras y reformas de oficinas

Durante el 2021 se acometió la conversión de la fase de la reforma de servicios centrales por la que los almacenes se convirtieron en aulas de formación, esto supuso el vaciado de los mismos con el consiguiente incremento del reciclaje de envases.

La retirada de materiales inertes se ha situado en cifras normales después de que en 2020 se produjera un fuerte incremento debido a la reforma de los servicios centrales.

El crecimiento en reciclaje de tóner es debido al incremento del negocio y de clientes.

En lo referente a los nuestros **consumos eléctricos y a las emisiones de CO2** generadas por nuestra entidad en 2021, los principales resultados han sido:

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Consumos energía (kW) oficinas y Servicios Centrales m2 2020 (76 of.): 16.852 m2 2019 (74 of.): 16.701 m2 2018 (72 of.): 15.797	1.496.558	1.542.447	1.620.772	1.717.171	-1,21 %	-4.83 %	-5,61 %
Emisiones dióxido carbono (Tm)	374,14	385,61	502,44	704,04	-2,98 %	-23,25 %	-28,63 %
Valor conversión *	0,00025	0,00025	0,00031	0,00041			
Consumo por m^2 (kW/m2)	87,97	91,53	97	108,7	-2,14	-5.64 %	-10,7 %
Oficinas con consumo de energía renovable	76	61	9	9	24,59 %	577,77 %	N/A

* fuente miteco https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf. Para el dato de 2021 se ha cogido la conversión de 2020 pues a la fecha de realización del informe no se ha publicado el dato.

El incremento del uso del canal presencial de las oficinas, del volumen de negocio y de clientes han sido muy importantes en este 2021, sin embargo, estos crecimientos no se han trasladado al consumo de energía eléctrica que prácticamente se mantiene en los mismos niveles de 2020.

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.

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20
CONSUMO DE AGUA EN M3	2.816	3.426	3.542	-19,32 %	-3,27 %
M3 / Metros cuadrados	0,17	0,20	0,21	-20,00 %	-4,76 %

En cuanto a las **iniciativas medioambientales** que hemos llevado a cabo durante el año 2021, que nos han permitido mejorar nuestros impactos en este ámbito, los indicadores son:

VARIABLE	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	AÑO 2018	VARIACIÓN 20/21	VARIACIÓN 19/20	VARIACIÓN 18/19
Iniciativas ambientales (nº)	13	6	3	8	116,67 %	50,0 %	-62,5 %
Inversión en iniciativas ambientales (€)	40.915	11.277	10.050	19.380	262,82 %	12,20 %	-48,14 %

Durante este año, las **iniciativas medioambientales, así como el importe invertido en ellas se ha incrementado notablemente, alguno de los proyectos que hemos desarrollado en colaboración** con otras entidades, han sido:

- Colaboración con el **Jardín Botánico de València** en el proyecto Youth Innovation por el que 5 centros escolares trabajan de manera tranversal la concienciación y mejora ambiental entre los estudiantes.
- Somos miembros de **AVAESEM**- 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.
- 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
- Artículos internos para el colectivo de trabajo con consejos para reducir nuestro impacto ambiental

En cuanto a las iniciativas medioambientales que hemos desarrollado con carácter interno a través de nuestros procesos de trabajo o de nuestro productos o Servicios, estos han sido:

Ampliación del catálogo de productos financieros en condiciones preferentes:

- Acuerdo con ASELEC- Asociación de Instaladores eléctricos y energías renovables para financiar a sus socios en condiciones preferentes.
- Acuerdo con FECOREVA-Federación de Comunidades de Regantes CV- Para la financiación en condiciones preferentes de instalación de energías renovables para el autoconsumo.
-
- Acuerdo con FECOREVA-Federación de Comunidades de Regantes CV- Para la financiación en condiciones preferentes de la mejora de los regadíos para la mejora de la eficiencia del uso del agua
- Financiación específica para la instalación de placas solares para autoconsumo para particulares.
- Financiación específica para la instalación de placas solares para autoconsumo para negocios.

