caixa popular

Memoria 2021

caixa popular

MEMORIA ANUAL 2021

Índex

BLOC 1

1.1 Presentació de la Memòria Anual 2021 6

1.2 Cartes de la Presidència i la Direcció General 8

1.3 Projectes i fets més rellevants 2021 12

BLOC 2

2.1. La senda de l'èxit de Caixa Popular 15

2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa 19

BLOC 3

3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular 32

3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable 37

BLOC 4

4.1. Òrgans de Govern: estructura i composició 52

4.2. Riscos i línies de defensa del negoci 62

4.3. Ètica i valors corporatius 80

BLOC 5

5.1 Gestió comercial i clients 84

5.2. Gestió de compres i proveïdors 102

5.3. Administracions-reguladors i ajuntaments 108

5.4. Cooperativisme i associacionisme 110

5.5. Aliats i aocis 116

BLOC 6: MODEL DE GESTIÓ

6.1. Gestió de la qualitat 120

6.2. Gestió de la innovació 126

6.3. Gestió de la Tecnologia i la Informació 134

BLOC 7: EMPREMTA ECONÒMICA

7.1 Empremta econòmica i del negoci 142

7.2. Gestió economicofinancera i fiscal 144

BLOC 8: EMPREMTA LABORAL

8.1. Model de gestió de persones 152

8.2. Departament Laboral 158

8.3. Desenvolupament de Persones. 174

8.4. Responsabilitat social interna 192

BLOC 9: EMPREMTA SOCIAL

9.1. Ingressos per a acció social 196

9.2. Model d'acció social i participació 198

9.3. Projectes i iniciatives d'acció social

+ voluntariat i cooperació internacional 200

BLOC 10: EMPREMTA MEDIAMBIENTAL

10.1. Model d'empremta ambiental 204

10.2. Gestió ambiental 208

ANNEXOS

Annex 11.1 Dades de l'empresa 216

1. Identificació 216
2. Actius territorials 217
3. Comissió i comités interns de gestió 220
4. Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular 221
5. Dades financeres 221
6. Grups d'interés de Caixa Popular: categories i segments 229
7. Cooperatives sòcies 230
8. Associacions199 233

Annex 11.2 Informació rellevant sobre l'informe 200 234

caixa popular

PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA ANUAL 2021

L'elaboració d'aquesta memòria anual suposa un exercici de transparència a l'hora de mostrar i comunicar a la societat i als grups d'interés de Caixa Popular, de manera integrada, els resultats del nostre acompliment economicofinancer conjuntament amb els resultats de l'acompliment de la nostra empresa en termes socials i mediambientals.

De la mateixa manera, aquesta memòria suposa afermar el nostre compromís continuat de seguir avançant en la definició, el desenvolupament i la comunicació d'estratègies, polítiques i accions que, d'una banda, tinguen com a resultat la generació d'impactes positius que donen resposta a les necessitats i les expectatives d'aquests grups d'interés i, de l'altra, generen valor compartit, millorant així la nostra competitivitat mentre es millora i s'avança en el progrés de les condicions econòmiques i socials de les comunitats en què desenvolupem la nostra activitat.

Aquesta memòria anual s'ha elaborat seguint les directrius marcades pels estàndards internacionals de Global Reporting Initiative

(d'ara en avant, GRI), així com pels requisits normatius en matèria d'informació no financera i diversitat, establits en la Llei 11/2018, de 28 de desembre.

Al llarg de les pàgines següents mostrarem una descripció sobre com Caixa Popular gestiona aspectes com ara (1) la transparència, l'ètica empresarial i el govern corporatiu; (2) la nostra estratègia i el nostre enfocament de responsabilitat social i de desenvolupament sostenible, incloent-hi informació sobre els processos de participació de grups d'interés i materialitat; (3) la nostra cadena de valor i les relacions amb els nostres clients, proveïdors, aliats, associats, etc.; (4) el nostre sistema de gestió; i finalment, (5) la generació de les nostres empremtes, economicofinancera, laboral, social i mediambiental.

És, per tant, un objectiu fonamental d'aquesta memòria anual contribuir al mesurament i la comunicació de l'acompliment sostenible de Caixa Popular per facilitar l'avaluació dels grups d'interés, en termes d'ajust amb les seues necessitats i expectatives.

CARTA DE LA PRESIDÈNCIA

Amadeo Ferrer

EL NOSTRE MODEL DE BANCA COOPERATIVA BASADA EN ELS VALORS, EN EL COMPROMÍS SOCIAL I ECONÒMIC AMB EL NOSTRE ENTORN MÉS PRÒXIM, ENS FA SER UNA ENTITAT DIFERENT. SÓN AQUESTS FETS DIFERENCIALS, JUNTAMENT AMB LA QUALITAT PERSONAL I PROFESSIONAL DEL COL·LECTIU DE TREBALL DE L'ENTITAT, ELS QUE FAN QUE CAIXA POPULAR VAJA AVANÇANT EN LA NOSTRA MISSIÓ "ACONSEGUIR QUE LA SOCIETAT VALENCIANA TRIE EL NOSTRE MODEL DE BANCA COOPERATIVA, VALENCIANA, AMB VALORS, SOCIAL I DIFERENT".

Aquest 2021, marcat encara pels efectes de la pandèmia global provocats per la Covid-19, no ha sigut fàcil, però gràcies als nostres valors i principis sòlids que ens identifiquen com a empresa cooperativa, que guien la nostra presa de decisions, així com les actuacions de totes i cadascuna

de les persones que integrem Caixa Popular hem aconseguit superar-ho de manera molt positiva consolidant-nos com l'entitat financera valenciana de referència.

La nostra estratègia, en què a través de processos deliberats i adaptatius, ens han permés anticipar i donar respostes a tendències, oportunitats i riscos que l'entorn tan canviant ens presenta ha tingut resposta per part dels nostres grups d'interés, els nostres clients, proveïdors, aliats, entitats del teixit social, persones sòcies i treballadores, entre molts altres, i així ens ho demostren confiant cada dia en Caixa Popular.

Confien en un model cooperatiu defensor i impulsor de l'economia social, de l'economia real que genera riquesa a la Comunitat Valenciana tenint en compte aspectes com la igualtat entre les persones, la solidaritat amb els que més ho necessiten, amb el compromís per fer una societat millor en què ningú es quede arrere, en un entorn saludable que ens permeta gaudir d'un millor futur per a tots.

Aquest és el nostre somni: arribar a ser l'entitat financera amb més implicació i impacte social, i no tinguem dubte que des del Consell Rector i per tant tota Caixa Popular continuarem treballant perquè aquest somni arribe a complir-se.

Aquest 2021 és el segon any del nostre pla estratègic TransformAcció 2022, que estableix les bases d'una nova Caixa Popular, sota els mateixos principis i valors que conformen els nostres fonaments, avancem en la creació d'un model més flexible, amb una aposta clara per desenvolupar tot el talent de l'equip humà així com la seua felicitat afavorint les diferents palanques que hi influeixen, apostant per la innovació orientada al client sense oblidar el desenvolupament transversal del nostre enfocament de responsabilitat social i desenvolupament sostenible inherents al nostre model cooperatiu, es tracta de donar solució als problemes del nostre planeta per construir un món millor per a les generacions presents i futures.

Un any ple de reptes motivadors, d'il·lusions, que tenen per objectiu mantindre'ns en la senda de l'èxit que estem forjant i sobre la qual rendim comptes en aquesta memòria anual del 2021.

No voldria acomiadar-me sense llançar un missatge clar respecte a la nostra intenció de continuar treballant per ser cada dia millors, per ser una empresa cooperativa ètica, competitiva, innovadora, social, defensora del desenvolupament sostenible i transparent.

De la mateixa manera, com no podia ser d'una altra manera, m'agradaria manifestar en nom de tot el Consell Rector el nostre agraïment i la més profunda admiració i respecte per totes i cadascuna de les persones que treballen en la nostra empresa, persones que ens han demostrat a través de l'exemple, el compromís i la implicació que podem fer front a les situacions més adverses sent millors professionals i persones, fent millor Caixa Popular.

CARTA DE LA DIRECCIÓ GENERAL

Rosendo Ortí

CAIXA POPULAR ESTÀ OPERANT EN EL SECTOR FINANCER, UN SECTOR QUE, A MÉS DELS EFECTES PROVOCATS PER LA PANDÈMIA I QUE PATIM TOTS, PASSA PER UN MOMENT DE GRANS CANVIS QUE L'ESTAN TRANSFORMANT D'UNA MANERA MOLT IMPORTANT. LA PERSISTÈNCIA DELS TIPUS D'INTERÉS EN VALORS NEGATIUS QUE HAN CANVIAT EL PARADIGMA AMB QUÈ ENS MOVÍEM, ELS PROCESSOS DE DIGITALITZACIÓ, L'ENTRADA DE NOUS COMPETIDORS DE FORA DEL SECTOR, LES EXIGÈNCIES REGULADORES EN TEMES DE TRANSPARÈNCIA I SEGURETAT, LA NECESSITAT DE TREBALLAR EN PRO DEL DESENVOLUPAMENT D'UNA ECONOMIA DESCARBONITZADA, LA CONTINUACIÓ DELS PROCESSOS DE CONCENTRACIÓ, ELS CANVIS EN LES NECESSITATS DELS CLIENTS I DEL MERCAT FAN QUE ELEMENTS COM L'AGILITAT, L'ADAPTACIÓ RÀPIDA A LES TENDÈNCIES, LA COOPERACIÓ, LA INNOVACIÓ I SOBRETOT TINDRE CLAR EL NOSTRE DESTÍ SIGUEN ASPECTES CLAUS PER AL NOSTRE FUTUR.

En aquest marc som més conscients que el nostre model d'empresa cooperativa, ètica i social és ara més necessari que mai pels valors que representa i pel seu enfocament de generació d'impactes positius de caràcter econòmic, mediambiental i social, en les comunitats amb què interactuem, en concret, i en la societat, en general, mentre creem i generem valor compartit amb els nostres grups d'interés, millorant la nostra competitivitat i col·laborant en el progrés de les condicions econòmiques i socials de les comunitats en què desenvolupem la nostra activitat.

En aquest segon any del nostre pla estratègic *TransformAcció 2022*, fruit de la col·laboració i el coneixement compartit del nostre Consell Rector, grups d'interés i col·lectiu de treball, hem treballat desplegar elements de diferenciació que aporten valor als nostres grups d'interés.

L'aposta decidida per un Servici 5 Estreles per a facilitar la millor experiència financera dels nostres clients facilitant-los el millor tracte i deixant a elecció seua el model de relació amb l'entitat garantint la prestació de tots els servicis tant en l'àmbit presencial com a través de canals digitals.

L'aplicació d'aquest model de relació amb el client ha vingut acompanyada d'un canvi en el model de les nostres oficines comercials i dels servicis centrals apostant per la proximitat, la comoditat, la confidencialitat i l'obertura a la societat valenciana per a la realització de les seues activitats i que continuarem desenvolupant l'any vinent.

En aquest sentit s'explica el canvi en la dependència de la innovació que passa a transversalitzar-se en tota l'organització orientant-se a la millora de l'experiència dels clients tant interns i externs impulsada per l'Àrea de Comunicació i Experiència de Clients.

Aquest 2021 ha sigut l'any de la consolidació de la creació del model d'organització líquida, un model que prepara l'entitat per al futur dotant-lo d'agilitat, proximitat, capacitat d'innovació, coneixement del client, així com un canvi en el model comercial que m'atreviria a dir que significarà un punt d'inflexió en la història de Caixa Popular.

L'aprofundiment en el model d'organització líquida i en el nou model comercial que suposa ens ha portat a posar en marxa enguany la revisió de la totalitat de processos comercials, un projecte ambiciós, que sota el nom de *RevoluciONA*, pretén aprofitar tota la capacitat comercial de l'organització millorant la seua eficiència, un projecte que ja ha començat a fer fruit.

Enguany podríem qualificar-lo de molt bo pels resultats obtinguts, en aquesta memòria estan els fets més rellevants de l'exercici, però m'agradaria destacar-ne dos que van a contra corrent de les actuacions del sector: hem obert 2 noves oficines a València capital i a la ciutat de Dénia (la nostra quarta oficina a la província d'Alacant) i la creació de 10 nous llocs de treball, mentre la resta de la banca està tancant oficines i acomiadant treballadors.

Els èxits són de tota l'organització. Sense l'esforç, la dedicació, la capacitat de treball i l'adaptació al canvi, aquests resultats no serien possibles. Com a director general de Caixa Popular i en nom de tot l'equip de direcció, vull agrair a tot el col·lectiu de persones que treballen en la nostra cooperativa el seu compromís amb el projecte de Caixa Popular. Sense vosaltres, el nostre projecte no seria possible

Moltes gràcies.

BLOC 1.

1.3. Projectes i fets més rellevants 2021

L'any 2021 ha sigut segon any d'implementació del nostre pla estratègic *TransformAcció 2022* en què, malgrat les condicions adverses que ens ha imposat la pandèmia global, hem aconseguit uns resultats positius i rellevants en termes economicofinancers i de creixement d'oficines.

Marge d'interessos: **37,798 milions d'euros**.

Marge brut: **60,947 milions d'euros**.

Benefici brut: **16,276 milions d'euros**.

Ràtio d'eficiència: **59,72**

ROA: **0,65**

ROE: **12,42**

La penetració de Caixa Popular en el territori continua creixent pel fet d'obrir dues noves oficines a Dénia i València capital el 2021 i incorporant un agent financer a Xest, i hem arribat a un total de 76 punts comercials.

En la taula següent, s'informa dels principals assoliments de l'exercici 2020 en els camps en què hi ha hagut millores o actuacions rellevants:

Projectes o assoliments significatius del 2021 per cadascuna de les categories següents:

Estratègia:

- Implementació del model d'organització líquida sobre el model de relació amb el client.
- Reforç de l'estratègia de diferenciació a través del servici 5 estreles, la responsabilitat social i el model comercial basat en el client.
- Implementació del model de generació de felicitat en Caixa Popular.

Negoci:

- A data 31 de desembre de 2021 Caixa Popular tenia 233.499 clients, un 8,30 % més que en l'exercici anterior.
- Hem aprofundit en el nostre model d'organització líquida consolidant les especialitats i els sectors com a eina clau de l'organització que genera dinamisme comercial i profunditat en la gestió del segment.
- Posada en marxa del projecte RevoluciONA que busca la millora en els processos comercials que permeten un avanç en capacitat de generació de negoci de l'entitat.
- Implantació del nou model d'oficina orientat a una experiència de client 5 estreles

Tecnologia i digitalització:

- Incorporació de robots per a la millora de processos.
- Implantació d'una nova app de mòbil per a millorar l'experiència del client, desplegament del "Mur Digital" i el llançament de l'assistent de veu "Maia".
- Incorporació de sales de videoconferències i wifi en les noves oficines.

Empremta econòmica:

A més dels resultats economicofinancers assenyalats a l'inici d'aquest apartat, altres fites a destacar serien:

- Hem incrementat els nostres ingressos bruts un 9,81 % respecte del 2020.
- Els resultats d'explotació han millorat un 40,57 % respecte del 2020.
- El negoci total de l'entitat ha crescut en un 17,04 % respecte del 2020.

Empremta laboral:

- A data de 31 de desembre de 2021, Caixa Popular havia creat 10 nous llocs de treball, amb què arribava a la xifra de 395 persones contractades, cosa que suposa un 2,54 % respecte de la mateixa data del 2020.
- La mitjana d'hores de formació per persona el 2021 s'ha situat en 121.
- El nombre total de directius en un programa de desenvolupament s'ha incrementat el 2021 un 51,11 % respecte del 2020.

Empremta social:

- Hem incrementat la inversió en iniciatives de generació d'ocupació i desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana en un 17,23 % respecte del 2020.
- El 2020 es va posar en marxa la primera edició de les "Ajudes a la igualtat de gènere", el concurs fotogràfic "La mostra del canvi" que pretén conscienciar sobre els efectes de l'home en el nostre entorn natural i el llançament d'"Ajudes a projectes d'integració de persones amb discapacitat"
- El nostre col·lectiu de treball es va implicar en la generació d'impacte social de la iniciativa d'adhesió voluntària "Un dia del teu salari", recaptant **19.597,52€** als quals Caixa Popular va aportar el mateix import generant així un fons de **39 195,04€** per al suport a les ONG valencianes a través de les "*Ajudes d'un dia de salari*".

Empremta mediambiental:

- A través de la digitalització dels processos s'ha reduït l'enviament de documents físics al client en un 14,35 % respecte del 2020.
- Increment de l'1,58 % del consum elèctric, malgrat l'increment de la presencialitat, el creixement de clients i del negoci en taxes molt superiors.
- El 90,4 % del consum elèctric de la nostra entitat procedeix de fonts d'origen renovable.

BLOC 2

2.1. La senda de l'èxit de Caixa Popular

Els primers passos de Caixa Popular

Fa més de quatre dècades un grup de cooperativistes valencians socis de COVIPO (Cooperativa de Vivendes Populars), van decidir visitar un estiu el Grupo Cooperativo Mondragón al País Basc. Van vindre emocionats del que hi havien vist, i amb un somni: per què no replicar a València el que els bascos havien fet?

Eren joves que no tenien experiència financera, ni sabien què fer per crear una cooperativa de crèdit. Només tenien il·lusió per aconseguir un somni.

Després d'unes quantes visites a Madrid al Banc d'Espanya, on cada vegada els anaven modificant les condicions econòmiques del capital, al juny del 1977 Caixa Popular va obtindre fitxa bancària, cosa que des de llavors ens ha permés actuar com a cooperativa bancària.

Conten els fundadors de Caixa Popular que, quan van anar a recollir la documentació al Banc d'Espanya, la persona que els va atendre els va dir "se'n penediran". Han passat més de 40 anys i, no és que no ens n'hem penedit, sinó que estem molt orgullosos del nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.

La senda de l'èxit

El que va començar sent un somni meravellós s'ha convertit en una meravellosa realitat econòmica, d'èxit. Per què ens atrevim a dir que el nostre projecte és un model d'èxit?

- Perquè la nostra entitat financera està ja més de 40 anys en el mercat i altres entitats conegudes de sobres ja no existeixen, fruit de processos de fusió, adquisició, etc.
- Perquè en aquests anys no hem deixat de generar lloc de treball i d'obrir oficines, a diferència d'altres entitats.
- Perquè mai hem necessitat ajudes de l'Estat i, a més, en el seu moment el FROB va utilitzar les aportacions que les Caixes Rurals - Cooperatives de Crèdit teníem en el nostre Fons de Garantia de Depòsits per subvencionar els bancs a través d'esquemes de protecció d'actius que es van quedar totes les caixes d'estalvis que estaven en crisi.
- Perquè la universitat ha estudiat el nostre model de gestió empresarial a través d'un llibre que han publicat o el cas Caixa Popular que es treballa en ESIC.

I el més important, perquè tots els dies més de 225.000 clients ens atorguen la seua confiança utilitzant els nostres productes i servicis.

Quines han sigut les claus de l'èxit?

1. El model de propietat

Les persones que treballem en Caixa Popular som propietaris de l'entitat, amb tot el que això significa a l'efecte de la motivació, de sentir-se part del projecte i de gaudir en la faena. Com que som propietaris, som amos del nostre destí.

2. La nostra cultura d'empresa

La majoria de les persones que treballem en Caixa Popular som universitaris, amb el que això significa, com a mecanisme d'aprendre i tindre curiositat en la vida.

En Caixa Popular no poden treballar familiars directes de les persones sòcies de treball. Les bandes salarials estan molt equilibrades, es mouen entre l'1 i el 5. A més, s'aposta pel "planter" com a mecanisme fonamental de desenvolupament directiu.

La nostra cultura de gestió fomenta la creativitat i la innovació. I en aquesta cultura es tolera l'error com a mecanisme d'aprenentatge. A més, el sistema de gestió és transparent i participatiu. Totes les persones sòcies mensualment reben el mateix informe de gestió que reben els membres del Consell Rector.

3. L'estratègia de diferenciació

Des dels nostres orígens sabíem que havíem de competir per diferenciació, no per preu ni per grandària. El nostre element diferenciador més visible és l'horari. Caixa Popular és l'entitat que més horari presencial ofereix als seus clients: obrim tots els matins i totes les vesprades.

Les nostres polítiques de localisme i associacionisme fan que vulguem ser l'entitat de cada poble o barri on ens situem. Per això en els nostres rètols, al costat de la marca de Caixa Popular, apareix el nom de la localitat en què tenim presència.

El suport a tota mena d'associacions socials, culturals, esportives, de comerciants, d'empresaris, etc., és també un dels elements més importants del nostre ADN fundacional.

Així com el nostre compromís pel valencià. Caixa Popular és la banca que parla valencià i utilitzem la llengua en tots els seus vessants de comunicació. A més de cooperar amb entitats que divulguen i promouen l'ús del valencià amb elements diferenciadors com la Targeta Compromís pel Valencià.

4. Les aliances

Caixa Popular sempre busca la cooperació. És aquests moments la gran aliança és la pertinença a l'AECR-Associació Espanyola de Caixes Rurals formada per 29 Cooperatives de Crèdit - Caixes Rurals que tenim la mateixa filosofia: ser els amos del nostre destí. Tenim un model federat de relació i som amos de:

- Un banc: Banco Cooperativo.
- Una companyia d'assegurances: Seguros RGA
- Una companyia informàtica: RSI

A més, tenim en comú un Fons de Solidaritat dotat amb 300 milions d'euros que serveix per a ajudar aquella entitat del grup que en algun moment puga experimentar dificultats. Aquesta aliança permet que puguem oferir als nostres clients tots els productes i servicis de qualitat que ens demanen, i estem a l'altura de qualsevol entitat de la competència.

5. Professionalitat del Consell Rector

El nostre Consell Rector està constituït per 12 persones: 6 representants de cooperatives sòcies i 6 representants dels socis de treball.

Els representants de les cooperatives han de ser els gerents o els directors financers de les seues entitats, perquè han de poder fer la seua funció de control en la direcció amb professionalitat i coneixements. Les 6 persones sòcies de treball totes tenen estudis universitaris i coneixen a fons el negoci financer.

6. Compromís social

És un element clau en el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent. Tenim clara la nostra vocació social i tractem de generar valor per a la societat valenciana.

Donem suport a multitud d'associacions de caràcter social, cultural, esportiu, etc., com, per exemple, les Falles, germandats de Setmana Santa, filades de Moros i Cristians, escoles d'adults, AMPA de centres d'ensenyament, associacions de comerciants i empresaris, etc.

A més, tenim la línia de l'Estalvi Solidari i les nostres Targetes Solidàries per a col·laborar amb aquestes associacions, en què cedim una part dels ingressos que aquests productes generen a les associacions per complir els seus fins socials.

Apostem per la igualtat amb programes específics com Caixa Popular Sense Barreres, per a afavorir la integració de persones amb discapacitat o amb el programa Caixa Popular Dona a la recerca de la igualtat de gènere amb un producte innovador com la "Targeta Dona".

També tenim com a activitat social important la Campanya Un dia de Salari, en què voluntàriament les persones sòcies de treball d'aquesta empresa donem un dia del nostre salari per donar suport a projectes de cooperació al desenvolupament.

Col·laborem amb fundacions importants de la Comunitat Valenciana. Com la Fundació Horta Sud per a promoure tot el moviment associatiu, la Fundació Novaterra per a promoure l'ocupació per a persones en risc d'exclusió social. Amb aquesta Fundació tenim també un projecte de microcrèdits "Dona Emprén" per a empoderar les dones a través de l'autoocupació.