Uno de los proyectos más relevantes fue el de **remodelación y mejora de la sede de los servicios centrales** que se inició a mediados de 2018 y cuya finalización estaba prevista para mediados de 2020 y que debido a los efectos de las COVID 19, se ha demorado por temas menores hasta este 2021. Entre los principales objetivos de este proyecto relacionados con la mejora de los impactos medioambientales estaban:

- La mejora de la eficiencia lumínica por la substitución de luminarias de baja eficiencia por LED.
- El aprovechamiento de la luz natural para reducir el número de horas de luz artificial.
- La mejora de la eficiencia energética por la sustitución de aparatos de climatización a otros con un alto coeficiente de eficiencia (COP).
- La reducción de pérdidas de temperatura interiores por sustitución de las carpinterías exteriores a otras con rotura de puente térmico (RPT) que mejoran el aislamiento.
- La instalación de sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUD) en el parking.
- La mejora del entorno y funcionalidad de los espacios de trabajo.

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 2021 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.

La definición del método de 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 se realizará en los siguientes ejercicios.

NUEVO POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO

2020-2022

Durante el periodo 2020-2022 se terminará de consolidar y fortalecer la gestión estratégica del nuevo modelo de “huella medioambiental” mediante:

- El diseño e implantación de un completo sistema de gestión ambiental y el desarrollo de actividades y proyectos para la mejora de los impactos generados y el entorno ecológico.
- El cuadro de mando estratégico de los datos e indicadores a gestionar.
- Acciones de sensibilización interna para la reducción del consumo de papel.

ANEXOS

Anexo 11.1
Datos de la empresa

IDENTIFICACIÓN

Nombre: CAIXA POPULAR- CAIXA RURAL COOP. DE CRÈDIT V.

Domicilio social: Avda. Juan de la Cierva, 9,
46980 Paterna (València)

CIF: F46090650

Propiedad: societat

Forma jurídica: cooperativa de crèdit

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. de Miguel Hernández, 16
002	L'Olleria	Pl. de la Mare de Déu del Loreto, 6
003	Aldaia	C/ de Conca, 7
004	Xàtiva	C/ de Vicent Boix, 2
005	Catarroja	Av. de la Rambleta, 29
006	Carcaixent	C/ del Pare Eugenio, 9
007	Manises	Pl. de Rafael Atard, 3
008	Silla	Av. dels Reis Catòlics, 20
009	València-Malilla	C/ de Joaquim Benlloch, 29
010	València-Carters	C/ dels Carters, 71
011	Sedaví	Av. de l'Albufera, 7
012	Riba-Roja	Av. de la Pau, 10
013	Torrent	C/ de José Iturbi, 3
014	Alaquàs	Av. d'Ausiàs March, 39
015	València-Patraix	C/ Fontanars dels Alforins, 55
016	Torrent	Av. al Vedat, 123
017	Meliana	Av. de Santa Maria, 17
018	València-J. d'Aiora	C/ del Músic Ginés, 10
019	Barri del Crist	C/ del Jardí, 4 (Aldaia)
020	Massanassa-P. Alcosa	Av. de Blasco Ibáñez, 161
022	Quart de Poblet	C/ de Pizarro, 54
023	Gandia	C/ de Benicanena, 39, cantonada a Sant Pere
024	Mislata	C/ de Sant Antoni, 101
025	Paterna	C/ de Vicente Mortes, 19

Código Oficina	Población	Dirección
026	València-Torrefiel	C/ d'Alcanyís, 32
027	Massamagrell	Av. de la Magdalena, 2
028	Mas Camarena-Bétera	Centre Comercial. Local 16
029	Paiporta	C/ del Mestre Palau, 23
030	Xirivella	Camí Nou, 188
031	Rafelguaraf	C/ de l'Ateneu Musical, 32
032	Alboraia	Av. d'Ausiàs March, 34
033	Canals	C/ de Jaume I, 12
034	El Port de Sagunt	C/ de Sant Vicent, 48
035	Aldaia	C/ d'Hernán Cortés, 25
036	Museros	Ctra. de Barcelona, 73
037	València-Orriols	C/ de Sant Vicent de Paül, 20
038	Carlet	Av. del Bolero de Carlet, 1
039	Alberic	C/ de la Cisterna, 14
040	Montcada	C/ de Badia, 102
041	València-Tres Creus	Av. de les Tres Creus, 17
043	L'Alqueria de la Comtessa	C/ de Joan Carles I, 12
044	Oliva	Raconada de les Ermites, 9
046	Puçol	Av. del Molí de Vent, 14
047	Picassent	Av. del Nord, 23
048	Sueca	Ronda de Joan Fuster, 18
049	Burjassot	Ctra. de Llíria, 130
050	Foios	Av. d'Hugo Bacharach, 24
052	Catarroja	C/ del Toll, 4
053	Aldaia	Av. de Blasco Ibáñez, 31
054	Alzira	C/ de Gandia, 23
055	El Port de Sagunt (2)	Av. del Maestrat, 10 B esqu.
056	La Pobla de Vallbona	C/ del Vicari Camarena, 19
058	València-R. Pertegás	C/ de Rodrigo de Pertegás, 13 b esq.
059	Ontinyent	C/ de José Iranzo, 48
060	València-Benicalap	Av. de Burjassot, 186

Código Oficina	Población	Dirección
061	Paterna-Font del Gerro	C/ de la Ciutat de Sevilla, 15 D
062	Llíria	C/ del Farmacèutic José Marqués Gil, 1
063	València-Benimaclet	C/ d'Emili Baró, 67
064	Gandia Centre	Av. d'Alacant, 18 B
065	Alcoi	Av. de la Hispanitat, 20 B
066	València-Guillem de Castro	C/ de Guillem de Castro, 75
067	Almussafes	C/ de la Lira Almussafense, 11
068	Xiva	C/ d'Antonio Machado, 29
069	Sagunt	Av. dels Sants de la Pedra, 75
070	Olocau	C/ Major, 10
071	Ibi	Av. de Joan Carles I, 30
072	València-Cabanyal-Canyamelar	C/ de la Reina, 75
073	València-Russafa	C/ de Francesc Sempere, 12
074	Requena	Av. del Raval, 6
075	Villena	Av. de la Constitució, 9
076	Tavernes de la Valldigna	Av. de les Germanies, 64
077	L'Eliana	C/ Major, 62
078	València-Amadeu de Savoia	C/ d'Amadeu de Savoia, 1
079	València -Ciril Amorós	C/ de Ciril Amorós,17
080	Dénia	Pl. del País Valencià, 7
	Serveis Centrals	Av. de Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna

3. Comisión y comités internos de gestión

Els actius territorials els formen la seu social i les oficines que es detallen a continuació:

Nombre	Misión
Equipo de dirección	Planteamiento de la gestión estratégica, desarrollo de la gestión táctica y operativa, evaluación de los resultados obtenidos y posicionamiento del negocio.
Comité de negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión del negocio. Se complementa con el Comité de Especialistas, el Comité Banca Empresa y el Comité de CRM.
Comité de riegos	Valoración de los análisis de las operaciones de riesgo significativas.
Comité de organización	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de los procesos, la tecnología y de la información.
Comité de tesorería	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la tesorería y de las operaciones financieras.
Comité de activos dañados	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión y recuperación de la morosidad.
Comité de Innovación	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la creatividad y de la innovación.
Comité de continuidad del negocio	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de las estructuras y procesos para asegurar la continuidad del negocio.
Comité de responsabilidad social y sostenibilidad	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la responsabilidad social y del desarrollo sostenible.
Comisión de promoción cooperativa	Seguimiento y apoyo a la gestión del Fondo de formación y promoción cooperativa.
Consell Social	Órgano representativo de los socios de trabajo, cuya función es de información, asesoramiento y consulta del Consejo Rector en todos aquellos aspectos que afectan a la prestación de trabajo.
Comité de costes	Apoyo, seguimiento a las unidades organizativas para la reducción de los costes y el incremeto de la productividad.
Comité de seguridad y salud	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la seguridad y salud laboral en la organización.
Comité de igualdad	Apoyo, seguimiento y fortalecimiento de la gestión de la igualdad en la organización.
Órgano de seguimiento del reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores.	Apoyo, coordinación, seguimiento y fortalecimiento de la gestión interna esperada en el ámbito del mercado de valores.
Comité Seguridad de la Información (Ciberseguridad)	Velará por la correcta y adecuada gestión de riesgos tecnológicos y de seguridad de la información .
Comité de Productos	Seguimiento y autorización a la comercialización de nuevos productos y servicios.

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:

Nom	Generació de valor
Associació Espanyola de Caixes Rurals	Instrument per a la coordinació de les Caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés.
Banco Cooperativo Español	Servicis de central bancària a les caixes accionistes
Sociedad Rural Servicios Informáticos	Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació
Compañía de Seguros RGA	Servicis asseguradors i de pensions
Comité de tresoreria	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la tresoreria i de les operacions financeres.

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 2021.1

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 2020

BALANÇ DE SITUACIÓ	
ACTIVO	**Miles de euros**
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	643.307,57
Activos financieros mantenidos para negociar	55,51
Derivados	55,51
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	6.097,06
Instrumentos de patrimonio	5.169,70
Valores representativos de deuda	431,01
Préstamos y anticipos	496,35
Bancos centrales	0,00
Entidades de crédito	0,00
Clientela	496,35
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	0,00
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	0,00
Valores representativos de deuda	0,00
Préstamos y anticipos	0,00
Bancos centrales	0,00
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	118.764,01
Instrumentos de patrimonio	33.415,81
Valores representativos de deuda	85.348,20
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	50.205,13
Activos financieros a coste amortizado	2.055.161,03
Valores representativos de deuda	427.229,92
Préstamos y anticipos	1.627.931,11
Bancos Centrales	0,00
Entidades de crédito	25.616,92
Clientela	1.602.314,19
Pro memoria: prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración	246.804,21
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
Dependientes	0,00
Negocios conjuntos	0,00
Asociadas	0,00
Activos tangibles	31.540,93
Inmovilizado material	31.259,07
De uso propio	31.240,60
Cedido en arrendamiento operativo	0,00
Afecto a la Obra Social (cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	18,47
Inversiones inmobiliarias	281,86
De los cuales: cedido en arrendamiento operativo	0,00
Pro memoria: Adquirido en arrendamiento	15.554,07
Activos intangibles	88,90
Fondo de comercio	0,00
Otros activos intangibles	88,90
Activos por impuestos	3.731,30
Activos por impuestos corrientes	116,05
Activos por impuestos diferidos	3.615,25

Otros activos	7.225,53
Contratos de seguros vinculados a pensiones	0,00
Existencias	0,00
Resto de los otros activos	7.225,53
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	4.153,34
TOTAL ACTIVO	**2.870.125,18**
PASIVO	**Miles de euros**
Pasivos financieros mantenidos para negociar	59,94
Derivados	59,94
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	2.616.461,74
Depósitos	2.577.208,68
Bancos centrales	353.664,14
Entidades de crédito	1.889,63
Clientela	2.221.654,91
Valores representativos de deuda emitidos	0,00
Otros pasivos financieros	39.253,05