BLOC 2

2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa

1. Introducció

A causa de la volatilitat i la complexitat de l'entorn que ens acompanya en els últims anys, Caixa Popular dissenya els seus plans estratègics cada tres anys, cosa que ens permet ser flexibles i àgils a l'hora d'adaptar-nos, tant a l'elevat nivell d'incertesa del negoci, com a la situació econòmica i social existent. A més, anualment, al final del primer semestre, es duen a terme les "Jornades anuals de reflexió estratègica" en què l'equip de direcció revisa i actualitza les polítiques i les palanques per assegurar el valor, la coherència i la utilitat de les estratègies, i són precisament aquests processos de revisió de l'estratègia allò que ens confereixen una flexibilitat i una operativitat, essencials en l'èxit de l'organització i en l'eficiència per a gestionar el canvi.

Així doncs, la nostra estratègia és un exercici deliberat de definició d'accions que ens ajuden a assolir una sèrie d'objectius que s'estableixen sobre l'estimació que fem del que podria passar en el futur, però que, d'altra banda, també té característiques d'estratègia emergent o adaptativa, ja que ens ajuda a anticipar i/o reaccionar per definir un conjunt d'accions que inicialment no van ser previstes, com ha sigut el cas de la crisi social, sanitària i econòmica que ha provocat el Covid-19.

Aquesta característica, dota Caixa Popular d'una capacitat estratègica distintiva que ens permet explotar les capacitats actuals sense deixar d'explorar noves oportunitats per al desenvolupament futur, fet que, al seu torn, facilita la definició de les nostres estratègies de diferenciació i creixement sostingut.

2. Missió, visió i valors

Aquests tres elements marquen el comportament de les entitats perquè donen resposta a dues preguntes que tota empresa ha de fer-se: per a què està l'empresa? Com assolirà els seus objectius?, en definitiva, estableixen un propòsit que va més enllà d'allò merament econòmic.

LA NOSTRA **MISSIÓ**

"Aconseguir que la societat valenciana trie el nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent."

LA NOSTRA **VISIÓ**

"Volem ser l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social."

I ELS NOSTRES **VALORS**

- *Actuem amb ètica i professionalitat.*
- *Som solidaris.*
- *Vivim arrelats als nostres pobles i barris.*
- *Donem suport a l'associacionisme.*
- *Ens impliquem amb la societat valenciana.*
- *Potenciem l'educació i la formació.*
- *Cuidem el medi ambient.*
- *Estem al servici dels nostres clients.*
- *Som una cooperativa de treball associat.*
- *Creiem en la igualtat entre les persones.*

3. Proposta de valor

Aquests són els pilars de la nostra **proposta de Valor**, és a dir, la proposta basada en el nostre **model cultural** i en el nostre **model de relació amb el client** que aporten el màxim possible a les persones.

La **proposta de valor, basada en el model cultural de Caixa Popular**, es fonamenta en les idees següents, tal com veiem en la imatge següent:

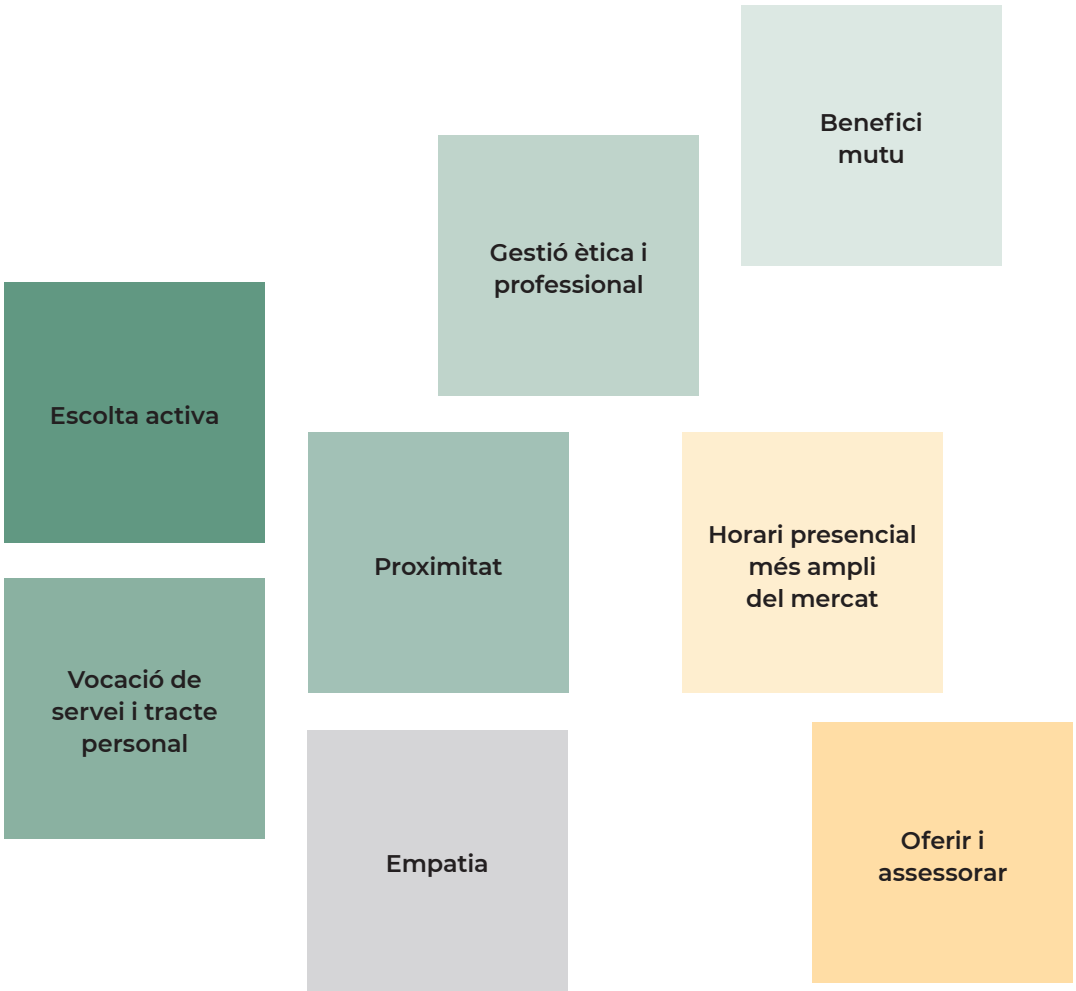
- Les persones que treballen en Caixa Popular són els propietaris del seu destí, treballen per a un mateix.
- El capital és exclusivament valencià. Majoritàriament està en mans dels socis de treball i de les cooperatives sòcies.
- Desenvolupament i consolidació de sistema de gestió transparent i molt participatiu.
- Consell Rector professionalitzat i col·lectiu de treball amb formació universitària .

Per establir i mantindre **la proposta de valor basada en aquest model cultural**, es plantegen les accions següents:

- Apostar pel "planter" com a mitjà de desenvolupament professional.
- Desenvolupar polítiques higièniques de gestió que milloren la productivitat, entre altres.
- Proporcionar bandes salarials molt equilibrades que es perceben com a equitatives.
- Treballar i fomentar la implicació, la motivació i el compromís del col·lectiu de treball
- Ser coherents amb els nostres valors.
- Fomentar la innovació i creativitat
- Desenvolupar la resiliència com a organització i com a persones, per aprendre a afrontar les situacions adverses, superar-les i eixir-ne enfortit.
- Ser amables i humils .

L'enfortiment de **la proposta de valor basada en el nostre model de relació amb el client** es fonamenta en el desenvolupament de competències com:

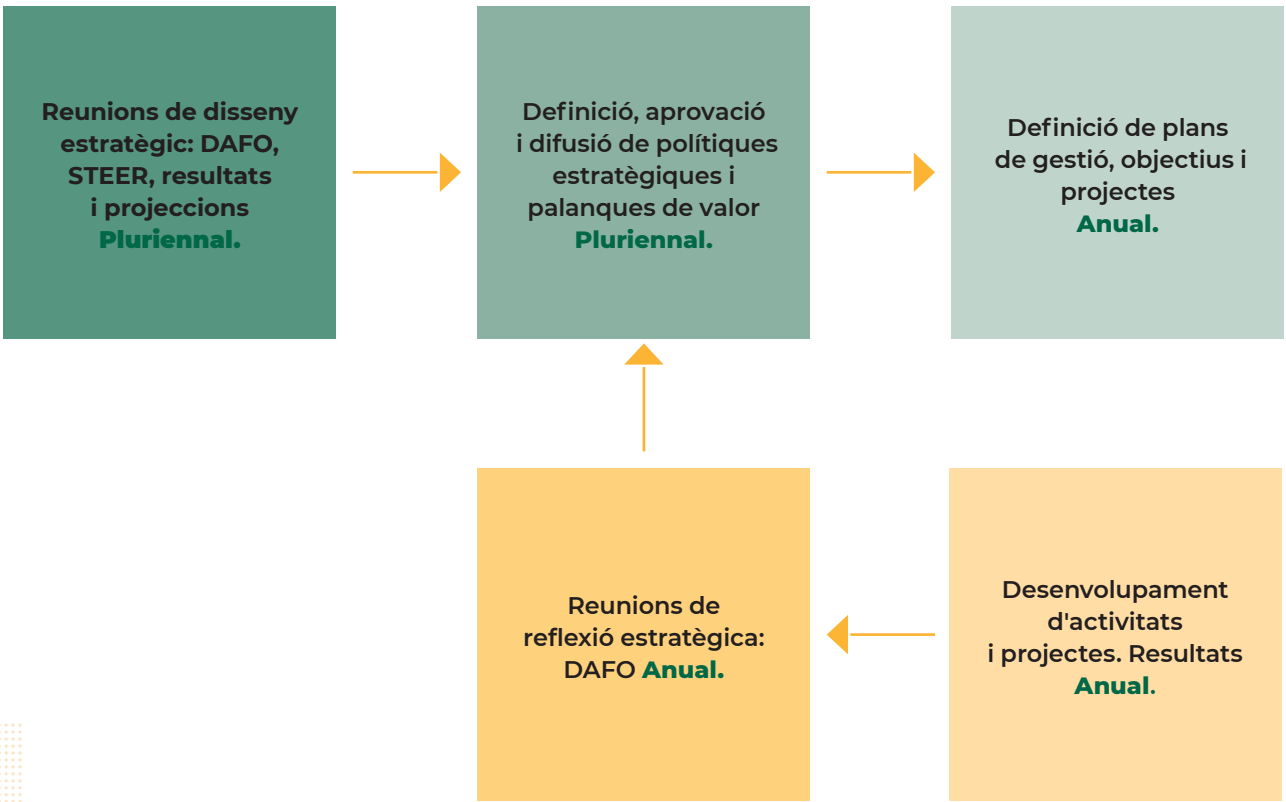
- l'escolta activa,
- la proximitat,
- l'empatia,
- la vocació de servici i tracte personal,
- la gestió ètica i professional,
- la cerca del benefici mutu,
- oferir i assessorar, i finalment,
- oferir l'horari presencial d'atenció al client més ampli del mercat .



4. Procés de disseny, definició i revisió de l'estratègia de Caixa Popular

El procés estratègic a través del qual es dissenyen i es defineixen els plans estratègics és el que es mostra en la imatge .

Model de definició i actualització de les estratègies



En les reunions de disseny estratègic de l'equip de direcció es dibuixen i s'estableixen les polítiques estratègiques i les palanques necessàries per a la seua gestió, polítiques i palanques que s'enriqueixen amb les aportacions de tot el col·lectiu de treball. Finalment, aquests plans pluriennals es revisen i s'aproven pel Consell Rector i es difonen en l'organització.

La definició del pla estratègic "***TransformAcció 2022***", establit per al període 2020-2022 es va basar en un diagnòstic estratègic previ que preveia una anàlisi externa, tant de l'entorn general com l'específic o competitiu de la nostra empresa, així com una anàlisi interna dels nostres recursos i les nostres capacitats, que es va plasmar a través de l'elaboració d'una matriu DAFO, entre altres eines de diagnòstic estratègic, tal com podem veure a continuació, on resumim els aspectes més significatius:

Fortaleses

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.

Febleses

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.

Oportunitats

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.

Amenaces

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 resultat del nostre diagnòstic estratègic, Caixa Popular va formular el pla estratègic "***TransformAcció 2022***", que es desplegava a partir de 5 polítiques estratègiques i de 4 palanques estratègiques. Fruit de procés de revisió anual de l'estratègia, per a aquest 2021 es van redefinir adaptant-les a la situació del mercat financer condicionada per la fusió i la reducció de capacitat, així com per l'evolució de l'entitat en què els actius danyats s'han reduït de manera molt notable, els nivells de solvència estan bastant per damunt dels establits pel regulador.

La política de generació d'ingressos substitueix l'increment de la rendibilitat a causa de l'empenyiment de l'activitat comercial generada amb el nou model comercial i de la situació persistent de tipus d'interés baixos, que obliga a créixer en ingressos a través del volum i de la comercialització de servicis.

Les polítiques establides i les 4 palanques estratègiques són:

Estratègies 2020

- Créixer en felicitat
- Reforçar la solvència
- Augmentar la rendibilitat
- Baixar la taxa d'actius danyats
- Aplicar el nou model comercial

Estratègies 2021

- Créixer en felicitat
- Nova diferenciació
- Generar Ingressos
- Agilitat
- Innovació

Palanques

- Mentalitat guanyadora
- Implicació personal
- Activitat comercial
- Innovació en valor

La política de generació d'ingressos substitueix l'increment de la rendibilitat a causa de l'empenyiment de l'activitat comercial generada amb el nou model comercial i de la situació persistent de tipus d'interés baixos, que obliga a créixer en ingressos a través del volum i de la comercialització de servicis.

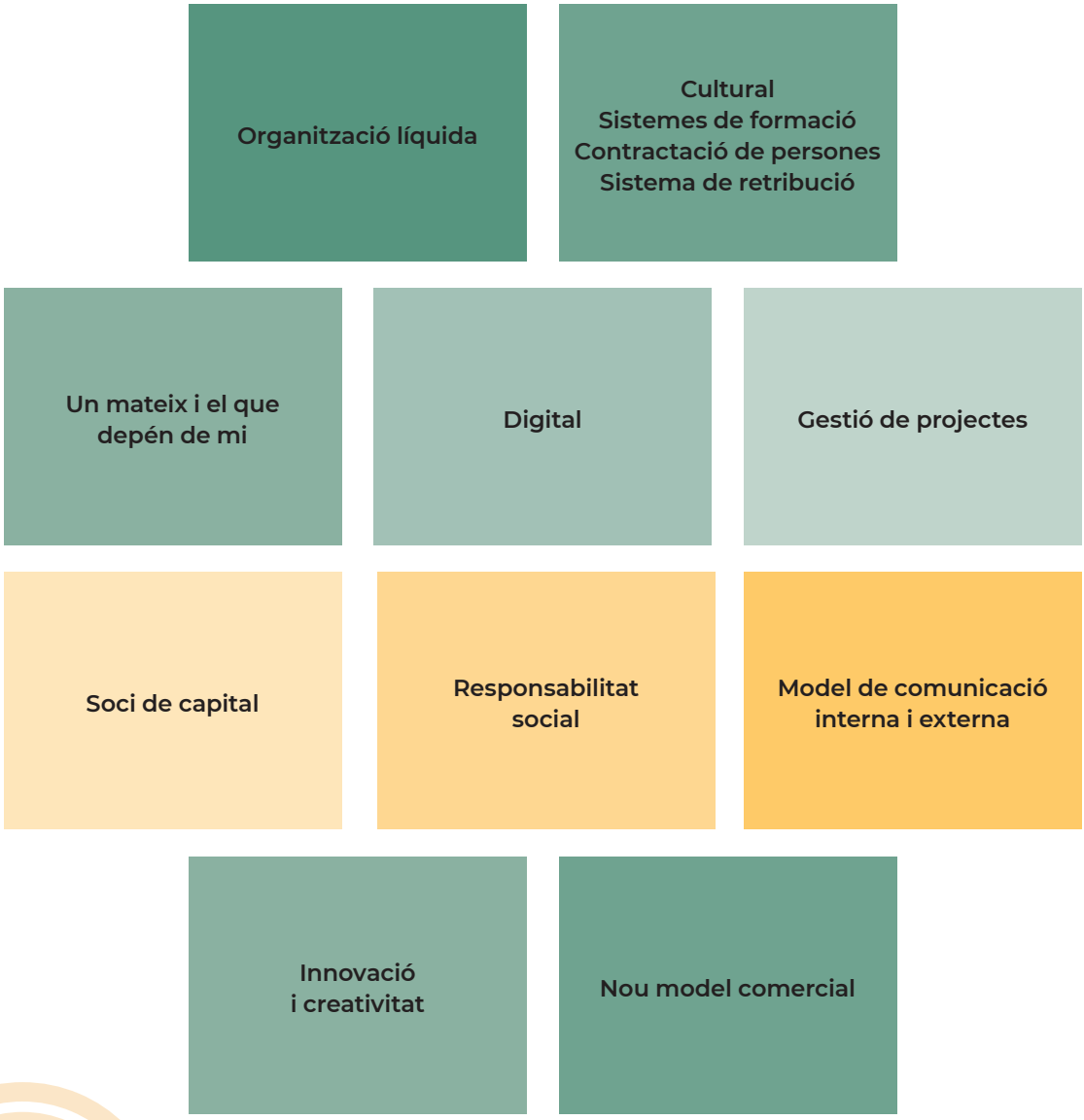
Aquest pla estratègic amb l'adaptació feta, pel que fa a l'estratègia competitiva, es posiciona clarament com una estratègia de diferenciació que tracta d'aconseguir avantatges competitius davant dels nostres competidors a través d'uns productes i servicis que volem que siguen percebuts pels nostres grups d'interés com a únics, originals i difícilment imitables, i en què la responsabilitat social i la sostenibilitat fan un paper fonamental per a afegir valor.

Podem veure a continuació, en la imatge següent, les característiques principals de la nostra estratègia de diferenciació contingudes en el pla estratègic .

Pel que fa a la nostra **estratègia de creixement a través del desenvolupament de mercats**, el 2021 Caixa Popular va comptar amb 77 punts de venda, 76 oficines o sucursals bancàries i la incorporació d'un agent financer en la localitat de Xest al llarg de territori de la Comunitat Valenciana. Xifres que donen continuïtat als processos de creixement sostingut que hem tingut en els últims anys en què hem obert 2 oficines anualment des de l'any 2018.

5. El mapa de la transformació per a aconseguir la nostra estratègia

Per a aconseguir les transformacions previstes en el pla estratègic, Caixa Popular ha establit el següent mapa de canvi o de transformació .



D'una banda, somiem de convertir-nos en una organització líquida, en què es cultiven les actituds necessàries per al seu desenvolupament, com ara la generositat, l'amplitud de mires, el sentit comú, la personalitat, pensar sempre en allò que és millor per a Caixa Popular, el consens i el treball en equip, i en què:

- Les responsabilitats de gestió estan assignades de manera diferent a una estructura jeràrquica.
- Conviuen diferents estructures de poder i de presa de decisions, que han de consensuar decisions.
- El poder i l'autoritat es té per la capacitat d'influir en les decisions i no sols per la posició en l'organigrama.
- Les persones poden tindre responsabilitats diverses en funció del rol que tinguen.
- Permet optimitzar estructures, estalviar costos i possibilita un funcionament àgil, flexible i adaptable per a competir en el mercat.

Aquest concepte d'organització líquida té el reflex en la consolidació d'iniciatives com les especialitats o responsables de segment, els responsables de producte i la creació aquest 2021 dels responsables de sectors empresarials amb la qual cosa els pilars estratègics de l'organització líquida han quedat establits.

El nostre mapa de transformació, també inclou aspectes tan necessaris com:

- continuar avançant en els processos de digitalització de la nostra entitat,
- la transformació necessària cap a una organització més creativa i innovadora,
- que siga capaç d'implementar un nou model de gestió comercial,
- en què es generen projectes a gestionar,
- en què la responsabilitat social i la sostenibilitat tinguen un paper fonamental en l'aportació de valor,
- en què a partir del nostre model cultural puguem influir en les persones que, o bé treballen en Caixa Popular, o bé es relacionen amb nosaltres, i
- en què siguem capaços de crear un entorn de treball reptador on captem, desenvolupem, compensem i retinguem al millor talent disponible, tant fora com dins de la nostra organització.

La situació dels mercats financers i de la competència ha obert noves possibilitats de creixements basades en l'habilitat per al canvi i en l'adaptació a les noves tendències aprofitant mercats expulsats, abandonats o desatesos a través de l'agilitat per a adaptar-se basades en la responsabilitat, l'autonomia, la innovació i, no cal dir-ho, en un servici 5 estreles cap al client, entenent-los com a persones la relació de les quals ha de ser duradora per l'aportació de valor i la identificació amb el projecte de Caixa Popular a través dels elements claus de la diferenciació de l'entitat:

- Transmissió dels valors i cultura empresarial.
- Qualitat en l'atenció al client "Servici 5 Estreles".
- Innovació en la gestió comercial.
- Ser l'entitat desitjada per a treballar.
- Ser l'entitat més social.
- Ser l'entitat preferida per les dones.

BLOC 3

3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular

DES DE L'ANY 1977 I DESPRÉS DE COMPLIR EN L'EXERCICI 2021, 44 ANYS D'ACTIVITAT, LA NOSTRA ENTITAT HA DESENVOLUPAT LES SEUES ESTRATÈGIES DE CREIXEMENT I DIFERENCIACIÓ, INCLOENT-HI ELS CONCEPTES D'EMPRESA RESPONSABLE I SOSTENIBLE. SENSE CAP DUBTE, EL NOSTRE CARÀCTER D'EMPRESA D'ECONOMIA SOCIAL, DESENVOLUPADA A PARTIR D'UNS PRINCIPIS COOPERATIUS SÒLIDS, ENS HA AJUDAT AL FET QUE, D'UNA MANERA NATURAL, HÀGEM POGUT CONVERTIR-NOS HUI DIA EN UNA BANCA COOPERATIVA, VALENCIANA, AMB VALORS, SOCIAL I DIFERENT.

Per a Caixa Popular, el nostre enfocament o perspectiva estratègica incorpora l'RSC i la sostenibilitat d'una manera holística, incloent-la en la nostra planificació estratègica i en les nostres operacions centrals per poder gestionar, d'aquesta manera, les necessitats i expectatives d'un ampli conjunt de grups d'interés, cosa que ens portarà a maximitzar el valor econòmic i social, tant a mitjà com a llarg termini.

Per a Caixa Popular, incloure la responsabilitat social i la sostenibilitat en la nostra estratègia suposa donar resposta a aspectes com:

- Complir les nostres obligacions a llarg termini envers la societat, obligacions que van més enllà dels requisits legals i els deures de l'empresa envers la propietat de la nostra empresa. El compliment d'aquestes obligacions té com a objectiu minimitzar qualsevol mal i maximitzar l'impacte beneficiós a llarg termini de Caixa Popular en la societat.
- Crear valor compartit a partir de polítiques i pràctiques que milloren la competitivitat de la nostra empresa mentre s'impacta positivament en el progrés de les condicions econòmiques i socials de les comunitats en què operem.
- Dur a terme una gestió d'impactes o oportunitats i riscos, des de la perspectiva del triple compte de resultats, en què parem atenció i gestionem els possibles impactes econòmics, mediambientals i socials que la nostra entitat pot generar.

- Demostrar que la nostra gestió econòmica és coherent i responsable, que l'ètica i el respecte són essencials per a una entitat emmarcada en el sector financer.
- Demostrar un suport incondicional a l'entorn més pròxim, a la seua cultura, al desenvolupament dels seus mercats i als valors de la societat de la Comunitat Valenciana com a plataforma per al nostre èxit.

Aquest enfocament estratègic de responsabilitat social i sostenibilitat, inherent a la nostra estratègia i les nostres operacions, s'ha vist reforçat en els últims temps per diverses iniciatives internacionals i nacionals de caràcter institucional que han provocat un impuls a escala global del desenvolupament de tots dos conceptes, ens referim a:

Estratègia renovada de la UE per a 2011-2014 sobre la responsabilitat social de les empreses, en què es definia l'RSC com *"la responsabilitat de les empreses pels seus impactes sobre la societat"*.

Acord de París sobre Canvi Climàtic, l'any 2015.

També l'any 2015, l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, en què es van adoptar els dèsset Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que representen una visió compartida de la humanitat i un contracte social entre els líders del món i les persones.

Directiva 2014/95/UE, a través de la qual es va establir que les grans empreses d'interés públic havien de divulgar informació no financera i sobre diversitat a partir dels seus informes del 2018 i d'ara en avant.

Llei 18/2018 per al foment de la responsabilitat social en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Així doncs, especialment des de l'any 2018, la responsabilitat social i la sostenibilitat s'han incorporat com una palanca clau de la nostra competitivitat als processos de diagnòstic, formulació, implementació, seguiment i control estratègic, en què la sostenibilitat i la responsabilitat es converteixen en un dels principals generadors de valor de la nostra entitat.

Fruit d'aquest enfocament estratègic i per garantir-ne el desplegament, Caixa Popular disposa i desenvolupa el 2020 la seua **Política de Sostenibilitat**, política que estableix **l'enfocament de gestió i els compromisos** que en aquesta matèria adquireix Caixa Popular. Som conscients que la cura del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic és responsabilitat de tots, en aquest sentit les entitats financeres tenim un paper fonamental per la nostra capacitat d'influir en l'entorn, per això tenim una **Política Mediambiental des del 2020** que desenvolupa el nostre **compromís amb la millora de l'ambiental** del nostre entorn. Totes dues polítiques són un compromís públic de comportament accessible fàcilment en el nostre web.

La **visió** que persegueixen aquestes polítiques de sostenibilitat i medi ambient és, *"ser l'entitat financera valenciana amb més implicació i impacte social"* a través del nostre model de banca cooperativa, valenciana, amb valors, social i diferent.

Conscient de la repercussió que el seu impacte directe i indirecte exerceix sobre l'entorn a través de la seua cadena de valor, **la política de sostenibilitat estableix els principis sobre els quals la nostra entitat basa la seua actuació en tots els nivells**, entenent la sostenibilitat com un concepte en què han d'estar presents aspectes ambientals, socials i de governança (ASG), buscant l'equilibri just amb la viabilitat econòmica, necessària per a la continuïtat futura com a empresa i aconseguir així acostar-se a la seua visió, aportant valor als seus grups d'interés i a la societat valenciana en general.

Aquesta política **es basa en els valors del cooperativisme i els propis de l'entitat**, i té per objecte inspirar els comportaments, les accions de totes les persones que formen part de l'entitat, així com d'altres polítiques, normatives o actuacions que es desenvolupen en el si de l'activitat de Caixa Popular.

Per fer-ho, en aquesta política es fixen els **principis d'actuació** següents:

- Caixa Popular es regeix per un model de governança basat en la integritat, l'ètica, la transparència i la democràcia interna, el respecte a la persona i els drets humans.
- Complir la normativa fiscal, social, econòmica i mediambiental vigent on opere, així com els compromisos que en aquestes matèries adoptara de manera voluntària.
- Fomentar la gestió activa del desenvolupament de les persones, el seu benestar i el de les seues famílies, a través de la igualtat d'oportunitats, la conciliació de la seua vida familiar, personal i professional, el desenvolupament personal i professional, en un ambient de treball segur i saludable en què el clima laboral siga propici.
- Secundar i dissenyar, dins de les seues possibilitats, iniciatives socials que tinguen per objectiu millorar el benestar de les persones, les seues famílies l'entorn social, cultural i econòmic dels pobles i els barris on Caixa Popular opere.
- Dissenyar i comercialitzar productes i serveis financers que atenguen les necessitats de la nostra societat.
- Establir una gestió de riscos integral en l'entitat que reculla gradualment els riscos socials, ambientals i de governança.
- Promoure les finances inclusives i l'educació financera dels seus grups d'interés, bàsiques per a unes finances sostenibles.
- Perseguir un impacte en el medi ambient neutre o positiu a través de sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte mediambiental negatiu en el nostre entorn, així com fomentar aquells l'impacte dels quals siga positiu.
- Promoure un comportament responsable amb el medi ambient, conscienciant i actuant, a través d'accions formatives i de sensibilització.
- Desenvolupar estratègies i accions encaminades a sumar en l'esforç comú per assolir les metes dels Objectius de Desenvolupament Sostenible establits per l'ONU.
- Propiciar el diàleg constant amb tots els seus grups d'interés.
- Reportar periòdicament informació econòmica, social i ambiental, d'una manera integrada.

La Política Mediambiental, com a concreció dels apartats de la de sostenibilitat referits a aquest aspecte, **es basa en els principis de preocupació per l'entorn del cooperativisme i els propis de l'entitat**, inspirant comportaments, accions, altres polítiques, normatives o actuacions que es desenvolupen en el si de Caixa Popular.

El **Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat de l'entitat** és l'encarregat de promoure aquests principis i compromisos en l'organització, i és el **Consell Rector** de l'entitat qui té facultats per a **modificar i aprovar aquestes polítiques**.

Caixa Popular, basa tota la seua activitat en la relació amb les persones i assumeix els seus drets inalienables reconeguts a escala internacional, i aquests suposen una inspiració sobre la qual basar la relació de l'entitat, i totes les persones que hi treballen, amb tots els seus grups d'interés i amb qualsevol altra persona amb qui es relacione.

L'entitat assumeix els compromisos de respecte dels drets humans reconeguts internacionalment en:

- La Declaració Universal dels Drets Humans;
- La Carta Internacional dels Drets Humans;
- El Pacte Mundial de les Nacions Unides;
- La Declaració de les Nacions Unides sobre els Drets dels Pobles Indígenes;
- Els Principis per a l'Empoderament de les Dones:
- Els convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball (OIT);
- Els Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides;
- La Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient
- El Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals.
- El Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics.
- La Convenció Internacional dels Drets de l'Infant.
- La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- La Convenció contra la Tortura i Altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants
- La Convenció Internacional sobre l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial
- La Convenció per a l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació contra la Dona
- La Convenció Internacional sobre la Protecció dels Drets de tots els Treballadors Migratoris i dels seus Familiars

Per fer-ho, adquireix el compromís de contribuir perquè les seues activitats estiguen orientades a la satisfacció dels seus clients i al respecte i la promoció dels drets humans establint les següents línies d'actuació:

- Basar les relacions amb totes les persones sobre la no-discriminació per qualsevol circumstància, la igualtat, el respecte, l'ètica, la transparència i la professionalitat.
- Establir sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte en els drets fonamentals de les persones, així com fomentar aquells aspectes l'impacte dels quals siga positiu.
- Promoure el desenvolupament professional i personal del col·lectiu de treball, sobre la

base de la igualtat d'oportunitats, la no-discriminació per qualsevol motiu, respecte a la diversitat, i la meritocràcia.

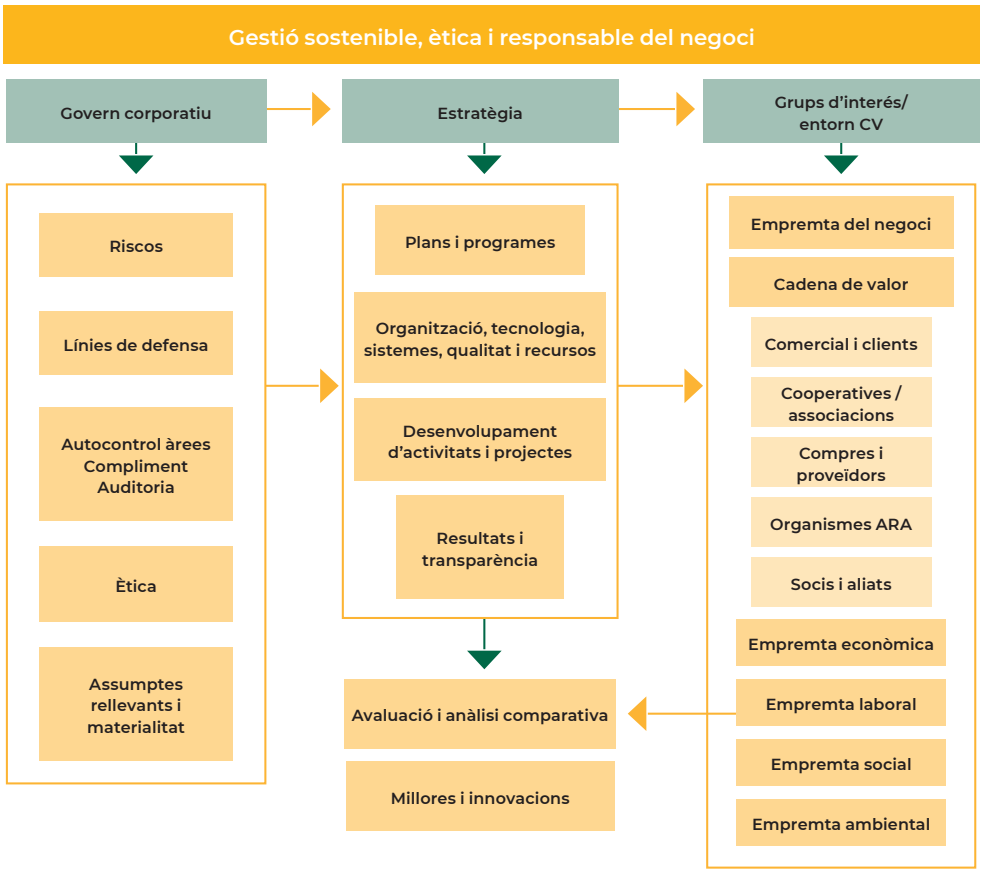
- Facilitar la inclusió de persones amb diversitat funcional o intel·lectual.
- Propiciar el diàleg i la participació constant amb els grups d'interés per conéixer i donar resposta a les seues expectatives i requeriments sobre els drets fonamentals de les persones.
- Dissenyar i comercialitzar productes i servicis financers que atenguen la millora de la societat, així com l'afavoriment de la inclusió financera.
- Donar suport, dins de les possibilitats, a les iniciatives que siguen concordes amb els valors i els principis de l'entitat que afavorisquen la difusió i la protecció dels drets humans.
- Col·laborar amb els nostres grups d'interés, especialment amb els proveïdors, amb la finalitat de contribuir i impulsar els drets humans, exigint-los un respecte estricte als drets humans i laborals en les seues actuacions i els seus comportaments.
- Establir una relació d'activitats restringides per a l'actuació comercial de l'entitat, entre aquestes la producció, la comercialització i la venda d'armes, les activitats que encobrisquen explotació de les persones o el joc en línia així com altres que en el seu moment es determinaren.
- Reportar periòdicament informació sobre el comportament en matèria de dret de les persones, d'una manera integrada a la social i econòmica.

BLOC 3

3.2.Model de gestió sostenible, ètica i responsable

Per poder desplegar la nostra estratègia i la nostra política de sostenibilitat, en Caixa Popular ens hem dotat del següent model de gestió responsable, ètic i sostenible del Negoci, tal com podem veure en la imatge següent, en què a partir de

- la gestió del nostre **govern corporatiu**, en què identifiquem riscos, establim diverses línies de defensa per garantir el comportament ètic i responsable i identifiquem els diferents aspectes rellevants o materials que hem d'abordar a través de la gestió, pels efectes que genera la nostra activitat,
- definim la nostra **estratègia** que desplegam a través de plans i programes, en què generem els impactes finals del nostre acompliment corporatiu, provocant, la nostra **empremta de negoci** sobre els diferents **grups d'interés de la nostra entitat**, en termes de gestió de la **cadena de valor** i en termes de generació de les empremtes **econòmica, social, laboral i mediambiental**.



La meta és avançar sistemàticament en la millora dels enfocaments de gestió de la responsabilitat social i la sostenibilitat fins arribar al nivell de desenvolupament de les organitzacions de referència en aquesta matèria, a escala nacional. Amb el desenvolupament d'aquest model de gestió sostenible, ètic i responsable del negoci, Caixa Popular pretén en els pròxims anys convertir aquests elements en:

- Una nova font de diferenciació en el sector financer.
- Una imatge de marca més poderosa i responsable.
- Un marc de relacions amb els grups d'interés, complet, ètic i de valor compartit.
- La consolidació de la millor reputació.
- Un millor clima laboral i més orgull de pertinença.

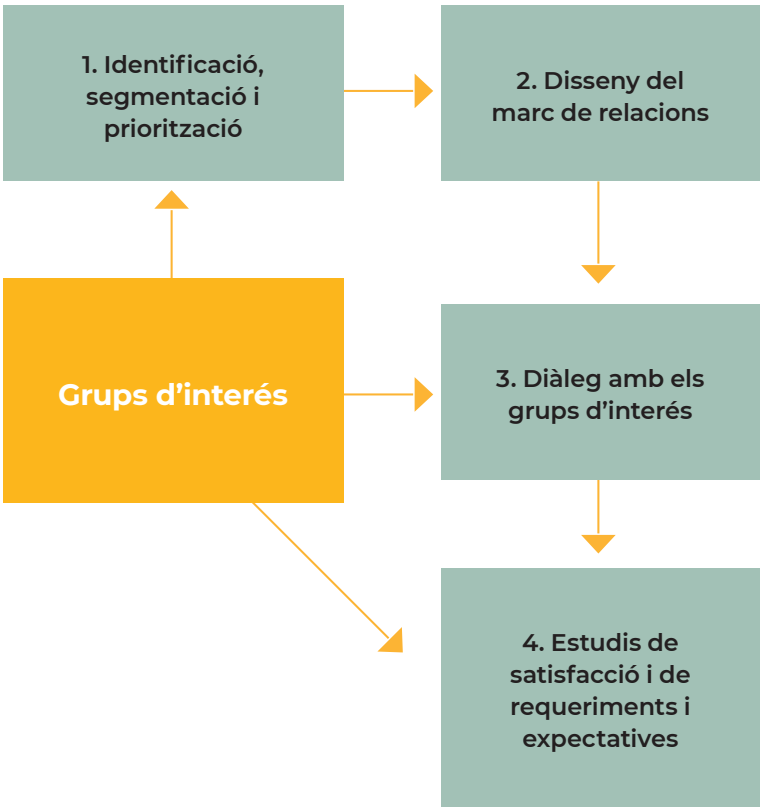
La gestió d'impactes en els nostres grups d'interés

Per donar cobertura a totes les matèries que d'alguna manera condueixen a una gestió sostenible, ètica i responsable i als requeriments de prescriptors i reguladors, Caixa Popular, tal com podem veure en la imatge següent, ha definit els àmbits d'actuació des de la perspectiva de les necessitats i les expectatives dels nostres grups d'interés, i dels impactes que generem sobre aquests .

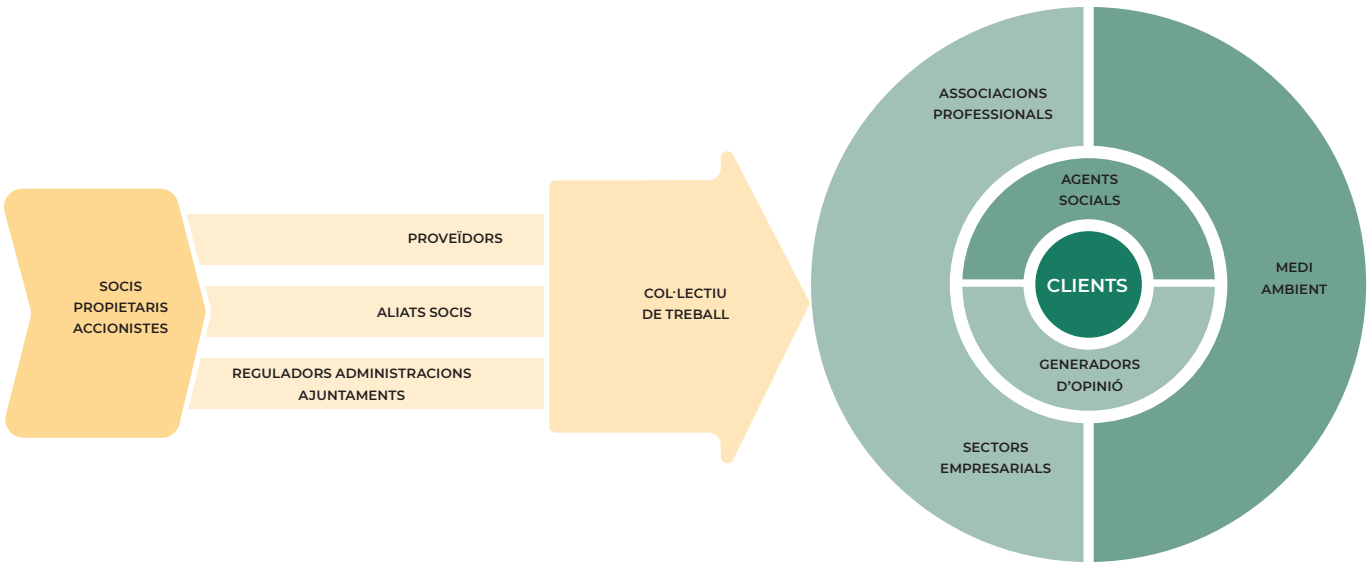
La gestió de grups d'interés en Caixa Popular

Caixa Popular va dissenyar i va implantar el 2018 un sistema complet de gestió de grups d'interés, basat en les directrius de l'organització *AccountAbility* i en el seu estàndard *AA1000SES Stakeholder Engagement Standard,* per donar resposta a la necessitat d'utilitzar la "veu dels grups d'interés" en aspectes tan importants com la concepció de les estratègies, la identificació de projectes i millores en la gestió, la detecció de requeriments, necessitats i expectatives, i, finalment, la definició i la priorització dels seus assumptes rellevants. Aquest sistema es revisarà triennalment i l'actualització es durà a terme el 2022.

El procés a seguir per dur a terme aquest procés *d'engagement* o participació de grups d'interés es resumeix en la imatge següent, en què després d'una primera etapa d'identificació, classificació i priorització d'aquests, es dissenya el marc relacional per propiciar el diàleg amb aquests grups d'interés a través de diferents metodologies, entre les quals desenvolupem diversos estudis, no sols de satisfacció, quant a la valoració de la seua relació amb la nostra entitat, sinó també en què identifiquem diversos requeriments i expectatives que aquests grups tenien sobre Caixa Popular.



Com acabem de veure, el primer pas fet en aquest procés d'*engagement* o participació de grups d'interés, Caixa Popular va definir i desenvolupament el seu **Mapa de Grups d'Interés**, tal com veiem a continuació en la imatge següent .



Després d'aquest primer exercici d'identificació i classificació dels grups d'interés de Caixa Popular des d'una perspectiva de cadena de valor, es va dur a terme un **exercici de priorització** d'aquests **segons la capacitat d'influència i d'impacte** que els grups seleccionats tenien sobre la nostra empresa, cosa que ens va permetre **focalitzar els esforços** de la nostra empresa sobre els grups de més impacte estratègic. Els grups seleccionats com a prioritaris per a l'atenció responsable i sostenible van ser els següents:

- Ajuntaments i barris.
- Cooperatives.
- Teixit associatiu empresarial i comercial.
- Societat concreta, en el cas de desastres o catàstrofes.
- Persones amb discapacitat.
- Persones amb el risc d'exclusió
- Empoderament de la dona.

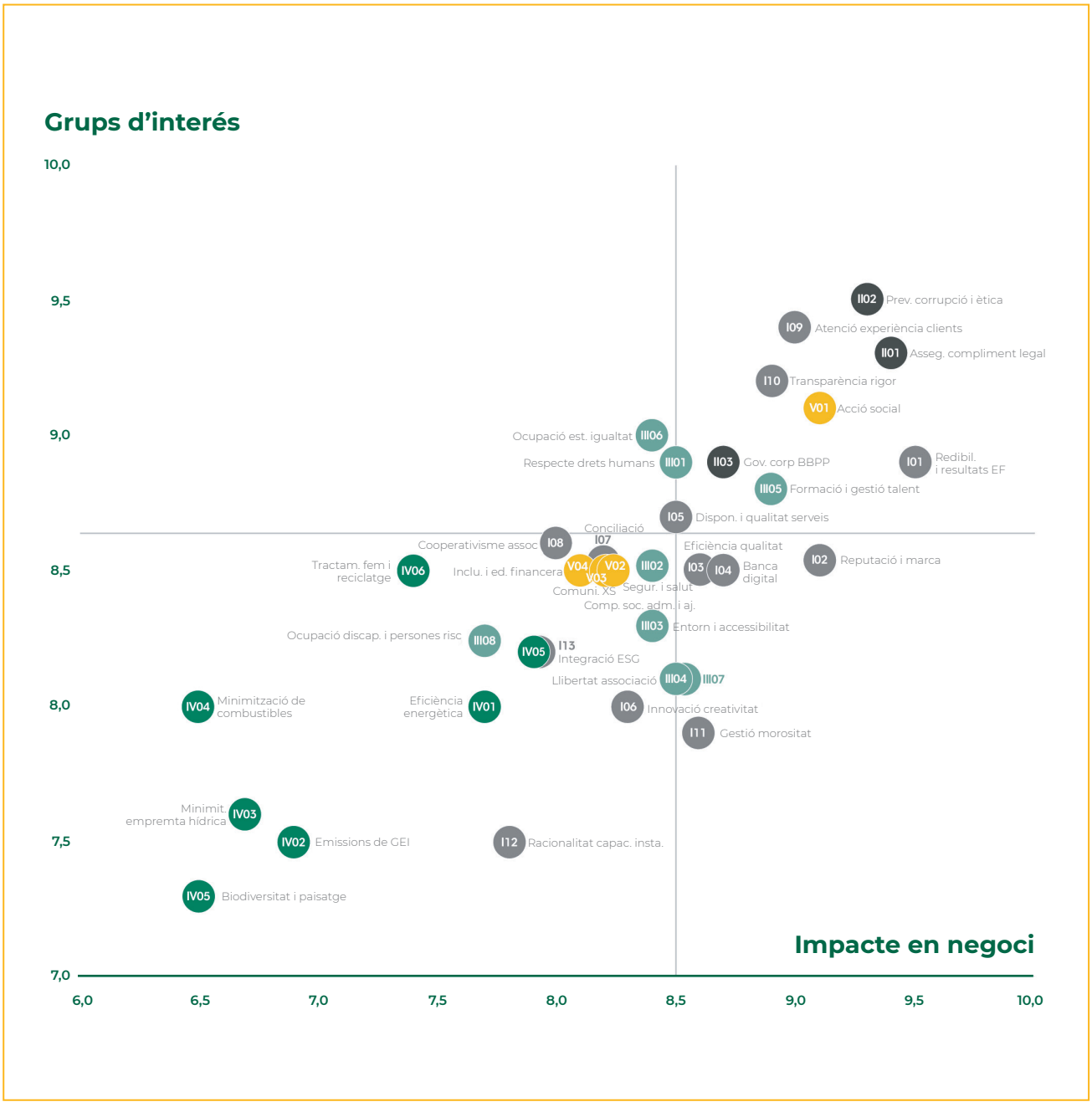
La identificació d'aspectes rellevants o materials. El procés de materialitat

Un altre dels processos importants per a l'elaboració d'un report d'informació no financera o d'una memòria de sostenibilitat és el de materialitat. Amb aquest procés, es pretén identificar els aspectes de la gestió que tenen prou rellevància per a ser analitzats, gestionats i difosos per la seua importància i criticitat en la seua capacitat per a crear valor, per assegurar el desenvolupament sostenible i per enfortir la seua permanència en el mercat en el mitjà i en el llarg termini. Aquests assumptes rellevants, tant individual com de manera agregada, són la millor representació del valor de la posició financera i operacional de qualsevol organització.