Pro memoria: pasivos subordinados	0,00
Derivados - contabilidad de coberturas	63.178,21
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura	0,00
Provisiones	4.028,06
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	387,27
Restantes provisiones	3.640,79
Pasivos por impuestos	5.805,95
Pasivos por impuestos corrientes	536,83
Pasivos por impuestos diferidos	5.269,12
Capital social reembolsable a la vista	0,00
Otros pasivos	12.538,51
De los cuales: fondo de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	1.702,30
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como	0,00
TOTAL PASIVO	**2.702.072,42**
PATRIMONIO NETO	**Importe en libros**
Fondos propios	163.108,72
Capital	78.260,47
Capital desembolsado	78.260,47
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	72.079,76
Reservas de revalorización	2.161,19
Otras reservas	-2.637,38

(-) Acciones propias	0,00
Resultado del ejercicio	13.244,67
(-) Dividendos a cuenta	0,00
Otro resultado global acumulado	4.944,04
Elementos que no se reclasificarán en resultados	4.133,97
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	0,00
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	4.133,97
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	810,07
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]	-2.510,38
Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	3.320,45
Instrumentos de cobertura [elementos no designados]	0,00
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO	**168.052,76**
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	**2.870.125,18**

PRO MEMORIA: EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE	**Miles de euros**
Compromisos de préstamo concedidos	196.405,91
Garantías financieras concedidas	3.457,33
Otros compromisos concedidos	49.595,30

CUENTA DE RESULTADOS. PÉRDIDAS Y GANANCIAS	Miles de euros
Ingresos por intereses	41.157,20
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.367,90
Activos financieros a coste amortizado	38.758,54
Restante ingresos por intereses	1.030,76
(Gastos por intereses)	3.359,41
(Gastos por capital social reembolsable a la vista)	0,00
A) MARGEN DE INTERESES	**37.797,79**
Ingresos por dividendos	2.173,12
Ingresos por comisiones	25.301,19
(Gastos por comisiones)	2.218,85
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	370,05
Activos financieros a coste amortizado	14,45
Restantes activos y pasivos financieros	355,61
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	10,60
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	10,60
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	-111,18
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	-111,18
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	0,00
Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas	411,65
Otros ingresos de explotación	1.474,67

CUENTA DE RESULTADOS. PÉRDIDAS Y GANANCIAS	Miles de euros
(Otros gastos de explotación)	4.261,79
De los cuales: dotaciones obligatorias a fondos de la obra social (solo cajas de ahorros y cooperativas de crédito)	1.271,25
B) MARGEN BRUTO	**60.947,25**
(Gastos de administración)	34.361,23
(Gastos de personal)	20.855,50
(Otros gastos de administración)	13.505,73
(Amortización)	2.937,79
(Provisiones o (-) reversión de provisiones)	169,08
(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)	5.945,72
(Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global)	-34,28
(Activos financieros a coste amortizado)	5.980,00
(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)	-18,60
(Activos tangibles)	0,00
(Activos intangibles)	0,00
(Otros)	-18,60
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	-65,34
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	0,00
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	-1.209,74
C) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**16.276,94**
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas)	3.032,27
D) GANANCIAS O (-) PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	**13.244,67**
Ganancias o (-) pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	0,00
E) RESULTADO DEL EJERCICIO	**13.244,67**

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. Familias. 2.2. Autónomos y comercios. 2.3. Banca privada. 2.4. Banca empresa 2.5. Cooperativas. 2.6. Asociaciones. 2.7. Agropecuario. 2.8. Instituciones religiosas
3. Colectivo de trabajo	3.1. Con responsabilidades directivas 3.2. Sin responsabilidad directiva 3.3. Aspirantes a Socios.
4. Proveedores	4.1. Bienes y servicios. 4.2. Recursos financieros
5. Organismos ARA	5.1. Administraciones del Estado y de la Com. Valenciana 5.2. Reguladores 5.3. Ayuntamientos
6. Agentes sociales	6.1. Tercer sector social (ONG). 6.2. Sociedad en general (localismo/entorno cercano). 6.3. Redes Sociales y foros.
7. Medio ambiente	7.1. Comunidad Valenciana. 7.2. Planeta.
8. Generadores de opinion y acción	8.1. Medios de comunicación. 8.2. “Influencers”. 8.3. Entidades con posible impacto en el negocio (Plataforma anti desahucios, OCU, etc.)
9. Sectores empresariales y asociaciones	9.1. Asociaciones sectoriales de generación de negocio. 9.2. Asociaciones, entidades para la mejora de la gestión.
10. Aliados socios	10.1. Desarrollo de estructuras y servicios de valor. 10.2. Otros aliados socios

7. Cooperativas socias

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:

LA NOSTRA ESCOLA COMARCAL SCV

FLORIDA CENTRE DE FORMACIO COOP. V.

ESCOLA LA MASIA COOP D'ENSENYAMENT

ESCOLA DE FORMACIO PROFESIONAL LA SAFOR

COOP. VIVIENDAS ALCÀSSER

DIVINA AURORA SCV

EL DRAC, SOCIEDAD COOPERATIVA VALENCIANA

MARTI SOROLLA COOP. V

VENTO MAQUINARIA INDUSTRIAL SCV

ESPLAI POPULAR COOP. V.

SDAD. COOP. LTDA. VE COL. ACAD. JÚCAR

FOMENT COOP. DE VIVENDES SCV

ESCUELA 2, COOP. V.

EL RETORET, SDAD. COOP. LABORAL V.

ELECTRICA DE ALZIRA CEAL COOP. V.

MADERAS TROPICALES COMAT, SCV

ELS ARCS, SCV

SENTAL, COOP. V.

ESCOLA GAVINA SCV

CONSUM S. COOP. V.

POVINET, SDAD. COOP. VCIANA.

SAD, S. COOP. V.

ABACUS S. C. CATALANA LIM.

OFITEC S. COOP. V. LTDA.

GRAFIMAR, S. COOP. V.

CANGURS COOP. V.

MAS DEL CAPELLÀ, COOP. V.

BOLETS S. COOP. V.

TALLER SERIGRÁFICO PATRAIX, COOP. V.

COLLAGE-NO COOP VCIANA

METALPLAS, COOP. V .LTDA.

FLECOS S. COOP. LTDA.

BENZAUTO, SDAD. COOP. V

ESCOLA LES CAROLINES COOP. V.

COOP.VALENCIANA TABLEROS LOS LLANOS

CASTELL COOPERATIVA VCIANA.

THE OLIVE BRANCH COOP. V.

TOALVA SCV

ELECTRICA DE MELIANA SCV

LA VALL DE LA CASELLA COOP. VALENCIANA

SERVEIS FUTURS COOP. V.

GRUPO PROFESIONAL LEX COOP. V.

MEDITRANS, S. COOP. V.

CLAROS, S. COOP. AND.

VERSIS CONSULTING COOP. V.

TADEL GRUP COOP. V.