La definició dels assumptes rellevants o materials a què Caixa Popular havia de parar atenció es va dur a terme l'any 2018 analitzant en profunditat els reptes i les estratègies de l'organització, els temes materials de més valor per a les empreses del sector i les propostes concretes de les entitats GRI i SASB per al sector financer i experts internacionals en sostenibilitat i responsabilitat. Aquest treball es va fer després de l'"*Estudi estratègic de responsabilitat social corporativa i valor de la gestió de grups d'interés*", tal com hem vist prèviament.

D'acord amb les metodologies establides per entitats internacionals com ara *Global Reporting Initiative* (GRI), *International Integrated Reporting Council*, *AccountAbility* i *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), el pas següent va ser prioritzar els assumptes rellevants identificats prèviament a través de la participació de diferents grups d'interés, tant interns com externs, de Caixa Popular.

Aquest exercici de priorització va quedar plasmat en la següent **matriu de materialitat**, en què es valora, d'una banda, la **rellevància que tenen per als grups d'interés** consultats els temes o aspectes proposats i, de l'altra, l'**impacte que aquests aspectes tenen en termes d'estratègia i negoci** per a Caixa Popular. Veiem a continuació la matriu de materialitat, fruit d'aquest exercici .



Com a resultats d'aquest exercici de materialitat, els assumptes rellevants estratègics i de més impacte en la gestió responsable i sostenible de Caixa Popular que es van identificar van ser els següents:

I	**GESTIÓ DEL NEGOCI**
I.01	Rendibilitat i resultats economicofinancers
I.05	Disponibilitat i qualitat de serveis
I.09	Atenció, servei i experiència de client
I.10	Transparència i rigor en la gestió: compliment financer i regulador
II	**ÈTICA I BON GOVERN**
II.01	Assegurament del compliment de la legislació
II.02	Prevenció de la corrupció i comportament ètic (blanqueig, etc.)
II.03	Govern corporatiu: bones pràctiques
III	**EMPREMTA LABORAL**
III.01	Respecte dels drets humans
III.05	Formació i desenvolupament del talent
V	**EMPREMTA SOCIAL**
V.01	Acció social i voluntariat

Addicionalment, i amb relació als assumptes rellevants, es va decidir:

- Incorporar i reportar com a assumptes rellevants els set assumptes corresponents a l'empremta ambiental, a la integració de factors de risc ESG en anàlisi de crèdits, a la seguretat i la salut laboral i a l'ocupació estable i la igualtat d'oportunitats.
- Monitorar i reportar en la mesura justa la resta dels assumptes rellevants no seleccionats com a posicionament d'excel·lència en la gestió i la prevenció de riscos i amenaces.

Durant l'any 2020, com a resultat dels processos de seguiment, revisió i control estratègic que du a terme la nostra entitat, es va decidir incloure com a material l'aspecte social, *malalties infeccioses*, fruit de l'impacte que aquest aspecte estava tenint en el nostre negoci i de la rellevància que va adquirir per als nostres grups d'interés, durant i després de la crisi sanitària, econòmica i social provocada per la Covid-19, i es manté com un aspecte crític aquest 2021.

L'enfocament de Desenvolupament Sostenible de Caixa Popular

Caixa Popular és conscient de la importància i el valor dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides. Com hem comentat anteriorment, la nostra política de sostenibilitat inclou un compromís en aquest sentit, en concret, *"Desenvolupar estratègies i accions encaminades a sumar en l'esforç comú per aconseguir les metes dels Objectius de Desenvolupament Sostenible establits per l'ONU"*.

Fruit d'aquest compromís, i de les accions dutes a terme des de l'any 2019, Caixa Popular va fer una anàlisi detallada dels 17 ODS i de les 169 metes que els desenvolupen, i es va comprometre durant l'any 2020 a identificar i precisar la seua contribució.

A continuació, en la imatge següent, veiem **el nostre enfocament de desenvolupament sostenible** amb la **identificació dels ODS en què pretenem generar impactes positius** els pròxims anys .

Pel que fa a la contribució duta a terme per Caixa Popular als ODS inclosos en el seu model de desenvolupament sostenible, podem veure'n en la taula següent alguns exemples duts a terme a través d'**aliances**.

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 3 i 10	**Fundació Levante UD.** Impulsem l'esport inclusiu de persones amb discapacitat a través del projecte social granota contribuint al progrés de les persones i de la seua qualitat de vida, amb incidència especial en els col·lectius més vulnerables.	ODS 5 i 17
ODS 3	**Pilota valenciana.** Potenciem l'esport que ens identifica com a poble, col·laborant en la difusió i el foment des de la base amb la Federació de Pilota Valenciana i les lligues professionals juntament amb la Fundació de Pilota Valenciana.	ODS 5, 11 i 17
ODS 4	**Escola d'Emprenedors Sostenibles de Natura i Cultura.** Fomentar l'esperit innovador i emprenedor dels més joves basat en la sostenibilitat i el cooperativisme.	ODS 8, 11 i 17
ODS 4	**Projectes d'educació per al desenvolupament i la sensibilització.** Convocatòria d'ajudes juntament amb la Coordinadora Valenciana d'ONGD destinades a afavorir l'educació per al desenvolupament i la sensibilització per a promoure una ciutadania crítica, global i conscient de les desigualtats mundials.	ODS 10, 11 i 17
ODS 4	**Florida Universitària.** A través de la nostra aliança, promovem l'educació, la cultura i el cooperativisme, acostant la formació a tots els nivells	ODS 8, 11 i 17
ODS 4	**Col·laboracions amb universitats i centres educatius.** Fomentem la formació, juntament amb les universitats i els centres educatius valencians, participant en diferents iniciatives educatives que faciliten la innovació i la difusió del coneixement en la societat valenciana	ODS 17

ODS 4	**Ajudes a projectes interassociatius.** Amb aquestes ajudes, juntament amb la Fundació Horta Sud i el Grupo Ugarte, impulsem la creació de projectes de desenvolupament cultural, social o educatiu que promouen la col·laboració entre associacions de la comarca de l'Horta.	ODS 11 i 17
ODS 5	**Projecte Dona Emprén.** A través d'aquest projecte, juntament amb Novaterra, fomentem l'autotreball i la igualtat d'oportunitats per a dones amb accés difícil al crèdit, inspirat en el model de microcrèdits del Nobel de la Pau Muhammad Yunus	ODS 8, 9, 11 i 17
ODS 5	**Valencia Basket.** Mantenim una relació consolidada amb l'equip taronja, amb qui compartim valors, apostant per la igualtat fent costat tant a l'equip masculí i com al femení	ODS 11 i 17
ODS 8	**Col·laboració amb ASINDOWN.** Participem en diferents accions impulsades per aquesta organització que treballa el desenvolupament integral de les persones amb síndrome de Down per afavorir-ne la integració familiar, educativa, laboral i social com a membres actius de la societat.	ODS 10 i 17
ODS 8	**Operació Consolida amb AJEV.** Patrocinem aquest programa formatiu en què líders d'empreses referents conten les seues experiències a empreses en fase de consolidació	ODS 9 i 17
ODS 9	**Aliança amb La Pinada Lab.** La innovació és una via per a generar noves idees i iniciatives. Amb aquesta aliança volem generar sinergies amb el món de la innovació valenciana que permeten llançar noves propostes amb un impacte social i ambiental.	ODS 11 i 17
ODS 9	**Aliança amb Social Nest Foundation.** Col·laborem en la generació d'emprenedoria amb impacte positiu social i ambiental a través d'aquesta acceleradora tecnològica i social.	ODS 10, 11, 13 i 17
ODS 10	**Aliança amb la Creu Roja**. Caixa Popular i la Creu Roja som entitats amb un objectiu comú: fer una societat més justa. Amb la nostra aportació es desenvolupen projectes d'intervenció social, servicis preventius i operacions d'emergència a la província de València	ODS 5, 11 i 17

ODS 10	**Col·laboració amb Càritas.** Treballem amb l'ONG per donar suport al desenvolupament de les persones i els pobles, especialment dels més pobres i exclosos, i promovem iniciatives com la Targeta Solidària de prepagament.	ODS 5, 11 i 17
ODS 11	**Clubs locals d'esport.** Apostem per la pràctica de l'esport de base com a generadora de valors, fent costat als clubs i les escoles d'esports locals de diferents disciplines.	ODS 3 i 17
ODS 11	**Festes i tradicions.** Participem en les festes dels nostres pobles col·laborant en tradicions populars com els Moros i Cristians, les Falles, confraries, bandes de música...	ODS 17
ODS 12	**Fundació Sant Jordi.** Juntament amb la fundació per l'escoltisme Sant Jordi, fomentem la relació amb la natura dels més joves a través del centre ambiental de la Calderona enclavat en el cor d'aquest parc natural.	ODS 4, 13 i 17
ODS 12	**Horta Neta.** Col·laborem amb els municipis de la xarxa Joves.net en la realització d'activitats que tenen com a objectiu la millora i el coneixement del medi ambient de la comarca de l'Horta a través de la participació activa	ODS 4, 11, 13 i 17
ODS 14	**Fundació Oceanogràfic.** A través d'aquesta aliança es pretén conscienciar la societat valenciana, tan vinculada a la mar, de la importància de preservar la mar a través de la protecció de les tortugues marines	ODS 11 i 17
ODS 15	**Acció Ecologista Agró.** L'objectiu d'aquesta aliança és la protecció i la sensibilització sobre espais naturals com el Tancat de la Pipa en l'Albufera o la Marjal del Moro, a través del vehicle conductor de la tortuga d'estany	ODS 11 i 17

Pel que fa a la contribució realitzada per Caixa Popular als ODS inclosos en el seu model de desenvolupament sostenible, **a través d'iniciatives i projectes propis**, podem veure'n en la taula següent alguns exemples.

ODS PRIORITARI	PROGRAMES, INICIATIVES O PROJECTES	ALTRES ODS EN QUÈ IMPACTEN
ODS 3 i 8	**Programes propis de voluntariat de Caixa Popular.** Projecte de voluntariat internacional dirigit als treballadors de l'entitat per al foment del cooperativisme en països en desenvolupament. A més, els companys de l'entitat participen activament en voluntariats locals com Amics de la Gent Major, Federació de Triatló, etc.	ODS 5, 10, 11 i 17
ODS 4	**Educació financera.** Organitzem activitats de formació especialitzada en l'àmbit financer dirigida a la societat (empresaris, estudiants, mestresses de casa, etc.).	ODS 17
ODS 5	**Targeta Dona**. La primera targeta bancària que promou la igualtat de gènere i que destina una part dels ingressos obtinguts a projectes socials que fomenten la igualtat entre les persones.	ODS 12
ODS 5	**Ajudes Projectes Dona**. Convocatòria d'ajudes per a la realització de projectes d'igualtat de gènere a la Comunitat Valenciana a què poden presentar-se institucions, associacions, fundacions, etc.	ODS 17
ODS 8	**Inclusió laboral en Caixa Popular**. Incorporem persones amb discapacitat intel·lectual al nostre equip de treball i els oferim estabilitat, responsabilitat i l'oportunitat de desenvolupar-se professionalment.	ODS 10 i 17
ODS 10	**Campanya Un Dia de Salari.** Amb aquesta iniciativa el nostre equip humà dona voluntàriament un dia del seu salari i l'entitat aporta el doble de la quantitat recaptada per a finançar projectes de solidaritat i cooperació al desenvolupament.	ODS 3, 5, 8, 11 i 17
ODS 11	**Targeta Compromís pel Valencià.** L'única targeta bancària que beneficia la nostra llengua destinant el 0,7 % de les compres a Escola Valenciana-Federació d'Associacions per la Llengua.	ODS 12 i 17

ODS 12	**Oficina sense papers.** El paper, juntament amb l'energia elèctrica, és un dels consums amb més afectació sobre el medi ambient; amb aquest programa es pretén l'eliminació del paper de les oficines a través de la conscienciació, la digitalització i els canvis de procediments	ODS 13
ODS 12	**Targetes biodegradables.** Les nostres targetes, en totes les modalitats, estan fetes d'un material biodegradable, reduint així l'impacte ambiental que causen	ODS 13
ODS 12 i 13	**Inversió sostenible.** Productes d'inversió o estalvi, com per exemple fons d'inversió o plans de pensions gestionats amb criteris socials i ambientals	
ODS 13	**Caixa Popular Verda.** Projecte integral que, des d'un punt de vista estratègic de l'entitat, pretén reduir els impactes negatius en el medi ambient que produeix Caixa Popular i fomentar, a través de la conscienciació i el finançament, projectes que milloren l'eficiència en l'ús de l'energia d'empreses, famílies i comerços	ODS 9
ODS 13	**Energies renovables i reducció de consum elèctric.** La millora de l'eficiència energètica a través de la conscienciació, l'ús d'equips i sistemes eficients, aprofitament de la llum natural acompanyat de l'ús d'energia elèctrica provinent de fons renovables (80 % el 2020) és una aposta per a reduir l'empremta de carboni de l'entitat.	ODS 12
ODS 13	**Finançament verd.** Préstecs i crèdits destinats al finançament d'empreses comerços, autònoms i famílies que vulguen fer inversions per a la millora de l'eficiència energètica o en mobilitat sostenible, tant en l'àmbit empresarial com particular, amb avantatges econòmics en les condicions.	ODS 9 i 12

A continuació, veiem la relació de projectes duts a terme l'any 2021 i el seu grau de compliment.

PROJECTES	COMPLIMENT
1. Model de gestió social de les oficines.	100%
2. Ampliació de l'Escola d'Associacions.	100%
3. Productes de finançament amb contingut social i sostenible.mediambientals, els socials externs i els laborals (traslladat al 2021).	80%

Els compromisos per al 2022 són:

PROJECTES	COMPLIMENT
1. Elaboració del Pla Estratègic de Sostenibilitat.	100%
2. Creació del Comité Extern de Responsabilitat Social.	100%
3. Llançament d'ajudes per a organitzacions amb l'objectiu d'afavorir la integració de persones amb discapacitat.	80%

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

Per al desenvolupament d'aquesta política i la consolidació del nou model de responsabilitat social es plantegen els següents reptes i objectius per al període 2020-2022:

- Establir l'enfocament de gestió dels eixos o vectors identificats com els més febles en el desenvolupament de la responsabilitat social. En aquest sentit el 2021 s'ha avançat en l'establiment d'aliances amb dues organitzacions de referència en temes ambientals a la Comunitat Valenciana com són la Fundació Oceanogràfic i Acció Ecologista Agró, a més de l'establiment dels criteris del pla estratègic de sostenibilitat de l'entitat.
  Durant aquest 2021 l'Àrea de Responsabilitat Social ha passat a formar part de l'Equip de Direcció, el màxim òrgan de gestió de l'entitat, mostrant d'aquesta manera la importància que té en l'estratègia de l'organització

Enfortir el nou posicionament d'empresa responsable, ètica i sostenible. Durant el 2021 a través del projecte Servici 5 Estreles, en què s'estableix la manera de tractar cada tipologia de client per aconseguir la seua màxima satisfacció, l'aprovació del codi ètic i de l'actualització de la política anticorrupció s'ha donat un impuls a aquest element de diferenciació tan important per als clients com mostra la matriu de materialitat descrita anteriorment.

L'actualització de la Política Anticorrupció aquest 2021 ens ha permés enfortir el compromís total en contra de les actuacions que puguen significar un menyscapte per a les persones, l'entitat i la societat en general basada en els requisits establits en la Norma UNE 19601.

La política afecta totes les persones que formen part de Caixa Popular i s'estén a les baules de la cadena de valor. L'aposta per la lliure competència comprometent-nos amb la llibertat de competència en el sector privat, la transparència en les nostres relacions amb les administracions públiques, la relació amb proveïdors, clients, partits polítics, sindicats o patronals es basen en una gestió ètica, clara i transparent establint els mecanismes per a denunciar possibles incompliments d'accés públic per a tots els grups d'interés.

BLOC 4

4.1. Òrgans de Govern: estructura i composició

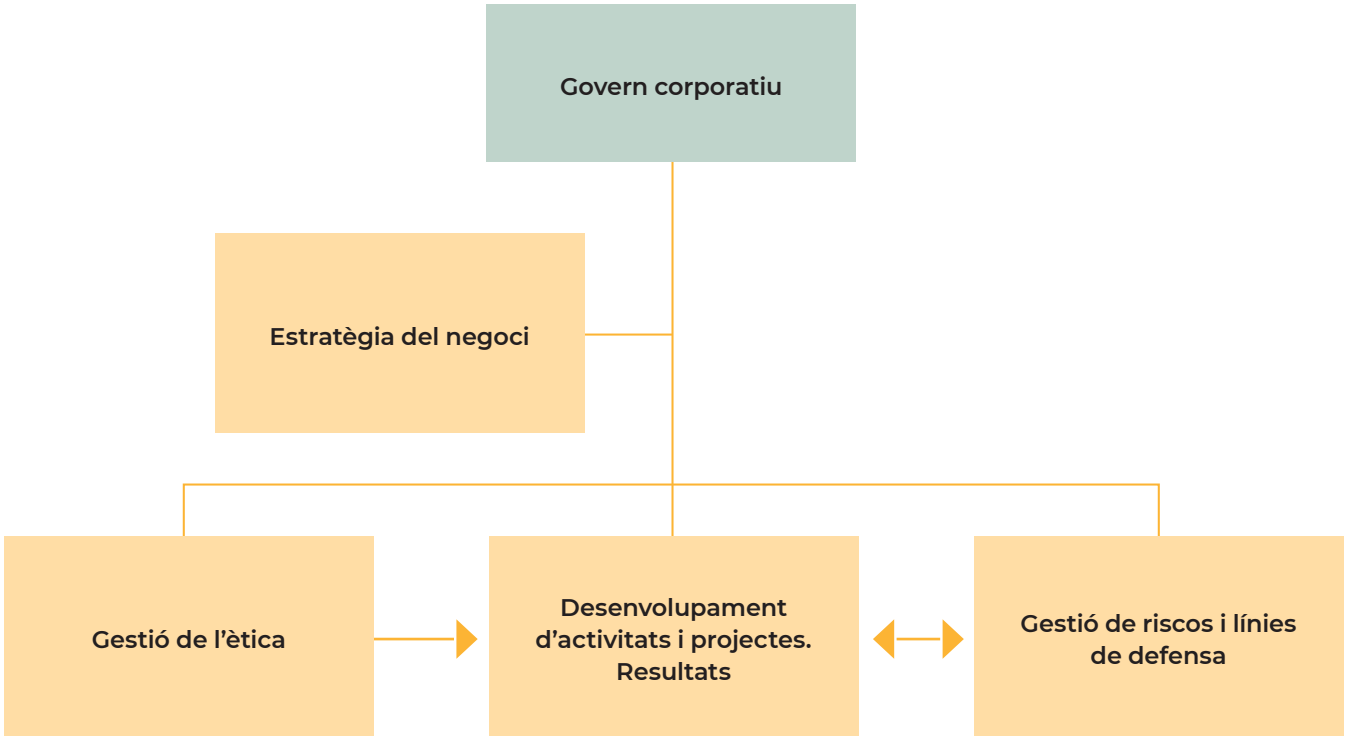
EL GOVERN CORPORATIU ÉS EL CONJUNT DE NORMES, PRINCIPIS I PROCEDIMENTS QUE REGULEN L'ESTRUCTURA I EL FUNCIONAMENT DELS ÒRGANS DE GOVERN D'UNA EMPRESA. EN CONCRET, EN EL CAS DE LA NOSTRA COOPERATIVA ESTABLEIX LES RELACIONS ENTRE L'ASSEMBLEA, EL CONSELL RECTOR, EL COMITÉ DE DIRECCIÓ I LA RESTA DE LES PARTS INTERESSADES, I ARRIBA A ESTABLIR LES BASES PER LES QUALS ES REGEIX EL PROCÉS DE PRESA DE DECISIONS SOBRE LA COMPANYIA PER A LA GENERACIÓ DE VALOR.

Què articulen les normes del govern corporatiu?

- La presa de decisions que tenen a veure amb la direcció estratègica general de l'empresa i les seues polítiques corporatives.
- Els mecanismes de control sobre l'acompliment correcte de la direcció executiva i la implementació del pla estratègic aprovat.
- El compliment normatiu o l'establiment de les polítiques i ela procediments adequats per a garantir que tant l'empresa com els seus directius, empleats i tercers compleixen el marc normatiu aplicable.
- Les relacions entre els principals òrgans de governs de la companyia, així com els drets i els deures de cadascun: Assemblea, Consell Rector i Comité de Direcció.

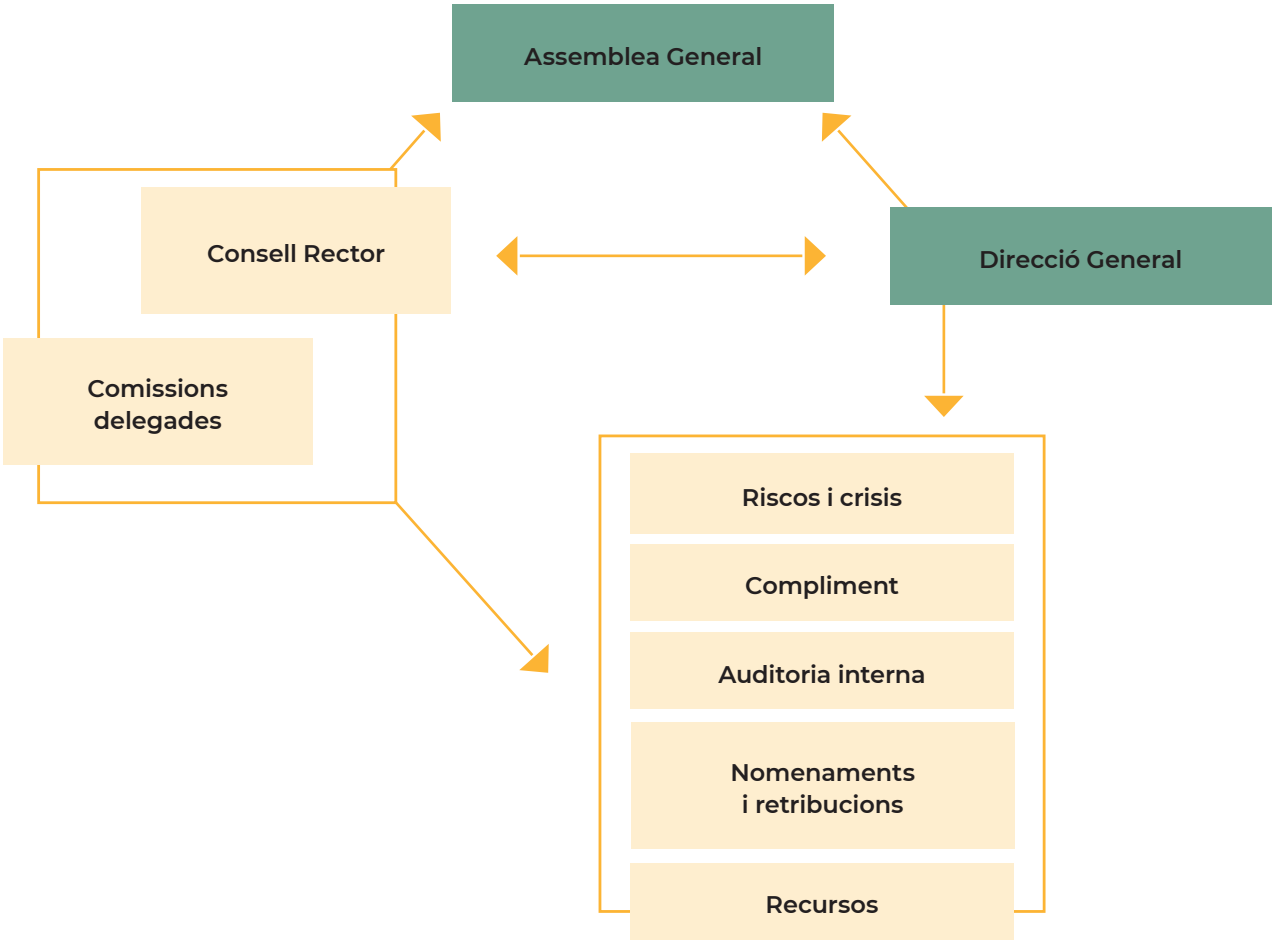
El disseny i l'estructura del govern corporatiu de Caixa Popular s'ha configurat sobre la base de les directrius sobre govern intern del Banc d'Espanya (Eurosistema), els principis de bon govern per a empreses no cotitzades de l'Institut de Consellers-Administradors, el codi de bon govern de les societats cotitzades i les millors pràctiques en gestió del govern corporatiu d'entitats financeres, considerades com a *benchmark* per a l'organització.