AIGUA CLARA-CAMÍ NOU S. COOP. V.	CENTRO EDUCAT. Y ESTUDIOS NUEVO MERCURIO
CONDUAIR COOP. V.	LLEI VERDA S. COOP. V.
SAMPEDRO Y TORRES S. COOP. V.	COLEGIO SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA COOP. VAL.
COLEGIO HERMES-VALENTIA GAIA, COOP. V.	SIMBOLS SENYALITZACIÓ INTEGRAL S. COOP. V.
RUC SERVEIS COOP. V.	LA COMA COOP. V.
ROALA S.COOP.VAL.	ESCOLA INFANTIL MERAVELLES COOP. V.
COVAFILM PRODUCCIONES COOP. VALENCIANA	IGS FOC. COOP. VAL.
LUX LIGHT-TEAM VALENCIA COOP. VALENCIANA	COMONSA COOP. V.
CASTELLANO HERRAJES COOP. V.	ESCOLA INFANTIL PETITONS COO. VCIANA
OPEN XARXES COOP. V.	MAESTROS ARTESANOS DE LA ENCUADERNACIÓN
ARTISTES FALLERS, SOCIETAT COOP. VAL.	PARQUETS I PINTURA TRAVERTRES
TRANSUECA SCV	VARELEC COOP. V.
ABAC ESTUDIS COOP. V.	ESPLAI GAIA COOP. V.
ROMYNOX COOP. V.	COOP. VAL. KOYNOS
GERMANS TAMARIT SCV	JMJ TÈCNICS COOP. VAL.
ELÉCTRICA DE VINALESA SCV	LASER COOPERATIVA VALENCIANA
SUMINISTRAMENT DIDÀCTIC D'EMPRESES SCV	COEVI COOP. V.
ASESORÍA VALENCIANA DE GESTIÓN S. COOP. V	VERDE-SIETE COOP. VAL.
ESCUELA INFANTIL PATACONA COOP. V.	ALICOTRANS S. COOP.VAL.
ARTS GRAFIQUES MBN SCV	SOLUCIONS GRÀFIQUES S. COOP. V.
TALUDIA COOP. V.	ELYBEL COOP. V.
COCERVA COOP. V.	BELENGUER COOP. V.
LLAURANT LA LLUM COOP. V.	COOP. VALENCIANA DE TAXISTAS CV
MECÁNICOS VALENCIA COOP. V.	CENTECO COOP. V.
CENTRO DE DIAGNÓSTICO VETERINARIO SCV	TETES BOUTIQUE MODA INFANTIL S. COOP. V.
AKOE EDUCACIÓ COOP. V.	ASEINT, SCV
COVALSAT COOP. V.	CENTRO OCUPACIONAL TOLA COOP.VAL.
MESTRES DE LA CREU COOP. V.	SOM ENERGIA SCCL
NEWFRUIT COOP. V.	SOM ESCOLA COOP. VAL.
NINOS GESTION EDUCATIVA COOP. V.	EL RENÀIXER COOP. V.

ABACO ENCUADERNACIÓ COOP. V.

KOOPERA MEDITERRÁNEA S. COOP.

TALLERES EL CANO COOP. V.

ASESORIA NEMARA COOP. V.

SDAD. COOP. VALENCIANA JUAN COMENIUS

HIFEDA SCV

COOP. SERVICIOS ENERGÉTICOS C Y C COOP. V

ELECTRO SUMINISTROS TOELVI COOP. V.

GRUP EMPRESARIAL COOPERATIU

MESÓN EL OLMO S. COOP. V.

SDAD. COOP. VAL. LTDA. TRANSEDETA

SÁNCHEZ ABIETAR COOP. V.

TERRA DE PA I ARROP COOP. V.

LÍNEA BASE CONGRESOS Y ASOCIACIONES C. V.

REPARACIONES DEL AUTOMÓVIL ALBALAUTO C. V.

MSWEB COOPERATIVA VALENCIANA

LS MEDIACION COOP. V.

ELECTRO ANDREU COOP. V.

ESCUELA INFANTIL LA PEQUEÑA COLMENA C. V.

M MA CONSULTORES EN INNOVACION COOP. V.

COAGAL COOP. V.

CONSULTING VILLENA COOP. V.

BARRET COOP. V.

SOM ROGLE COOP. V.

ENTRE HUERTAS Y NARANJOS SCV

TAULELL REFORMES I REHABILITACIONS COOP.

TRANSVERSAL COOP. V.

COOP. AGRÍCOLA Y CAJA RURAL DE TABERNES

LA MARMOLERIA COOPERATIVA VALENCIANA

RAPID TRUCK S. COOP. V.

MICOMICONA, S. COOP. V.

COOPERATIVA VINICOLA REQUENENSE C.V.

COOP. AGRÍCOLA "LA PURÍSIMA CONCEPCIÓN"

LA VIVIENDA QUE QUIERES COOP. V.

COOP. DEL CAMPO SAN ISIDRO LABRADOR C.V.

COOP. V. DEL CAMPO VIRGEN DEL FUNDAMENTO

COOP. AGRICOLA NTRA. SRA. DE LOS ANGELES

IMPULSA POLYHEDRA COOP.V

C.V. DE VITICULTORES LIMITADA

CUADROS ELÉCTRICOS PATRAIX COOP. V.

C.V. DE CONSUMO HARINERO LA PANIFICADORA

SCL ESCOLA BRESSOL

SERVICIO Y LIMPIEZA C.V.

PANGUR ANIMATION COOP. V.

ZAMIT COOP. GRÁFICA VALENCIANA

FRUITSECS S. COOP.

NEU AL CARRER COOP. V.

CENTRO DE FORMACIÓN TOBALCAIDE COOP. V.

COOP. DE TREBALL A. SOLIDARI AMB ÀFRICA

GENION COOP. V.

COOP. V. AGRÍCOLA VIRGEN DEL CARMEN

MAKINACCIÓN C.V.

PER MÉS COOP. V.

SAPIENS ENERGÍA COOP. V.

COVATRANSE COOP. V.

COVIÑAS COOP. V.

COOP. V SAN PEDRO APÓSTOL CORRALES DE UT

VIVIENDA SUPERVISADA LA LLUM COOP. V.

SAMBEAT COOP VALENCIANA

YA RESTAURANT COOP. V.

8. Asociaciones

Las asociaciones en las que Caixa Popular está integrada o participa son:

AEDIPE-Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas

AERC-Asociación Española de Cajas Rurales

AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit

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 Justícia

GREF-Grupo de Responsables de Formación de Entidades Financieras y Aseguradoras

ICAV-Ilustre Colegio de Abogados de Valencia

UNACC-Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

ANEXOS

Annex 11.2 Información relevante sobre el informe

ESTA MEMORIA ANUAL 2021 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 2020, publicado en junio de 2021 no tiene aclaraciones o re expresión de su información.
- El informe 2021, se publica en abril de 2022.
- El informe 2021, está verificado por un consultor independiente.
- El punto de contacto para consultas y aclaraciones sobre el informe es el Dpto de responsabilidad social y relaciones institucionales de Caixa Popular.

A continuación, se detalla como en el informe 2021 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
Introducción[1]				
	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	

1 Información no requerida explícitamente en la Ley 11/2018 pero necesaria, conforme a la redacción de la norma para contextualizar la elaboración del EINF y el estándar utilizado (en este caso GRI).

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Modelo de negocio				
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	
Organización y estructura		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[2]	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	

2 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
Cuestiones medioambientales				
Información general				
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
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Emisiones	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	10.2. Gestión Ambiental	No material
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Materiales	301-2 Insumos reciclados	10.2. Gestión Ambiental	
	Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	10.2. Gestión Ambiental	
Uso sostenible de los recursos				
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
Cambio climático				
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Emisiones	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	
Protección de la biodiversidad				
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
Cuestiones sociales y relativas al personal				
Información general				
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	Modelo de Gestión de personas 4.2. Riesgos y líneas de defensa del negocio.	
Empleo				
N° 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	
N° 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[3]	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	

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

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	Relaciones trabajador-empleo	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	
Salud y seguridad				
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	
Relaciones sociales				
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

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Formación				
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
Igualdad				
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	
Derechos humanos				
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	
		412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con clausulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	5. Cadena de valor	
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

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
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.	
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	
Lucha contra la corrupción y el soborno				
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	

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	4.3. Ética y valores corporativos	
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	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
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.	
Sociedad				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
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.	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
Políticas que aplica en este ámbito y principales resultados	Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema y su cobertura	9. Huella social	
Subcontratación y proveedores				
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
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 auditorias 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	
Consumidores				
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	

Ley 11/2018	GRI		Memoria e EINF	
	Estándar	Indicador	Apartado	Observaciones
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	
Información fiscal				
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	

caixa popular

caixapopular.es