En l'actualitat el govern i l'estratègia de Caixa Popular s'estableix mitjançant els camps d'actuació següents: estratègia del negoci, govern corporatiu, gestió de riscos i línies de defensa i gestió de l'ètica.



Model de govern corporatiu

El model de govern dissenyat dona resposta als requeriments legals i introdueix estructures i mètodes que faciliten el govern i el control de les operacions i les estratègies de l'entitat. La seua concepció estructural es representa a través de l'esquema següent:



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

- Assemblea General
- Consell Rector i comissions delegades:
  - Comissió de recursos
  - Comissió de nomenaments i retribucions
  - Comité mixt d'auditoria i riscos
- Comissions i comités complementaris d'interés operatiu:
  - Consell Social
  - Comité d'igualtat
  - Comité de seguretat i higiene
  - Comissió de promoció cooperativa
  - Comité d'ètica
  - Òrgan de control intern
  - Unitat de prevenció del blanqueig de capitals
  - Unitat de gestió integral del risc
  - Unitat de compliment normatiu

En aquest punt el Comité d'Ètica té un paper rellevant com a encarregat de fomentar la difusió, el coneixement i el compliment de la normativa del codi de conducta de l'entitat, fer una supervisió completa del model de gestió de compliment penal, així com la gestió del canal ètic.

Per a la gestió del govern corporatiu, l'entitat compta amb els següents actius i elements de regulació:

- Estatuts socials
- Reglaments i normes internes dels òrgans de govern
  - Reglament del Consell Rector
  - Reglament del Comité mixt d'auditoria i riscos i director de la unitat de riscos
  - Reglament del Comité de nomenaments i retribucions
- Estructura organitzativa: línies de responsabilitat, funcions i prevenció de conflictes d'interés
  - Organigrama
  - Línies de responsabilitat i funcions
  - Política de conflictes d'interés
- Procediments interns amb relació als riscos
- Col·lectiu identificat i política de remuneracions
- Avaluació de la idoneïtat
- Polítiques de DH, Responsabilitat Social i Sostenibilitat, Mediambiental, Compres i Relació amb Proveïdors, Relació amb Clients i Política Anticorrupció
- Codi ètic i Canal ètic

El Codi ètic es basa en la missió i els valors de Caixa Popular, i recull els criteris, les pautes i les conductes a seguir per totes les persones que treballen en l'entitat, tant a títol individual com col·legiadament, en els òrgans de decisió o grups de treball de què puguen formar part, en les seues decisions i actuacions com a professionals de la cooperativa, i en la seua relació amb els grups d'interés. Els principis que inclou el Codi ètic són:

Actuem amb ètica i professionalitat

- Som una cooperativa de treball associat
- Creiem en la igualtat entre les persones
- Som solidaris
- Vivim arrelats als nostres pobles i barris
- Donem suport a l'associacionisme
- Estem implicats amb la societat valenciana
- Potenciem l'educació i la formació
- Cuidem el medi ambient
- Estem al servici dels nostres clients

La política de conflictes d'interés estableix els mitjans per a identificar, avaluar, gestionar i mitigar o previndre conflictes reals i potencials entre els interessos de l'entitat i els interessos privats del personal, inclosos els membres de l'òrgan d'administració, cosa que podria influir adversament en l'acompliment dels seus deures i les seues responsabilitats.

Aquesta política inclou, almenys, les següents situacions o relacions en què poden sorgir conflictes d'interés:

- interessos econòmics (p. ex., accions, altres drets de propietat i pertinença a associacions, participacions financeres i altres interessos econòmics en clients comercials, drets de propietat intel·lectual, préstecs atorgats per l'entitat a una empresa propietat del personal, pertinença a un òrgan o propietat d'un òrgan o una entitat amb interessos enfrontats);
- relacions personals o professionals amb els propietaris de participacions significatives en l'entitat;
- relacions personals o professionals amb personal de l'entitat o d'entitats incloses en l'àmbit de consolidació prudencial (p. ex., relacions familiars);
- altres ocupacions i ocupacions anteriors en el passat recent (p. ex., els últims cinc anys);
- relacions personals o professionals amb tercers rellevants amb interessos en l'entitat (p. ex., associacions amb proveïdors, consultors o altres proveïdors de servicis essencials), i
- influència política o relacions polítiques.

En la pàgina web de l'entitat es detallen tant els documents indicats abans com la informació sobre: l'Assemblea General, els integrants del Consell Rector i de les comissions delegades, els criteris de nomenament, selecció i avaluació de competències d'aquests, les funcions i les responsabilitats dels òrgans de gestió i la resta dels punts d'orientació i posicionament enunciats més amunt.

El nostre Consell Rector

A continuació, en la imatge següent, per donar resposta al principi de transparència s'informa dels integrants, els càrrecs i els tipus de consellers del Consell Rector.

President Consell Rector
Amadeo Ferrer
Representant coop. sòcia

Vicepresidenta Consell Rector
M. de las Nieves Montoya
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Inmaculada López
Representant coop. sòcia

Secretaria Consell Rector
María José Marcos
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Enrique Cerezo
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Alberto Compte
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Clemente Morales
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Violeta García de Quirós
Representant socis treball

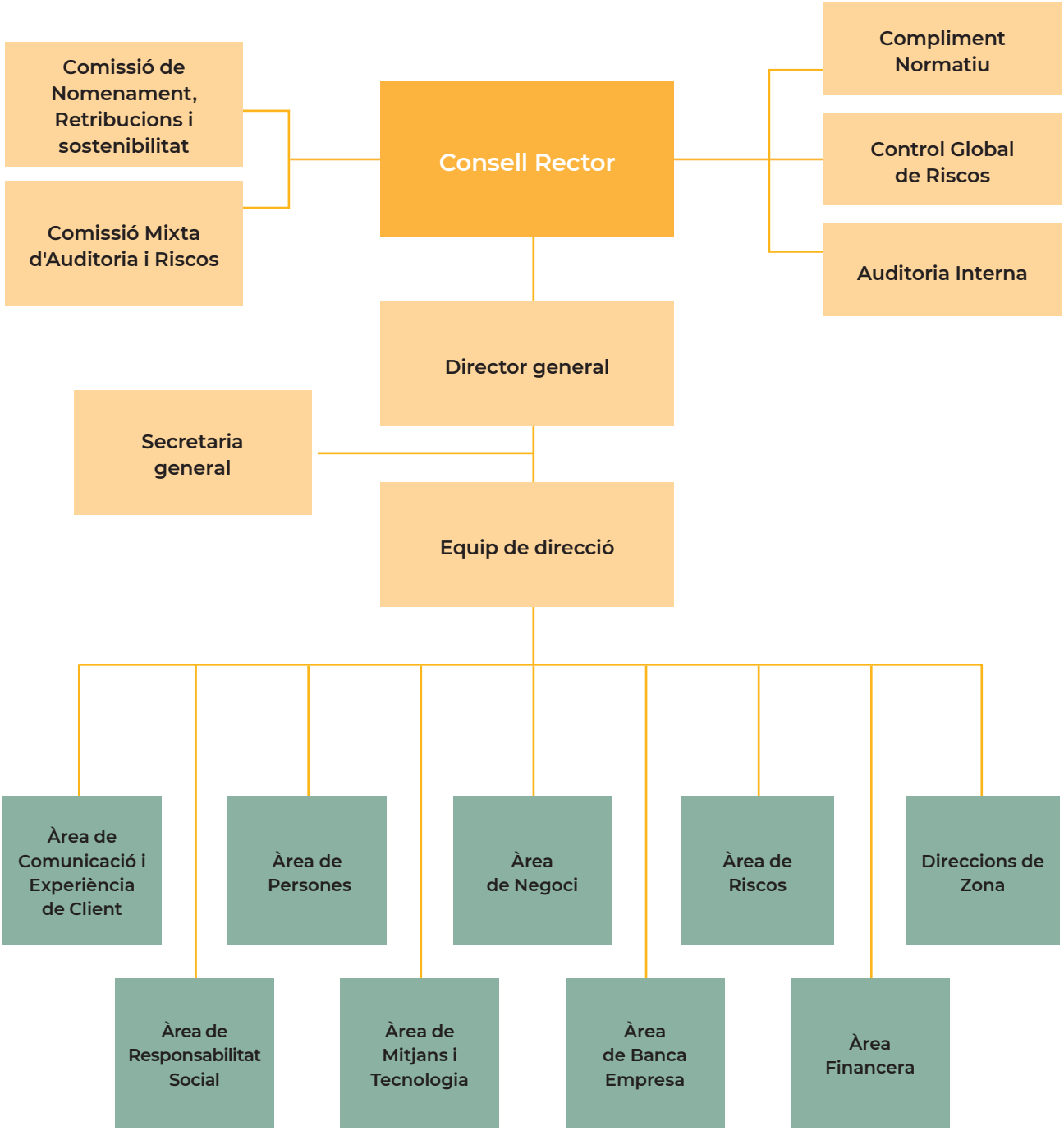
Vocal a títol personal
Francisco Perales
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Vicent Vengut
Representant socis treball

Vocal a títol personal
Félix Pont
Representant coop. sòcia

Vocal Consell Rector
Sandra Sánchez
Representant socis treball

Podem veure en la imatge següent la nostra **estructura de Govern Corporatiu** que recull les relacions entre la propietat, les diferents comissions i els òrgans executius .



Com a requeriment de prescriptors de responsabilitat social i reguladors s'informa de la composició per rangs d'edat i sexe del Consell esmentat i de l'Equip de Direcció, tal com podem veure en la taula següent.

COMPOSICIÓ DESGLOSSADA PER EDAT I SEXE DEL CONSELL RECTOR I DE L'EQUIP DE DIRECCIÓ 2020

Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	D	%	H	%	D	%	H	%	D	%	H	%
Consell Rector	4	33	0	-	2	17	6	50	6	50	6	50
Equip de direcció	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

COMPOSICIÓ DESGLOSSADA PER EDAT I SEXE DEL CONSELL RECTOR I DE L'EQUIP DE DIRECCIÓ 2021

Òrgans de govern	De 31 a 50 anys				Més de 50 anys				Total			
	D	%	H	%	D	%	H	%	D	%	**H**	**%**
Consell Rector	4	33	1	8	1	8	6	50	5	42	7	58
Equip de direcció	4	27	2	13	1	1	8	53	5	33	10	66
Totals i mitjanes	8	30	3	1	2	1	14	52	10	37	17	63

La presència de la dona en els òrgans màxims de decisió està molt prop de la paritat, ja que ocupa el 44 % dels llocs i és el 42 % en el Consell Rector de la cooperativa.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Les dades més representatives de la gestió del govern corporatiu durant l'any 2021 van ser:

GOVERN CORPORATIU							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Conselleres dones del col·lectiu de treball en Consell Rector	4	5	3	3	-20 %	66,7 %	0 %
Consellers homes del col·lectiu de treball en Consell Rector	2	1	3	3	50 %	-66,7 %	0 %
Reunions del Consell Rector	11	11	11	11	0 %	0 %	0 %
Reunions comissió mixta d'auditoria	3	3	3	3	0 %	0 %	0 %
Reunions comité de nomenaments i retribucions	3	3	3	3	0 %	0 %	0 %

La gestió del govern corporatiu s'ha dut a terme d'acord amb el model establit.

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir el model de gestió del govern corporatiu a través de:

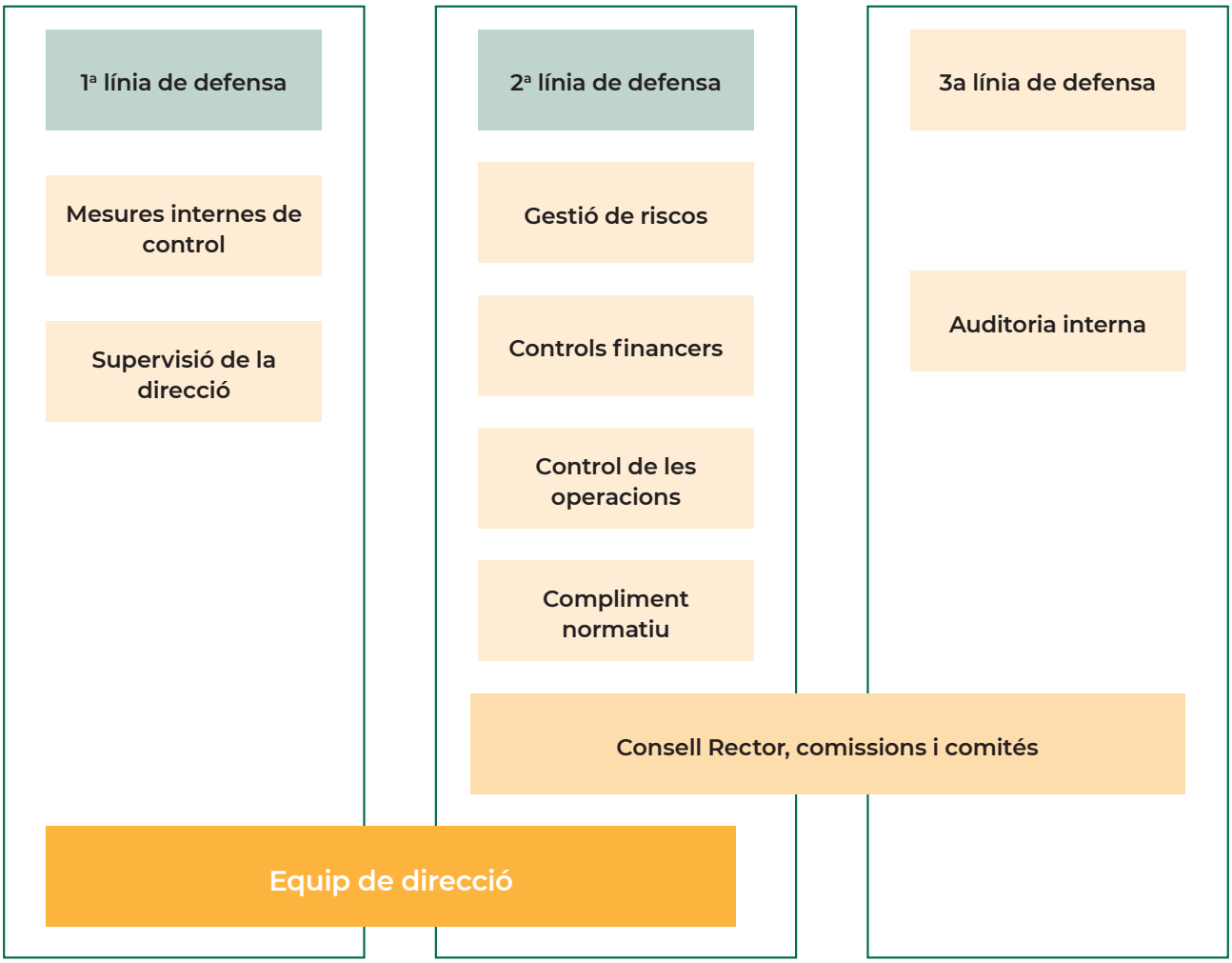
- El desenvolupament de la política i el codi de bon govern de l'entitat.
- El desenvolupament i l'aprovació del codi ètic de l'entitat.
- Donar resposta als requeriments i les expectatives dels grups d'interés.

Pel que fa als objectius indicats, durant aquest 2021 s'ha elaborat i s'ha aprovat pels òrgans competents el nou Codi ètic de l'entitat en què es marquen els comportaments amb els principals grups d'interés, la política anticorrupció, així com la política de comportament amb els clients. Tots aquests documents es poden consultar en la nostra pàgina web.

BLOC 4

4.2. Riscos i línies de defensa del negoci

CAIXA POPULAR DISSENYA I MANTÉ SISTEMÀTICAMENT UN SISTEMA PER A LA GESTIÓ DEL CONTROL INTERN, BASAT EN UNA METODOLOGIA PRÒPIA, LA RESPONSABILITAT DE LA QUAL ÉS DEL COMITÉ MIXT D'AUDITORIA I RISCOS, QUE REPORTA DIRECTAMENT A LA PRESIDÈNCIA, MÀXIM RESPONSABLE DEL CONSELL RECTOR.



Model de control intern i defensa

El model s'ha dissenyat per complir les guies i les recomanacions dels reguladors i els supervisors, a escala nacional i europea, i recull les millors pràctiques d'empreses *benchmark* del sector identificades per l'alta direcció. El mètode es basa en tres nivells diferenciats de control, d'acord amb el que comunament es coneix com a "model de tres línies de defensa". Aquest model realça l'enteniment del maneig dels riscos i els controls mitjançant l'assignació o l'aclariment de rols i responsabilitats a través de tota l'organització. És un sistema recomanat per l'informe CUS, per l'Institut d'Auditors Interns, pel Comité de Basilea i per les institucions de supervisió i regulació del sistema financer més prestigioses a escala internacional. El seu objectiu és identificar, previndre i corregir les situacions de risc inherents al desenvolupament de les activitats de l'entitat en els àmbits i llocs en què desplega el seu negoci.

Primera línia de defensa

Està constituïda per les unitats de negoci i les àrees de suport, que, com a part de la seua activitat, originen l'exposició al risc de l'empresa. Aquestes unitats són les responsables de gestionar, fer el seguiment i informar regularment sobre el risc generat. Per atendre la seua funció, la primera línia de defensa disposa dels mitjans per a identificar, mesurar, gestionar i reportar els riscos assumits.

Segona línia de defensa

Està constituïda pels equips de control i supervisió de riscos, incloent-hi la funció de compliment. Aquesta segona línia vetla pel control efectiu dels riscos i assegura que aquests es gestionen d'acord amb el nivell d'apetit al risc definit.

Tercera línia de defensa

Última capa de control, és la corresponent a l'auditoria interna i té l'objectiu d'avaluar periòdicament la implantació i l'acompliment de les polítiques, les metodologies, els procediments i el desenvolupament esperat dels processos de tota l'organització.

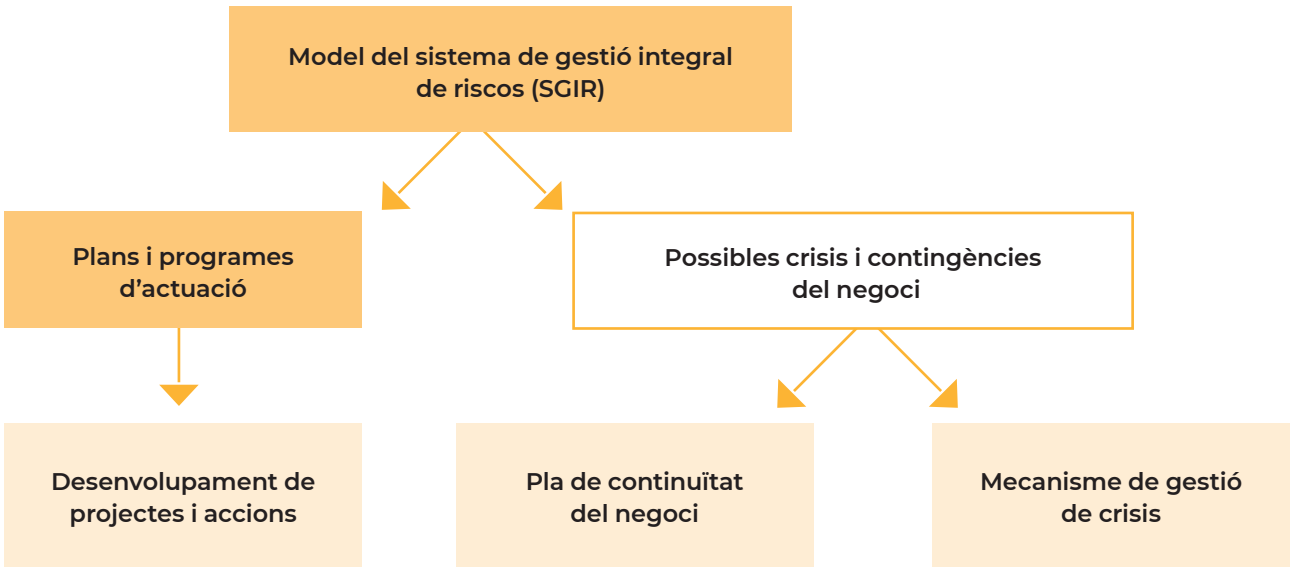
Les tres línies de defensa tenen un nivell de responsabilitat i independència suficient per no comprometre l'efectivitat de l'esquema general, encara que actuen coordinadament amb la finalitat de maximitzar la seua eficiència i potenciar la seua efectivitat.

Gestió integral de riscos

Caixa Popular té implantat, i en millora contínua, un sistema avançat de gestió integral de riscos, responsabilitat de la "***Unitat de Gestió de Riscos***", que col·labora en el compliment de les estratègies i els objectius establits, assegurant que els riscos que pogueren afectar aquests objectius siguen identificats, analitzats, avaluats, gestionats i controlats de manera sistemàtica, amb criteris uniformes i dins del nivell de risc acceptable aprovat pel Consell Rector.

Model de gestió de riscos, continuïtat i crisi

El sistema de gestió integral de riscos (SGIR) se sustenta en el següent mapa de processos i activitats:



El model de gestió i control de riscos es recolza en un conjunt de principis comuns, una cultura de riscos integrada en tota l'entitat, una estructura sòlida de govern, i processos i eines de gestió de riscos avançats.

La qualitat en la gestió del risc constitueix per a l'entitat un eix prioritari d'actuació.

La política de riscos de Caixa Popular està orientada a mantindre un perfil mitjà-baix i predictible per al conjunt dels seus riscos.

Els seus principis fonamentals són:

- *Participació i supervisió activa dels òrgans de govern de l'entitat.*
- *Cultura de riscos integrada en tota l'organització.*
- *Independència de la funció de riscos.*
- *Selecció de metodologies de mesurament dels riscos.*
- *Avaluació, anàlisi i seguiment dels riscos assumits.*

El *govern dels riscos* és responsabilitat d'una estructura robusta de dispositius d'enllaç i es basa en la distribució de rols entre les tres línies de defensa.

1. El Consell Rector

Màxim òrgan de decisió, li corresponen entre altres funcions la definició de l'estratègia, l'establiment i el seguiment del nivell de tolerància al risc i la sanció de la política de riscos, i aprova, a proposta de l'alta direcció o del comité designat sobre aquest tema, les atribucions dels diferents òrgans de decisió.

Amb caràcter addicional al Consell Rector, en el marc de la gestió de riscos, l'entitat disposa d'un sistema de delegació de facultats en diferents òrgans que, sota el mandat del Consell Rector, instrumenten la capacitat executiva de la direcció de riscos amb l'objectiu de garantir l'alineació d'aquests amb l'estratègia de la cooperativa.

Així mateix, analitzen i, si escau, aproven les operacions de risc dins dels nivells respectius d'atribucions, i eleven a l'òrgan superior les que excedeixen el seu nivell de delegació.

- Els comités i les comissions delegades són:
- Comité Mixt d'Auditoria.
- Comissió de Riscos.
- Comité de Gestió d'Actius i Passius (COAP).
- Altres dispositius d'enllaç rellevants.

De manera complementària, altres comissions i comités complementaris d'interés operatiu són:

- Òrgan de Control Intern.
- Unitat de Prevenció del Blanqueig de Capitals.

2. La Unitat de Gestió de Riscos

Organització la finalitat estratègica de la qual és la gestió eficient i adequada de tots els riscos de l'organització. Les seues funcions bàsiques són:

- Identificar, mesurar i valorar, des d'una perspectiva global, els riscos rellevants a què està exposada l'entitat en l'exercici de la seua activitat.
- Dissenyar, implementar i mantindre els sistemes d'identificació, mesurament, informació i control d'aquests riscos.
- Definir els procediments i els mecanismes de control dels diferents riscos.
- Avaluar i valorar les tècniques de mitigació de riscos emprades i les susceptibles d'utilització.
- Vigilar i, si escau, proposar canvis en l'estructura de límits i alertes internes que reforcen el control dels riscos i la seua consistència amb el nivell de tolerància definit pel Consell Rector.
- Revisar el nivell de risc assumit i la seua adequació al perfil establit pel Consell Rector, així com la distribució interna del capital.

Aquesta funció està dirigida per un directiu independent, dedicat únicament a la funció de gestió de riscos, responsable d'una àrea de control i no de negoci, que no exerceix funcions operatives i té accés directe en les seues funcions al Consell Rector.

La independència sobre les àrees generadores dels riscos garanteix l'objectivitat dels criteris de valoració i l'absència de distorsions provocades en aquests per consideracions comercials.

Els *processos i les eines per a la gestió* efectiva dels riscos són:

- L'apetit de risc.
- L'anàlisi dels escenaris de risc.
- Els plans de viabilitat (contingències) i el sistema de gestió de crisis.

El primer estudia i defineix les mesures que l'entitat hauria de dissenyar i preparar per eixir per si sola de situacions severes. El segon, recollit en un manual de crisis, conté:

- El comité de crisi amb els integrants i els rols. Aquest comité s'encarregarà d'identificar i seleccionar les persones encarregades de la gestió de la crisi i el portaveu.

- El pla de contingència o l'adreçament a aquest.
- El protocol a seguir per a la gestió completa de la crisi.
- Les eines i els mitjans a utilitzar (sistemes d'informació, plantilles preestablides, etc.).
- *Dark site* o web preparat amb antelació perquè els afectats per la crisi (socis, clients i resta dels grups d'interés) puguen disposar d'informació sobre la crisi i reconéixer la professionalitat de la companyia i el rigor en la gestió.
- El pla de comunicació.

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

El marc de control intern secundat per les auditories internes que actuen com a tercera línia de defensa.

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

El *catàleg de riscos* en què se centra l'activitat de la unitat és:

Riscos financers

Risc de crèdit: pèrdua de valor dels actius de Caixa Popular a un client o una contrapartida, per la deterioració de la capacitat d'aquest client o la contrapartida per a fer front als seus compromisos amb l'entitat.

***Gestió del risc*:** correspon al risc més significatiu del balanç i es deriva de l'activitat bancària i de l'operativa de tresoreria; el seu cicle de gestió abasta tota la vida de les operacions. Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:

> Una política de concessió prudent, que es fonamenta en: (i) la relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seua solvència i; (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i les característiques personals de cada client/operació.

> Un seguiment de la qualitat dels actius al llarg del seu cicle de vida basat en la gestió preventiva i el reconeixement primerenc de la deterioració.

> Valoracions actualitzades i precises de la deterioració a cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions.

Risc de mercat: possibilitat de patir pèrdues derivades que es produïsquen hipotètics fets adversos (interns o externs) que afecten negativament la capacitat de l'entitat d'assolir els seus objectius i a conseqüència d'això els seus beneficis (compte de resultats) i la seua solvència

***Gestió del risc*:** la seua gestió se centra a mantindre un risc baix i estable per davall dels límits d'apetit establits. El mesurament del risc de mercat de la cartera de negociació es du a terme mensualment.

Risc de liquiditat: dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per a satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments reguladors o les necessitats d'inversió de l'entitat.

***Gestió del risc*:** la seua gestió està basada en un sistema que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat i la sostenibilitat i l'estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrés.

Risc de solvència: risc que l'entitat no compte amb la quantitat i/o la qualitat de recursos propis suficients per a complir els requeriments reguladors mínims fixats per a operar.

***Gestió del risc*:** la gestió del capital se centra a mantindre internament uns objectius de solvència mínims CET1 superiors als exigits normativament, i aquest marge addicional (*buffer*) és almenys de l'1 %, que està destinat a absorbir qualsevol eventualitat o altres impactes reguladors.

Risc de tipus d'interés: efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interés i la seua afectació als instruments de l'actiu, el passiu i fora de balanç de l'entitat.

***Gestió del risc*:** la gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establits en el marc d'apetit al risc. Es du a terme una gestió activa contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el balanç mateix derivades de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients

Risc de palanquejament excessiu: probabilitat d'incórrer en pèrdues a conseqüència de la caiguda de preus dels actius derivada de la necessitat de reduir el palanquejament de la Caixa o dels desfasaments entre els seus actius i les seues obligacions.

***Gestió del risc*:** la gestió se centra a evitar un palanquejament excessiu, mantenint uns nivells d'inversió (actius i compromisos contingents) concordes a una estructura estable de finançament dins dels límits establits en el marc d'apetit al risc.

Riscos no financers

Risc operacional: risc de pèrdues degudes a la inadequació o la fallada dels procediments, les persones i els sistemes interns, o a esdeveniments externs.

***Gestió del risc*:** la gestió i control d'aquest risc busca evitar o mitigar impactes negatius en l'entitat, siga de manera directa o indirecta per l'afectació a *stakeholders* rellevants (p. ex. clients), que es deriven del funcionament de processos i de sistemes interns o de l'actuació de tercers.

Risc de compliment: risc degut a l'incompliment del marc legal, les normes internes o els requeriments de reguladors i supervisors, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos, de la interpretació inadequada d'aquesta en les diferents operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o les reclamacions rebudes.

***Gestió del risc*:** la gestió del risc legal i regulador persegueix la defensa de la seguretat jurídica de l'entitat i l'anticipació i la mitigació d'impactes econòmics futurs, mitjançant el monitoratge de les propostes normatives, la participació en els processos de consulta pública, la contribució a un marc normatiu previsible, eficient i sòlid i la interpretació dels canvis reguladors, així com la seua implementació. Addicionalment, a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials.

Risc tecnològic: pèrdues degudes a la inadequació o les fallades del maquinari o del programari de les infraestructures tecnològiques, deguts a ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, la integritat, l'accessibilitat i la seguretat de les infraestructures i les dades.

> ***Gestió del risc:*** la seua gestió consisteix en la identificació, el mesurament, l'avaluació, la mitigació, el monitoratge i el report dels nivells de risc que afloren del govern i la gestió de les tecnologies de la informació.

Riscos transversals

Risc de reputació: risc derivat d'una percepció negativa per part dels clients, socis cooperativistes, contraparts, inversors i reguladors que poden afectar la capacitat per a mantindre o establir relacions de negoci i continuar amb l'accés a les fonts de finançament.

> ***Gestió del risc:*** la seua gestió persegueix aconseguir un nivell satisfactori de reputació i avançar en el monitoratge de mesures preventives i controls

Risc ambiental i social. Risc que es materialitza a través de les dues perspectives següents: l'impacte de l'entitat en el medi ambient i la societat (materialitat no financera) i, d'altra banda, l'impacte dels riscos derivats del canvi climàtic i la deterioració mediambiental, així com els riscos socials en el balanç i el compte de pèrdues i guanys de l'entitat (materialitat financera).

> ***Gestió del risc:*** a través del Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat, l'entitat adquireix el compromís de contribuir al fet que les seues activitats estiguen orientades a la satisfacció dels seus clients i al respecte del medi ambient, mesurant la producció amb l'impacte social o ambiental positiu i incorporar criteris ASG en el negoci i mesurar producció amb impacte social o ambiental positiu i avançant en el mesurament i la gestió del risc mediambiental i climàtic.

L'entitat disposa d'un marc per al desenvolupament d'una gestió integral d'apetit al risc.

L'elaboració del marc d'apetit al risc (d'ara en avant MAR) esdevé fonamental a partir de la necessitat de monitorar els riscos vinculats al model

de negoci i fixar així un apetit o objectiu de risc. Aquest s'entén com la quantitat i la qualitat de cada tipus de risc que la Caixa està disposada a assumir, dins de la seua capacitat màxima, per assolir els seus objectius estratègics.

El MAR és l'eina vertebradora de la gestió de riscos i constitueix la declaració estratègica de més rang en matèria de gestió de riscos de la Caixa. Inclou la formalització dels mecanismes de supervisió i vigilància dels riscos més rellevants a què està exposada l'entitat; d'aquesta manera s'assegura el compliment de l'apetit al risc autoestablit, es reforcen diferents procediments interns associats i, finalment, es reforma la cultura de riscos dins de l'organització.

El MAR és, per tant, un pilar crucial en l'estratègia de la Caixa que està completament alineat amb el pla de negoci i la planificació del capital i integrat en el procés de presa de decisions.

Una de les característiques del MAR és que proporcione un rang suficient de zones de seguiment dels indicadors de risc, de manera que puga identificar-se amb facilitat l'evolució del perfil de risc i activar si fora necessari diferents protocols amb el propòsit que la Caixa mantinga en la mesura que siga possible el seu rang objectiu.

La declaració d'apetit al risc de la Caixa recull les categories i els nivells de risc que l'entitat està disposada a acceptar per assolir els seus objectius de negoci. Per fer-ho, la Caixa se serveix d'indicadors quantitatius que monitoren el comportament dels diferents riscos a què està exposada, i aconsegueix així un mesurament objectiu del seu perfil de risc.

La importància dels riscos i la seua ponderació, subjectes a una valoració diferent, fan que **el perfil de la Caixa se situe en el nivell mitjà-baix**. Això es considera atenent els criteris següents:

- Principis, polítiques i estratègia de gestió del risc, que es caracteritzen per la prudència i el rigor en la identificació, el mesurament i el control dels riscos assumits.
- Procediments i sistemes de gestió i control de riscos adequats i en evolució continua.
- Qualitat mitjana-alta de les exposicions i utilització de mesures mitigadores d'eficàcia contrastada.
- Política comptable prudent, amb nivells de cobertura elevats de les exposicions problemàtiques.
- Nivell de capitalització folgat, considerablement superior als mínims reguladors vigents i d'una qualitat elevada.
- Impacte en el negoci del procés de reestructuració del sector financer espanyol.

La bateria d'indicadors triats monitora els riscos més rellevants per a l'entitat. A l'hora de triar aquests indicadors, s'han tingut en compte els criteris següents:

- S'utilitzen de manera recurrent per la Caixa en el seu exercici normal de gestió, en el sentit que s'adapten al seu model i la seua estratègia de negoci a curt i llarg termini i a la seua planificació financera i de capital.
- Estan alineats amb els indicadors de recuperació recomanats per l'EBA[1].
- Donen una visió precisa i resumida dels riscos que caracteritzen.

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

- Es calculen emprant metodologies objectives, comparables i estables en el temps, servint-se d'informació traçable.
- Identifiquen amb facilitat l'evolució del grau de compliment de cadascun dels llindars associats.
- Monitoren el perfil de risc global de l'entitat a través del seguiment individual dels riscos rellevants a què està exposada.

Addicionalment, Caixa Popular du a terme anualment un procés d'autoavaluació de capital (PAC) i un procés d'autoavaluació de la liquiditat (PAL). En aquests processos s'analitzen els aspectes quantitatius i qualitatius referits a:

a. El mesurament dels riscos al capital a què estan exposats.
b. L'estimació dels fons propis necessaris per a cobrir aquests riscos.
c. El mesurament del nivell de liquiditat.
d. Govern corporatiu intern.
e. Identificació, gestió, control i comunicació dels riscos.
f. Mecanismes de control intern.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Quant a les principals iniciatives desenvolupades en la gestió integral de riscos durant l'exercici 2021, aquestes van ser:

- La situació derivada de la Covid-19 ha implicat la necessitat de dur a terme unes accions determinades per acompanyar els clients en un context de forta caiguda de la demanda i de l'activitat. Les conseqüències de la pandèmia han marcat les principals fites en la gestió del risc de crèdit, i són les més rellevants:
  I. Per a les persones físiques que han patit més impacte pels efectes de la Covid-19 es va habilitar la possibilitat d'acollir-se a una suspensió en l'obligació de pagament a través de la concessió d'una moratòria.
  II. En empreses cal ressenyar l'aprovació de les línies d'avals de l'Estat per a facilitar el manteniment de l'ocupació i pal·liar els efectes econòmics de la crisi sanitària i la gestió de la qual es va encomanar a l'Institut de Crèdit Oficial (ICO).

Tot això ha suposat un impuls en els processos de seguiment i control del risc de crèdit.

- Implantació de les millors pràctiques en sistemes de gestió per a previndre delictes, reduir el risc i fomentar una cultura empresarial ètica i de compliment amb la llei, cosa que ens ha permés obtindre en l'exercici 2021 la certificació de *compliance* AENOR, Norma UNE 1961.

Control intern i compliment normatiu

Les activitats de control intern i compliment han adquirit en els últims anys un protagonisme creixent en les entitats financeres europees a conseqüència de l'increment de la pressió reguladora.

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

Aquesta unitat organitzativa, integrada en la segona línia de defensa i independent davant de la resta de les àrees, té encomanada, pel Consell Rector, la funció de promoure i supervisar, amb independència i objectivitat, que s'actua amb integritat i rigor. Particularment, en àmbits tan rellevants com la prevenció del blanqueig de capitals, la conducta ètica amb clients i en el mercat de valors, la prevenció de la corrupció i en altres que puguen representar un risc de reputació per a l'entitat.

L'objectiu d'aquesta unitat és la mitigació del risc de sancions legals o normatives, per pèrdues financeres o materials o la generació de mala reputació, per possibles incompliments amb els estàndards que se li exigeixen.

Per fer-ho, promou internament una cultura de compliment i facilita el coneixement en les persones implicades de les normes i les regulacions aplicables, a través d'accions d'assessorament, difusió, formació i conscienciació. A més, defineix i impulsa la implantació i adscripció total de l'organització en els marcs i les mesures de gestió del risc relacionat amb el compliment.

Les competències principals de la Unitat de Compliment Normatiu són:

- Vetlar perquè tant el risc regulador com el de reputació, derivat d'un incompliment normatiu, es gestionen de manera efectiva.
- Vetlar perquè l'entitat complisca la legislació aplicable: prevenció dels possibles incompliments.
- Vetlar pel compliment de la normativa i dels codis de conducta.
- Promoure una cultura de compliment en l'organització: identificar accions de formació al personal pel que fa als requisits dels reguladors, les polítiques i els procediments interns.
- Ajudar l'entitat a anticipar i planificar els canvis en les regulacions.
- Assessorar les unitats de negoci amb l'objectiu que els nous servicis i productes estiguen dins de les normes de compliment.

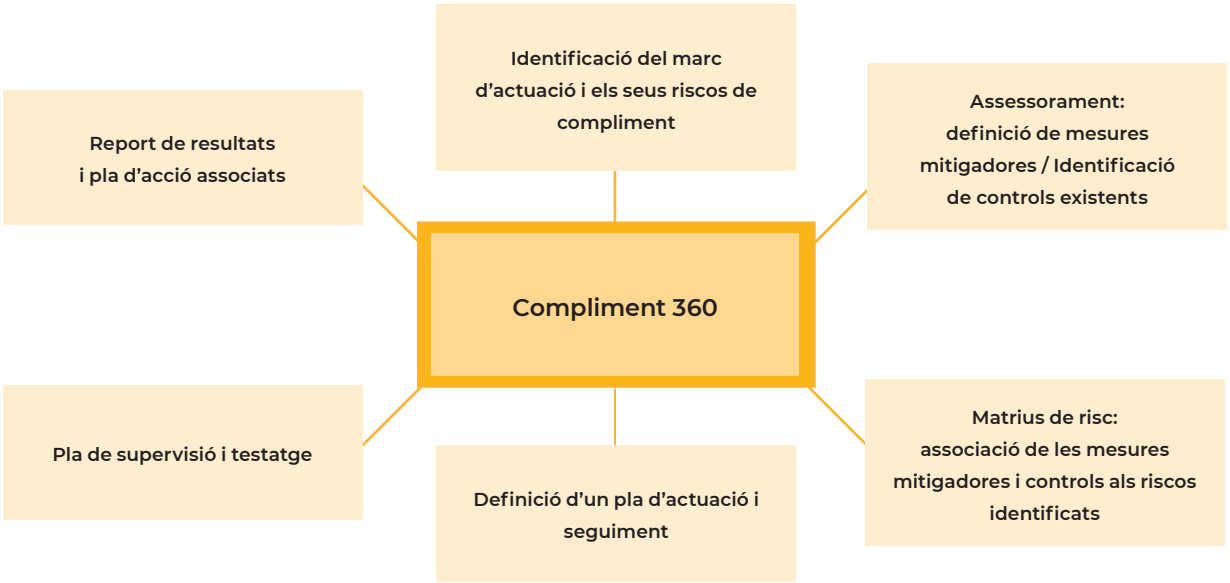
El govern i l'organització en la gestió del risc d'incompliment és responsabilitat del Consell Rector. Les seues responsabilitats són:

- Aprovar la política de compliment de l'entitat i supervisar-ne la implantació correcta.
- Supervisar la gestió del risc de compliment, delegada en el Comité d'Auditoria.
- Promoure l'honestedat i la integritat com a valors clau al llarg de l'entitat.
- Assegurar que la dotació de mitjans i recursos a la Unitat de Compliment Normatiu és adequada per a la realització de les seues funcions.

Els diferents òrgans de Caixa Popular que participen en la gestió del risc de compliment són:

- **Comité Mixt d'Auditoria**
- **Cap de compliment normatiu (*compliance officer*).** Aquest directiu té la suficient formació i independència i és responsable directe de la supervisió de les activitats dutes a terme per la Unitat de Compliment Normatiu de l'entitat.
- **Unitat de Compliment Normatiu.** Té la missió de dur a terme les actuacions i els procediments necessaris per a supervisar el compliment de les obligacions derivades de la normativa vigent, i actua amb independència respecte dels servicis i les activitats que controla. Les responsabilitats i les metodologies de la Unitat de Compliment són assessorar, identificar el marc d'actuació, avaluar els riscos, traçar un pla de monitoratge i testatge i informar.
- **Servici de suport a la Unitat de Compliment Normatiu**. La Unitat de Compliment Normatiu del Banco Cooperativo Español presta el servici de suport a la Unitat de Compliment Normatiu de les caixes rurals que hi estan adherides, així com a qualsevol empresa del grup Banco Cooperativo Español que, per normativa, haguera de disposar d'una unitat de compliment normatiu, i la seua finalitat és l'assessorament en diversos aspectes associats al compliment.

Quant a la metodologia que s'implementa per dur a terme la gestió del compliment normatiu, denominada "**compliment 360**", persegueix participar en el procés complet de negoci de l'entitat, des del desenvolupament del producte, la política o el procediment, fins a la verificació que es duen a terme els controls definits i que aquests funcionen com estan previstos. Vegem-ne a continuació la representació gràfica.



Com a suport a aquesta metodologia, la Unitat de Compliment utilitza una eina informàtica denominada "motor de compliment 360".

La determinació del perímetre d'actuació de la Unitat s'estableix en els blocs normatius següents:

- Protecció de dades de caràcter personal.
- Supervisió de la prevenció del risc penal.
- Supervisió del govern corporatiu.
- Normativa sobre transparència i protecció al consumidor.
- Normes de conducta en els mercats de valors:
  - Protecció de la clientela en productes i servicis d'inversió (MiFID).
  - Reglament intern de conducta (RIC) en els mercats de valors: conflictes d'interés i abús de mercat.
- Prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme.

La determinació del marc de control de compliment de la Unitat s'estableix identificant els marcs normatius que seran objecte de la seua revisió durant l'exercici, així com les activitats necessàries per al seu compliment i els responsables de la seua execució.

Una vegada definit l'àmbit d'actuació, s'ha identificat el següent **marc d'actuació de la Unitat de Compliment Normatiu**:

Marc de control de compliment				
Gestió de client	Gestió de la informació	Gestió dels controls interns	Gestió de conductes i conflictes d'interés	Mercats: regles i controls
Adopció i classificació de clients	Barreres d'informació i confidencialitat de la informació	Governança de l'organització	RIC-Reglament intern de conducta	Activitat de mercat
Idoneïtat i conveniència	Protecció de dades i privacitat	Estructura organitzativa	Codi ètic	Informe a reguladors
Gestió d'ordres i millor execució	Independència de l'anàlisi (*research*)	Governança de productes	Compliment penal	Manipulació del mercat
Protecció al consumidor	*Record retention*	Formació a empleats	Remuneracions	
Incentius i costos		Gestió de reclamacions	Gestió de conflictes d'interés	
Churning				
Comunicació i màrqueting				
Informe a clients				
Segregació i ús d'actius				
Transmissió de fons		Només supervisió		
Servici de pagaments				

El marc d'actuació que defineix les activitats de la Unitat de Compliment consta de cinc apartats o "àrees de compliment":

1. Gestió del client.
2. Gestió de la informació.
3. Gestió de controls interns.
4. Gestió de conductes i conflictes d'interés.
5. Mercats: regles i controls.

Al seu torn, cada àrea es descompon en seccions de control, relacionades amb les activitats comercials que du a terme Caixa Popular.

Com a fet rellevant es destaca l'obtenció de la certificació AENOR UNE-19601 del Sistema de Gestió del Compliment Penal i la posada en marxa del Comité de Productes, que autoritzarà i supervisarà els productes i els servicis en comercialització.

Entre els aspectes regulats, destaca el reforç i la consolidació de les normes de conducta, especialment quan es presten servicis d'inversió per oferir més protecció a l'inversor. Cal destacar que el 100 % de les persones del col·lectiu de socis de treball que presten servicis d'inversió estan certificades.

Compliment normatiu amb relació a la gestió dels clients

Amb relació a la regulació general i específica per al sector i en coherència amb les línies de defensa, Caixa Popular estableix plans de formació (per a totes les persones relacionades amb la gestió de clients) i anàlisis de compliment sistemàtics per a les matèries següents:

- Privacitat i protecció de dades.
- Prevenció de riscos penals.
- Certificació MiFID I.
- Certificació MiFID II.
- Certificació d'assegurances.
- Certificació de contractes immobiliaris.

Auditoria interna

La tercera línia de defensa, l'auditoria interna, supervisa i avalua l'eficàcia dels sistemes de govern corporatiu, els de gestió del risc, els de control intern i els de gestió de sistemes d'informació, a més de verificar el compliment de la normativa interna i externa.

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

La política d'auditoria interna, aprovada pel Consell Rector, té com a objecte determinar i definir la missió, les facultats i les obligacions de la Unitat d'Auditoria Interna, i estableix les regles generals per al seu funcionament.

La Unitat d'Auditoria Interna estableix la seua gestió a través de set processos: elaboració del pla d'auditoria; execució de les auditories de centres de negoci; execució de les auditories de processos, centres i sistemes; seguiment de les recomanacions; desenvolupament i manteniment d'aplicacions de suport a la funció d'auditoria; informes i comunicació d'auditoria interna; i col·laboració i coordinació d'auditories externes.

Auditoria Interna informa periòdicament el Comité d'Auditoria i l'alta direcció de l'entitat sobre el desenvolupament i els resultats del pla anual d'auditoria, així com sobre les recomanacions proposades i el seu grau d'implantació. Aquesta obligació d'informació es concreta trimestralment en la presentació de l'informe de seguiment al Comité d'Auditoria.

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

- Examen i avaluació de l'efectivitat adequada dels sistemes de control intern.

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

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

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

L'organització a llarg termini d'activitats i projectes queda emmarcada en el pla estratègic, dissenyat com a eina administrativa per al compliment

dels objectius d'auditoria de manera triennal. En aquest pla s'assegura que en el període s'"analitzen" les àrees més crítiques i rellevants per a l'èxit de la gestió i la minimització de les febleses existents a curt-mitjà termini.

Per mantindre la seua continuïtat i vigència, el pla és revisat i ajustat de manera prèvia a cada pla de gestió (anual) incorporant els canvis institucionals, reguladors, així com els nous riscos detectats i les aportacions del personal d'aquesta àrea.

Addicionalment, Auditoria Interna redacta amb periodicitat anual un programa d'auditoria que comprén l'examen i avaluació de totes les informacions disponibles. Aquest programa és establit pel director de l'àrea i sotmés al Consell Rector per a la seua aprovació, i posa a la disposició de l'auditoria interna els recursos apropiats per a durho a terme.

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

En l'àmbit de riscos, les tasques principals fetes són la revisió de l'aplicació i l'efectivitat dels procediments de gestió de riscos, amb atenció especial al compliment de la política d'atribucions en l'estudi i l'admissió d'operacions de risc i de l'estructura de límits; la revisió dels mètodes i els sistemes d'avaluació de cadascun dels riscos; i la revisió del sistema de càlcul dels requeriments de capital.

Els *resultats* obtinguts per la tercera línia de defensa van ser:

- Compliment del 30 % dels objectius previstos del pla triennal 2021-2023.
- Compliment del pla anual 2021 del 95 %.

Anàlisi del 2021 i reptes per al 2022

Durant l'exercici 2021, tant la segona com la tercera línia de defensa, han assentat i consolidat els procediments i els controls implantats, avançant, així mateix, en l'anàlisi i mitigació de nous riscos (operatius, tecnològics, externalització, responsabilitat penal...).

Addicionalment s'ha fet una anàlisi profunda sobre l'adaptació de les directrius sobre concessió i seguiment de préstecs de la Guia EBA/GL/2020/06, i s'han establit els plans d'actuació per a la seua implementació. Aquest procés suposarà la inclusió de consideracions ambientals, socials i de governança (ESG) en les polítiques i els procediments i l'elaboració d'estàndards de concessió i seguiment per a operacions ambientalment sostenibles, així com el compliment dels requeriments reguladors que s'exigirà el Marc de Finances Sostenibles, què estarà reforçat per la implantació del Pla Director de Sostenibilitat iniciat el 2021.

Cal destacar també la revisió duta a terme sobre el nivell de compliment en l'entitat en les directrius sobre govern intern (GL11) de l'EBA, així com de les noves directrius que l'EBA ha publicat i que entraran en vigor a partir del 31 de desembre de 2021, i s'ha arribat a la conclusió que l'entitat compta amb un sistema de govern alineat amb els fins perseguits per les directrius de l'EBA en cadascun dels seus títols.

Entre els reptes per al 2022 destaquem la necessitat d'auditar de manera periòdica la governança, els sistemes i els processos relatius als riscos de TIC i de seguretat de les entitats financeres, exigències que sorgeixen de les directrius que conté la Guia de l'EBA "ICT Risk Management EBA/GL/2019/04", amb l'objectiu de continuar treballant en la manera com haurien de gestionar les institucions financeres els seus riscos ICT i riscos de seguretat.

Així mateix s'acabarà de consolidar i d'enfortir el lideratge i la capacitat del sistema de gestió de riscos mitjançant la inclusió dels riscos provinents de la gestió de la sostenibilitat i la responsabilitat: recursos humans, drets humans, socials i mediambientals.

BLOC 4

4.3. Ètica i valors corporatius

Ètica i valors corporatius

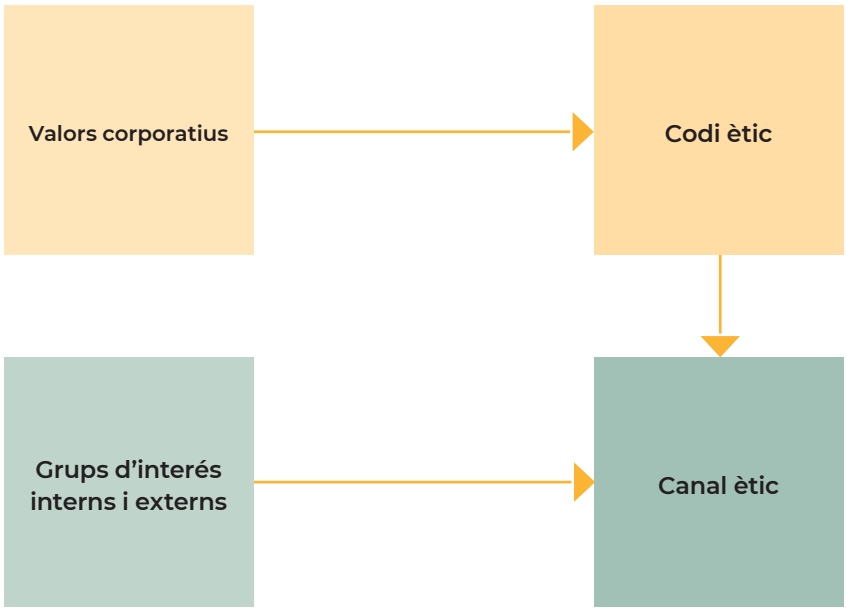
Caixa Popular estableix com un principi bàsic que les persones que conformen el col·lectiu de treball demostren un comportament ètic i exemplar en les relacions que mantinguen amb qualsevol grup d'interés i en les decisions que prenguen en la seua participació en el desenvolupament dels processos o en la prestació de servicis.

Per fer-ho, estableix 12 categories de possibles incompliments que resumeixen els aspectes principals en què podrien presentar mala praxi.

1. Corrupció o frau.
2. Blanqueig de capitals.
3. Hisenda i Seguretat Social
4. Medi ambient i seguretat col·lectiva.
5. Propietat intel·lectual i industrial.
6. Drets dels treballadors.
7. Urbanístic.
8. Mercat i consumidors.
9. Salut i seguretat en el treball.
10. Igualtat i discriminació.
11. Intimitat.
12. Altres.

Model de gestió de l'ètica

Caixa Popular estableix un sistema simple per a la gestió de l'ètica, que es resumeix en la imatge següent:



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 ètic és accessible a tots els grups d'interés a través de la nostra pàgina web, amb la possibilitat de fer una denúncia de manera anònima.

Com a complement intern hi ha un canal de denúncies exclusiu per a persones que treballen en l'entitat amb la possibilitat que la seua denúncia siga totalment anònima marcant un *check* pel qual no és obligatori indicar dades personals, no obstant això, en el cas d'identificar-se, es garanteix l'anonimat total del denunciant.

Per assegurar la confidencialitat de les dades i l'objecte de la denúncia, només té accés a aquesta informació el Comité d'Ètica a través del responsable del Servici d'Atenció al Client que forma part d'aquest. A més, aquesta documentació serà inclosa en un fitxer especial, d'acord amb la normativa de protecció de dades i les mesures pertinents per a la seguretat de la informació, i només podran ser facilitades per ordre judicial.

En el cas de disposar de documentació complementària que puga ajudar a aclarir la incidència o la denúncia, el grup d'interés la pot enviar a una adreça de correu electrònic, amb les mateixes condicions indicades abans.

Resultats de la gestió de l'exercici 2021

El 2021 no vam tindre cap incidència o esdeveniment significatiu amb relació a la gestió de l'ètica a través del canal ètic. L'entitat tampoc va registrar cap incidència a través del canal ètic en els dos exercicis anteriors (2020 i 2019 respectivament).

Pel que fa a la competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència, la cooperativa no va rebre cap demanda ni procés judicial.

Quant a la prevenció del frau i el blanqueig de capitals, a continuació es mostra informació sobre la gestió duta a terme:

Nombre d'alertes, denúncies, expedients i comunicacions relatius a la prevenció de blanqueig de capital			
VARIABLE	**2021**	**2020**	**2019**
Alertes	342	261	194
Denúncies	4	2	11
Expedients generats	62	37	43
Comunicacions al SEPBLAC	1	1	6

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

Durant el període 2020-2022 es farà un projecte de millora i evolució del sistema de gestió de l'ètica que afectarà els aspectes següents:

- Continguts i abast del codi ètic i de conducta.
- Organització necessària per a la implantació i l'assegurament de la bona praxi.
- Difusió i comunicació del nou sistema als grups d'interés.

Durant aquest 2021 s'ha aprovat el nou Codi Ètic pels estaments competents; per facilitar-ne la difusió s'ha publicat internament –està en la intranet– i s'ha enviat físicament a totes les persones que treballen en l'entitat. La publicació en el web permet l'accés a tots els grups d'interés que d'aquesta manera poden consultar-lo en qualsevol moment.

BLOC 5

5.1. Gestió comercial i clients.

EL PLA ESTRATÈGIC 2020-2022, *TRANSFORMACCIÓ 2022*, VA DEFINIR ENTRE LES SEUES POLÍTIQUES ESTRATÈGIQUES CLAU O *TRANSFORMACCIONS*, EL NOU MODEL COMERCIAL QUE DESENVOLUPA LA NOSTRA ESTRATÈGIA DE PROPOSTA DE VALOR, COM HEM VIST ANTERIORMENT, I QUE OPERATIVITZA EL NOU MODEL DE RELACIÓ AMB EL CLIENT BASAT EN ELS ASPECTES SEGÜENTS:

- Escolta activa.
- Proximitat.
- Vocació de servici i tracte personal.
- Empatia.
- Gestió ètica i professional.
- Benefici mutu.
- Horari presencial més ampli del mercat.
- Oferir i assessorar.

Aquest enfocament estableix un Model Comercial, que durant l'any 2021 ha incorporat noves palanques i accions, com la consolidació dels sectors empresarials, tot això recolzat en un element diferencial estratègic com és l'excel·lència en el servici al client, per això s'ha incorporat el "Servici 5 Estreles" que pretén traslladar els aspectes indicats anteriorment com a base del model de relació amb el client al comportament de tota l'organització.

Mapa de l'organització líquida.

Els aspectes principals d'aquest model comercial són els següents,

1. Es potencia tota l'estructura de gestors en l'organització.

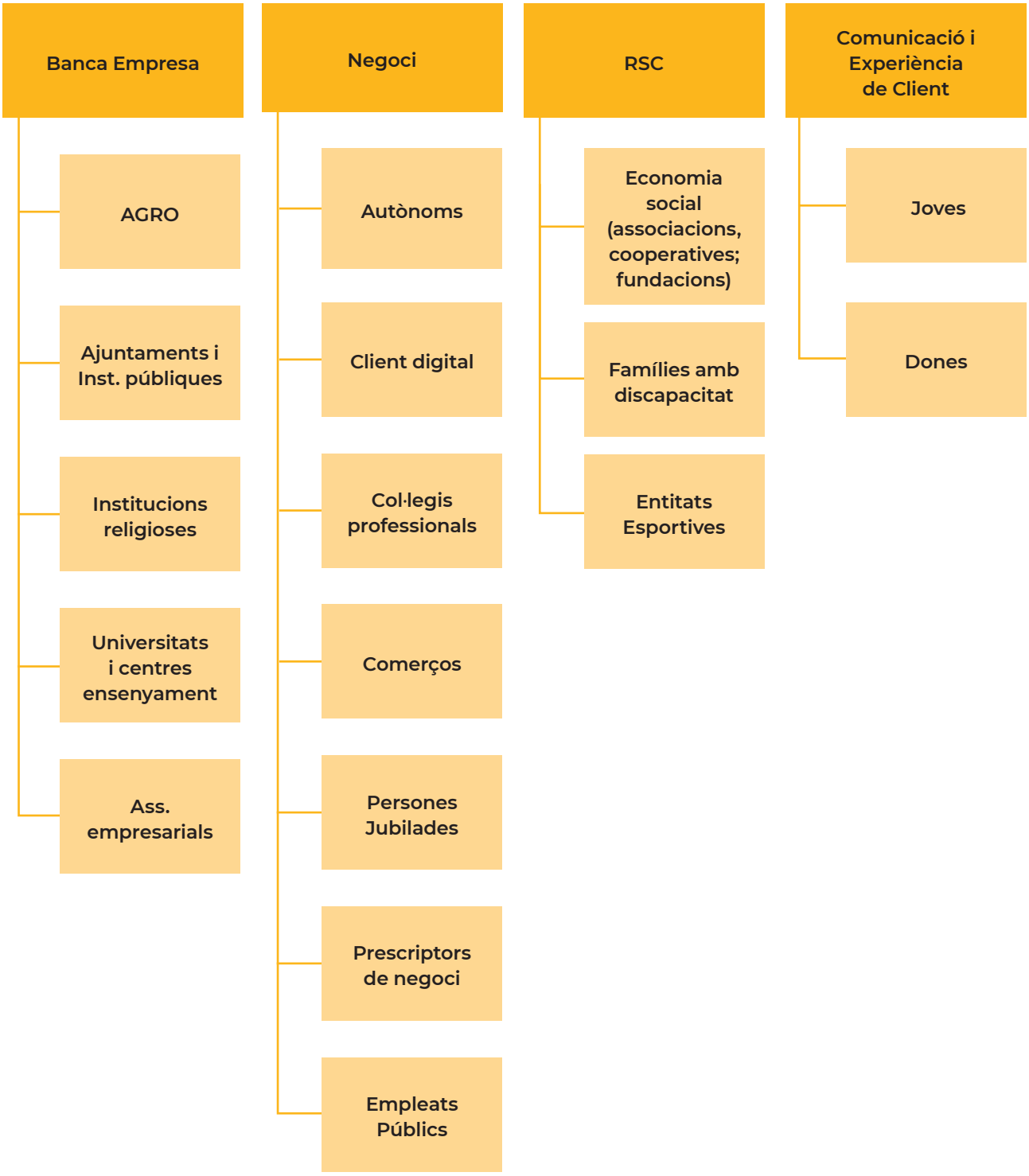
Gestors	2022 prev.	2021	2020	2019
Banca Empresa	6	6	5	4
Banca Privada	4	4	4	4
Assegurances	4	5	4	3
Finances	4	3	3	2

Hem incrementat els nostres gestors de Banca Empresa, Banca Privada, Assegurances i Finances en una persona cadascun amb l'objectiu de potenciar la línia de negoci i acostar-se a l'objectiu previst al tancament del pla estratègic el 2022.

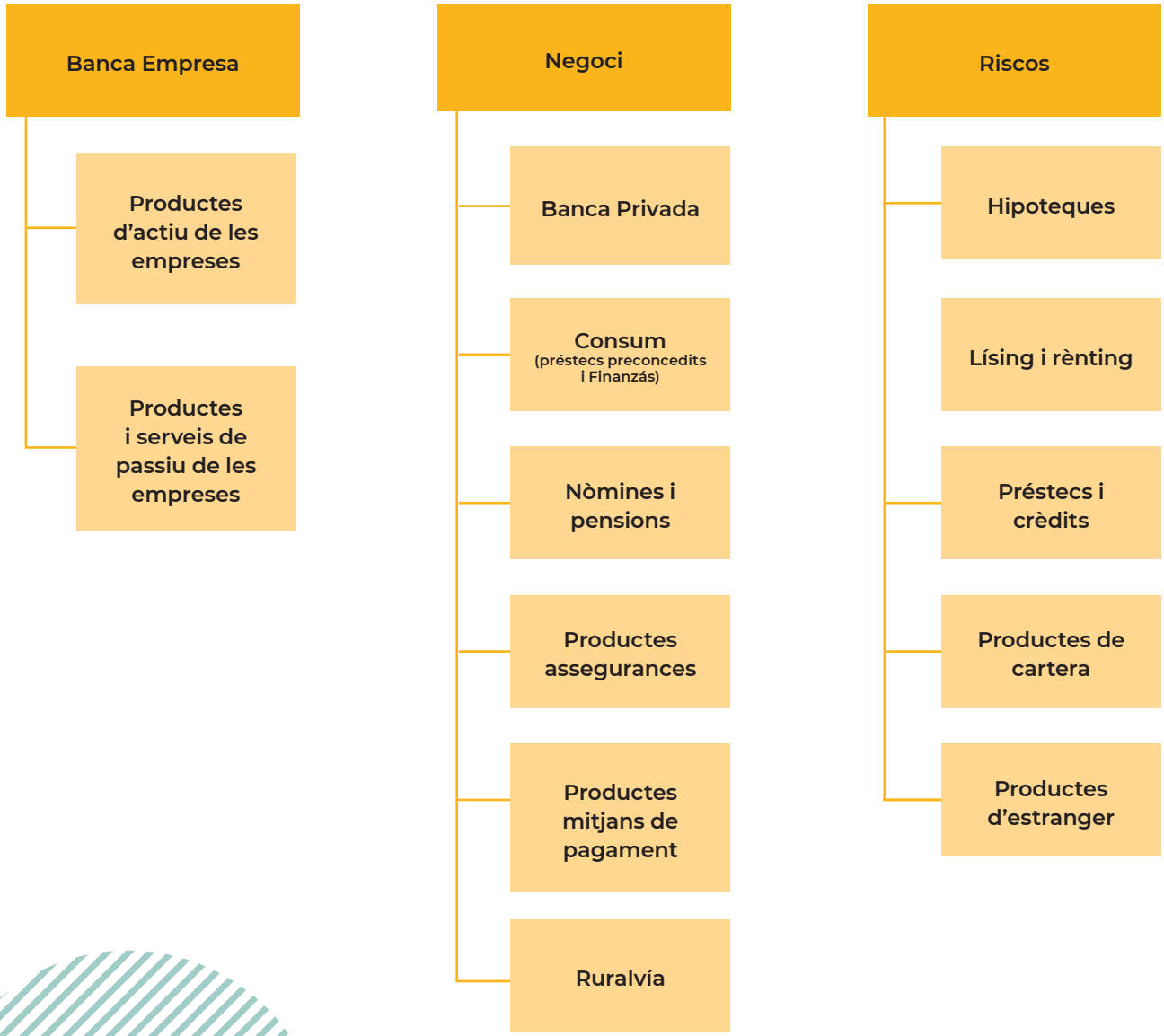
2. Aquest 2021 s'ha potenciat, amb la creació de dues noves especialitats, el model de les **especialitats** que són responsables de determinats segments o línies de negoci i que, són dirigides per persones amb capacitat de lideratge, amb habilitats per a gestionar equips i amb una mentalitat guanyadora.

- Entre les **responsabilitats principals d'aquest lloc** estan:
- Han de ser la referència d'aquest segment de clients en l'organització.
- Han de relacionar-se amb els clients i els agents rellevants de la seua especialitat i el seu segment.
- Han de detectar les necessitats i les tendències del segment i traslladar-les a tota l'organització.
- Fer que les oficines facen negoci dels clients de la seua especialitat / segment.

A continuació, vegem el **mapa de marc d'actuació dels diferents responsables especialistes establit aquest 2021** amb la incorporació de 2 especialitats noves (Entitats Esportives i Empleats Públics) que s'ha dut a terme a partir de la identificació en les àrees: **Banca Empresa, Negoci, RSC i Comunicació i Experiència de Client.**



3. Una altra figura important en aquest model de gestió comercial i de clients és la de **Responsable de Producte** que en el Pla Estratègic 2020-2022 queden emmarcats en 3 àrees: **Banca Empresa, Negoci i Riscos**, i les responsabilitats principals dels quals són investigar, seleccionar i impulsar el desenvolupament de productes en Caixa Popular. Vegem a continuació el mapa d'actuació dels Responsables de Producte.



4. La identificació, definició i desenvolupament d'**equips de Projecte**, liderats per persones de la nostra entitat, és una altra de les principals característiques d'aquest model comercial. La finalitat principal dels projectes definits és abordar les principals necessitats que potencien determinats aspectes estratègics per a Caixa Popular relacionats amb la gestió comercial. Els criteris principals per a definir-los són que aquests criteris tinguen impacte en el negoci, que ajuden a reduir costos i punts de dolor.

A conseqüència de la revisió estratègica duta a terme el 2021, es va decidir, mitjançant d'un nou projecte, revisar i millorar els processos i la gestió comercial de l'entitat a través de l'aprofitament de les millors pràctiques realitzades, eliminació de tasques sense valor, redefinició de processos, així com de la millor explotació de dades i sistemes.

El projecte, el nom del qual és "RevoluciONA" a proposta del col·lectiu de treball, té per objectiu establir un model comercial eficient i efectiu per convertir les oficines en unitats de venda dins del model d'organització líquida establint les bases de l'activitat comercial de l'entitat per als pròxims anys. Per la importància que té es va decidir comptar amb l'assessorament i el suport d'una consultora externa treballant estretament amb un equip intern de manera que s'implanten els avanços al màxim ritme possible. Per la magnitud i l'abast del projecte "RevoluciONA", es durà a terme durant els anys 2021 i 2022.

Els projectes que es van definir per a aquest 2021 van ser 5, alguns dels quals (els que tenen a veure amb vinculació, processos de simplificació i implantació de *power BI*) s'han vist afectats pel projecte "RevoluciONA":

1. **Vinculació nou client particular** amb l'objectiu d'estandarditzar les gestions comercials perquè els nous clients es vinculen amb l'entitat
2. **Vinculació nou client empresa** amb l'objectiu d'estandarditzar les gestions comercials perquè els nous clients es vinculen amb l'entitat
3. **Implantació Power Bussines Inteligence**, amb la qual cosa es persegueix establir l'estructura i els criteris de dades per extraure el màxim rendiment comercial a l'eina
4. **Simplificació de catàleg**, analitzar l'ús dels diferents productes i servicis que ofereix l'entitat amb l'objectiu de fer-lo més manejable, clar i comprensible
5. **Qualitat de la dada**, amb l'objectiu d'establir els procediments, els sistemes i els comportaments que facen de la dada una font de valor per a l'entitat
6. **Estratègia "Populines"**, que persegueix l'establiment d'un sistema de reconeixement a clients per la seua fidelitat a l'entitat
7. **Millora del procés de concessió de riscos,** que pretén, aprofitant la nova normativa, establir el procediment perquè els terminis de concessió d'aquests siguen els mínims.

5. L'any 2021 s'ha consolidat la figura dels **gestors de Sectors Empresarials dins de l'Àrea de Banca Empresa**, figura que va sorgir al juny del 2020, però que s'ha desenvolupat en l'exercici 2021 amb la creació dels equips i la seua organització, i la finalitat dels quals és aconseguir estar més pròxims a la realitat específica de les empreses des d'una perspectiva de sector o d'indústria per a potenciar el nostre negoci en aquesta àrea. Els 16 sectors establits són:

1. Químic.
2. Tecnologia de comunicació i informació.
3. Emprenedoria / empreses emergents.
4. Transport / logística.
5. Biotecnologia.
6. Construcció / promoció.
7. Energètic / renovables.
8. Indústria metal·lúrgica.
9. Hostaleria.
10. Cartó.
11. Plàstics.
12. Sanitat / clíniques privades.
13. Mobles / llums / fusta.
14. Indústria tèxtil i calçat.
15. Farmacèutic.
16. Alimentació.

Per donar la gestió comercial més bona i més professionalitzada, l'entitat posa al servici dels seus clients els 77 punts de venda, 76 oficines comercials i un agent financer, les àrees i els departaments especialitzats dels Servicis Centrals a través dels quals despleguem el nostre nou model de relació comercial que hem vist anteriorment i que bàsicament consisteix en un model de relació comercial per als productes, els canals i els processos establits, basat en un tracte excel·lent (personal, respectuós, centrat en les necessitats i empàtic), en la venda ètica consultiva i en la millor experiència i emocions dels clients en les operacions i les relacions mantingudes.

L'any 2021 hem dut a terme l'obertura de 2 noves oficines en la localitat de Dénia, amb la qual cosa tenim 4 oficines a la província d'Alacant, i a València (c/ de Ciril Amorós), així com la incorporació com a agent financer de la Cooperativa Cheste Agrícola en la localitat valenciana de Xest.

La incorporació d'agents financers i l'obertura de noves oficines ens permet seguir amb la nostra estratègia de creixement aproximant els nostres productes i servicis tant a clients actuals com a nous clients potencials.

Model relacional amb el client

Donar una resposta estructurada a aquest nou model de relació amb el client és una activitat clau per a Caixa Popular, ja que és a través d'aquest model que escoltem activament la seua veu i tractem de generar empatia i de donar resposta a les seues necessitats i expectatives. L'any 2021, el nostre model de relació amb el client ha quedat reflectit en la imatge següent.

Canals digitals

- Bústia de suggeriments (web)
- Xarxes socials

Opinió activitats

- Banca Privada
- Banca Empresa
- Actes i activitats institucionals

Estudis generalistes

- Anàlisis sentiment comentaris clients en enquesta satisfacció

Estudis concrets

- Estudi seguiment tangibilització Servici 5 *
- Estudi client digital
- Estudi client autònom
- Estudi client jove

Projecte "Escolta el client"

- Enquestes en contractació de producte
- Client misteriós
- Enquestes relacionals 1, 3 i 10 anys

Caixa Popular, amb l'objectiu d'implantar el millor model de relació que li servisca per a obtindre la informació més valuosa de la veu del client dissenya i implanta el següent marc de relacions

Com a aspecte a destacar desenvolupat el 2021, s'ha creat la *Newsletter* per a associacions i fundacions.

Durant aquest any 2021 s'han desenvolupat les conclusions de l'estudi "Servici 5 Estreles", fet el 2020, i s'han establit en un document intern les característiques, les actituds, les palanques i les eines que valoren els grups d'interés com un Servici 5 Estreles. Totes les persones de l'organització han rebut formació sobre l'atenció i s'han establit unes enquestes *tracking* de manera que es puga observar l'evolució de la satisfacció del client.

La deterioració del servici financer a escala general indicat en les enquestes fa que Caixa Popular aposte pel "Servici 5 Estreles" com un element de diferenciació a incorporar en l'estratègia per al 2022, aprofundint en la línia iniciada el 2021.

L'aprovació de la *Política de relació amb el client* (disponible en la pàgina web) pels òrgans competents aquest 2021 ha sigut un altre dels elements destacables. La política oreveu el comportament de l'entitat sobre la base de:

- Fonamentar les relacions amb els clients en el respecte, l'honestedat, l'ètica i la professionalitat, amb l'objectiu de generar un benefici mutu.
- Garantir la no-discriminació per raons de raça, sexe, religió...
- Actuar amb transparència informativa i amb un model de comunicació responsable, pròxim, basat en l'escolta activa i l'empatia, que posen en valor la nostra vocació de servici i el nostre tracte personalitzat.
- Adaptar-se a l'idioma utilitzat pel client i, en qualsevol cas, entendre'l en qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.
- Establir mecanismes perquè l'entitat conega les preferències i inquietuds dels clients, reba *feedback* i valore la qualitat dels servicis que els ofereix.
- Oferir i assessorar sobre aquells productes i servicis que s'adapten a les seues necessitats i complisquen, en el seu cas, els requisits d'idoneïtat i conveniència, garantint que la informació es transmet de manera clara i completa.
- Garantir un servici d'atenció al client rigorós i d'alta qualitat, d'acord amb els estàndards establits per l'entitat.
- Garantir que no es revele informació confidencial sobre clients i clients potencials i els seus negocis en els àmbits que no s'escaiga, llevat que siga requerit per llei.
- Prohibir l'acceptació de regals individuals, d'acord amb el que s'estableix en el Codi Ètic i de Conducta i els Principis i Criteris d'Actuació.
- Posar a la disposició dels clients els canals de comunicació oportuns perquè puguen traslladar les seues reclamacions, queixes o suggeriments.
- Impulsar i afavorir l'educació financera dels nostres clients.

Atenció al client

Caixa Popular assegura un servici d'atenció a clients adequat i el professional a través de les vies següents:

- Oficines.
- Departaments i àrees amb responsabilitats en la gestió de clients en els Servicis Centrals.
- Servici d'Atenció al Client per a la banca digital (Ruralvía) i targetes, externalitzat amb el Banco Cooperativo.

En el cas de queixes o reclamacions, l'atenció es du a terme a través del Departament d'Atenció al Client de Caixa Popular o del Defensor del Client de la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit, complint-se la legislació específica*, segons siga en suport paper o per mitjans electrònics. Pel que fa a les reclamacions de clients en els últims anys, podem veure els resultats en la taula següent.

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

Els resultats obtinguts i presentats, que s'inclouen en aquest punt, responen al que s'estableix en l'article 17 de l'Ordre ECO/734/2004 d'11 de març sobre els departaments i servicis d'atenció al client i defensor del client de les entitats financeres.

Reclamacions							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Reclamacions entrades (SAC)	261	182	109	213	43,41 %	66.9 %	-48,8 %
Reclamacions admeses a tràmit (SAC)	261	182	109	213	43,41 %	66,9 %	-48,8 %
Reclamacions a favor del reclamant (SAC)	205	124	21	51	65,32 %	490,5 %	-58,82 %
Reclamacions entrades (Defensor del Client)	21	8	9	22	162,50 %	-11,1 %	-59,1 %
Reclamacions admeses a tràmit (DC)	9	5	3	4	80,00 %	66,6 %	-25,0 %
Reclamacions a favor del reclamant (DC)	7	3	1	1	133,33 %	200 %	0 %
Reclamacions entrades (Banc d'Espanya)	15	12	16	53	25,00 %	-25 %	-69,8 %
Reclamacions admeses a tràmit (BE)	15	12	16	53	25,00 %	-25 %	-69,8 %
Reclamacions a favor del reclamant (BE)	11	9	4	20	-55,56 %	125 %	-80,0 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades entrades	1	1	1	2	0,00 %	0 %	-50,0 %
Nre. de reclamacions per protecció de dades reals	1	1	1	1	0,00 %	0 %	0 %
Nre. de reclamacions per protecció dades, raó interessada	0	0	0	0	0,00 %	0 %	0 %
Cost total de les reclamacions	246.225,07	298.980,25	78.821,76	822.184,26	-17,65 %	279,3 %	-90,41 %

Les xifres de reclamacions s'han incrementat durant l'any 2021, a causa fonamentalment dels canvis legals que han propiciat la reclamació de les despeses hipotecàries per part dels nostres clients.

Gestió responsable i sostenible de clients

Per a Caixa Popular, la gestió sostenible de la nostra cadena de valor no sols s'aplica a les relacions que tenim amb els nostres proveïdors o relaciones aigua amunt (*upstream)*, sinó que també és important per a nosaltres el comportament responsable i sostenible dels nostres clients o relaciones aigua avall (*downstream).*

Quant a aquestes últimes, per a Caixa Popular el millor client és el que compleix les seues obligacions financeres alhora que es comporta com un ciutadà implicat a col·laborar, a protegir i a millorar la societat i el medi ambient.

Socialment parlant, en el cas que els nostres clients siguen empreses o organitzacions, aquestes haurien de ser propietàries de negocis emmarcats dins de la legislació i gestionats sota l'ètica i el compliment, alhora que generen valor per a l'entorn social en què exerceix les seues activitats i decisions. Mediambientalment, aquestes empreses o organitzacions han d'exercir el principi de prevenció per evitar l'aplicació de vies sancionadores i penalitzacions per incompliments o danys a l'entorn per les seues activitats i decisions, a més de definir un posicionament clar amb vista a minimitzar els seus impactes mediambientals negatius.

La nostra comprensió de la responsabilitat social es basa a propugnar i encoratjar que les persones, les empreses i les organitzacions amb què treballem siguen també agents actius en l'exigència que aquests poden arribar a tindre amb les seues cadenes de valor, animant els agents que les integren perquè tinguen un posicionament i compromís clar cap a la responsabilitat social i mediambiental i, per tant, cap al desenvolupament sostenible.

Caixa Popular té en compte diversos factors rellevants abans d'establir una relació comercial amb els seus clients, que se sustentarà en l'avaluació de l'origen dels seus ingressos a través de la sol·licitud d'informació justificativa, del compliment dels drets humans, de la seua gestió i comportament ambiental i del valor del seu compromís amb la societat.

Pel que fa a la gestió responsable i sostenible de la seua cartera de productes i servicis, Caixa Popular posa al servici dels seus clients, des d'un punt de vista social i ambiental, les iniciatives següents:

La Targeta de Compra Local, per a fomentar i fer competitiu el comerç local davant de les grans superfícies.

La iniciativa de targetes solidàries (crèdit o dèbit) de les quals el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client es destinen a un projecte social que se selecciona anualment.

La targeta "Compromís pel Valencià" de la qual el 0,7 % dels ingressos de les compres que faça el client s'utilitzen per a subvencionar Escola Valenciana-Federació d'Escoles per la Llengua.

El producte "Estalvi solidari" (compte i termini fix) en què el 0,7 % del saldo mitjà anual es dona al compte de la Coordinadora Valenciana d'ONGD.

Supercompte Cooperatives amb condicions econòmiques especials i altres avantatges, com la subvenció d'un 25 % en la quota d'ingrés en l'associació sectorial de cooperatives, les ajudes a la formació (25 %) o el pagament de 400 euros en la realització d'auditories.

Línia “Emprén”, producte creat per a la concessió de préstecs a emprenedors, amb discriminació positiva a dones.

Línies de finançament verd per a la millora de l’eficiència energètica, habitatges amb nivells d’eficiència energètica A i B i per a la compra de vehicles elèctrics.

La targeta “***Caixa Popular Dona”*** iniciativa que té com a objectiu donar suport al moviment capdavanter en la igualtat entre dones i homes, i que permet donar una part dels ingressos que genera a finançar projectes que treballen per la igualtat entre les persones.

Durant aquest 2021 s’han posat en marxa dues línies noves de productes destinats a la millora del medi ambient amb una línia específica de ***finançament per a la instal·lació de plaques fotovoltaiques*** tant per a particulars com per a empreses i una ***línia de finançament Sense Barreres*** per a les organitzacions socials que treballen per la inclusió de persones amb discapacitat.

Estudis i anàlisi de clients

Respecte a l'anàlisi dels nostres clients en termes de satisfacció de les seues necessitats i expectatives, durant l'any 2021 desenvolupem els aspectes següents:

- Les enquestes dels clients que es duen a terme a l'any, als tres i als 10 anys de la seua alta.
- Estudis sota el mètode de compra fictícia.
- Estudis sobre tipologies de clients concrets: jove, autònom i clients amb comportament digital

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

L'exercici 2021 ha sigut un any especialment important per a Caixa Popular i per a tots els seus grups d'interés. La crisi social, sanitària i econòmica provocada per la Covid-19 no ha deixat indiferent ningú i ha afectat profundament la nostra societat. Malgrat l'anterior, i gràcies a l'esforç conjunt de totes i cadascuna de les persones que componem Caixa Popular, així com a l'esforç dels nostres clients, els resultats de la gestió han sigut positius.

COMERCIAL I CLIENTS							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Nre. de clients a data 1 de gener	215.608	204.831	193.890	188.599	5,26 %	5,64 %	2,8 %
Nre. de clients a data 31 de desembre	233.499	215.608	204.831	193.890	8,30 %	5,26 %	5,6 %
Volum de negoci fora de balanç (euros)	397 MEUR	321 MEUR	291 MEUR	243 MEUR	23,68 %	10,31 %	19,75 %
Negoci total	4.237 MEUR €	3.620 MEUR	3.048 MEUR	2.733 MEUR	17,04 %	18,77 %	11,5 %
Volum de formació a clients (nombre de persones)	1.939	716	1.445	648	170 %	-50,4 %	123 %

Malgrat la situació provocada per la Covid-19, Caixa Popular ha incrementat el nombre de clients durant aquest 2021 en 17.891, cosa que significa un creixement d'un 8,3 % respecte dels clients amb què vam tancar el 2020.

El creixement en el nombre de clients ha anat acompanyat per un creixement superior dels volums de negoci tant en el negoci total com en el de fora de balanç.

Aquest creixement sostingut tan important en els últims 3 anys en les xifres de clients i de negoci reforça la nostra creença i aposta per oferir a la societat valenciana un model de banca cooperativa, amb valors, social i diferent.

L'estratègia de suport a les persones i les empreses, així com l'aposta pels segments de valor, ha permés a l'entitat superar la fita dels 4.200 milions d'euros de negoci total i es manté com la primera entitat financera valenciana per actius.

Malgrat la pandèmia i la dificultat per a la realització de formació presencial, aquest 2021 s'ha continuat fent de manera telemàtica i, quan ha sigut possible, de manera presencial, incrementant els esforços per arribar a més persones i han crescut en un 170 % els beneficiaris de la formació.

RESPOSTA COVID-19

DURANT L'ANY 2021 L'AVANÇ DE LA VACUNACIÓ I LA REACTIVACIÓ DE L'ECONOMIA NO ENS HA FET PERDRE LA PERSPECTIVA DE LES DIFICULTATS QUE ELS NOSTRES CLIENTS HAN TINGUT, PER AIXÒ HEM MANTINGUT ALGUNA DE LES MESURES PRESES EL 2020 I HEM FET UN ESFORÇ COMERCIAL I HUMÀ A TRASLLADAR A LA SOCIETAT ELS MECANISMES D'AJUDA ESTABLITS PER LES ADMINISTRACIONS.

1.

GESTIÓ DE LES DIFERENTS LÍNIES D'AVALS ICO

Durant aquest 2021 Caixa Popular ha posat a la disposició dels seus clients les diferents línies d'avals ICO per al finançament que l'Administració ha posat en marxa. Fruit de la seua gestió el 100 % del contingent inicial de l'import assignat per l'ICO a Caixa Popular va ser comercialitzat en favor dels seus clients, amb la qual cosa l'ICO ens va reassignar una nova quantitat que no havia sigut aprofitada per altres entitats.

2.

MESURES COMPLEMENTÀRIES SUPORT A FAMÍLIES I PARTICULARS

Durant el 2021 hem mantingut el pagament de pensions i desocupació a aquests clients, així com l'ampliació del límit de pagament sense demanar PIN per a pagaments amb telèfon o targetes sense contacte de 20€ a 50€

El grau de compliment dels compromisos adquirits en la Memòria del 2020 per a aquest 2021 ha sigut:

- Desenvolupar la política general de relació amb clients: s'ha desenvolupat i s'ha aprovat pels òrgans competents i s'ha aplicat en l'entitat.
- Desplegar i aprofundir en els sectors a través de la creació d'equips específics: s'han creat els equips, s'han establit les funcions, així com els procediments de gestió i control
- Desenvolupament de model comercial de venda a distància: s'ha fet l'experiència pilot dins del projecte "RevoluciONA", i se n'ha valorat el resultat de manera positiva, per la qual cosa s'implantarà al llarg del 2022
- Aprofitament comercial de l'horari de vesprades en les oficines per a millorar l'atenció al client en processos de venda de productes més complexos: s'han fet diverses proves amb models diferents i s'ha arribat a la conclusió d'establir un model d'obertura presencial a les vesprades en totes les oficines a aplicar el 2022 amb l'objectiu de reforçar el Servici 5 Estreles

3.

MESURES SANITÀRIES RELACIONADES AMB LES PERSONES

Durant el 2021 hem mantingut moltes de les mesures que vam aplicar el 2020 per protegir les persones, tant col·lectiu de treball com clients, i garantir un baix risc per a la salut. Algunes de les mesures van ser:

- Subministrament de gels i desinfectants a tots els centres de treball.
- Subministrament de màscares per al col·lectiu de treball.
- Mampares de protecció en les taules d'atenció al públic o compartides.
- Manteniment de l'increment de la neteja de les oficines fet el 2020.
- Control d'aforaments per al manteniment de distàncies de seguretat.
- Manteniment del teletreball i potenciació de les videoreunions.
- Suspensió temporal d'actes i esdeveniments.
- Restriccions de les reunions presencials.
- Limitació de desplaçaments i de la compartició de vehicles.
- Manteniment del servici de suport psicològic extern per al col·lectiu de treball establit el 2020.

Fruit d'aquestes mesures, Caixa Popular va poder mantindre obertes el 100 % de les seues sucursals durant tot el 2021.

BLOC 5

5.2. Gestió de compres i proveïdors

CAIXA POPULAR GESTIONA LES SEUES COMPRES, ELS SEUS PROVEÏDORS I LA SEUA CADENA DE SUBMINISTRAMENT, ÉS A DIR LA SEUA CADENA DE VALOR AIGUA AMUNT O *UPSTREAM*, A TRAVÉS DE LA SEUA POLÍTICA DE COMPRES I CONTRACTACIÓ DE PROVEÏDORS, QUE VA SER APROVADA EL 2020 I ESTÀ A LA DISPOSICIÓ DE QUALSEVOL INTERESSAT EN CAIXAPOPULAR.ES, EN L'APARTAT QUI SOM, GOVERN CORPORATIU. AQUESTA POLÍTICA TÉ COM A FINALITAT, FACILITAR L'ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS DEFINITS EN EL PLA ESTRATÈGIC DE CAIXA POPULAR, QUE ES CONCRETEN EN EL PLA DE GESTIÓ ANUAL.

Aquesta política estableix el marc de col·laboració entre Caixa Popular i els seus proveïdors, que promoga relacions comercials estables i que proporcione sinergies a totes dues parts, en coherència amb els valors de Caixa Popular. És per tot això, que a més d'aplicar criteris de caràcter tècnic i econòmic, es defineixen criteris amb la finalitat implantar bones pràctiques en els proveïdors aportant valor a la societat i minimitzant l'impacte ambiental de l'entitat; aquests criteris de caràcter mediambiental, social i ètics formen part intrínseca de la política de compres i contractació de proveïdors, i es concreten en cadascun dels plecs de condicions, que s'adapten a les necessitats de cadascuna de les licitacions.

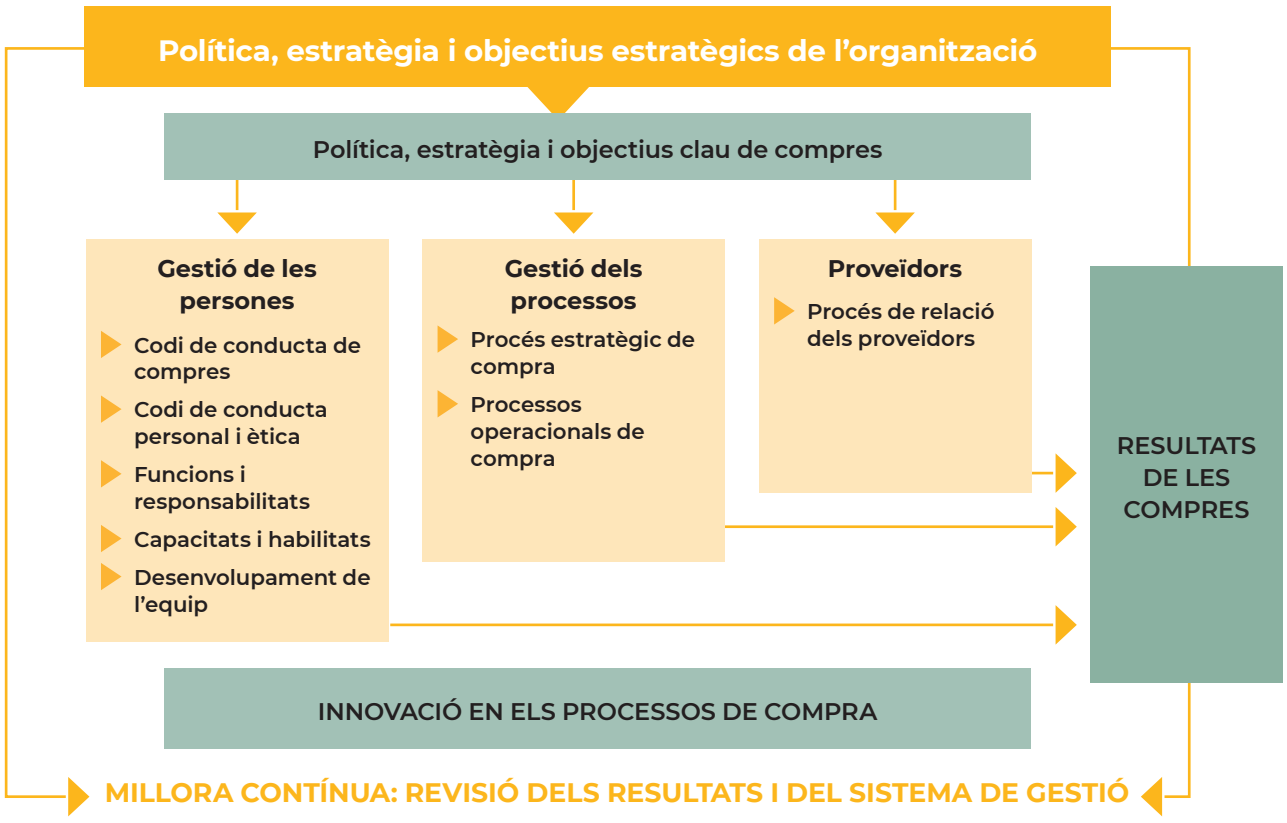
Els **principals objectius de la nostra política** de compres i contractació de proveïdors són:

Missió: adquirir i contractar sota criteris d'eficiència i sostenibilitat els productes i els servicis necessaris per a Caixa Popular, anticipant-se a les necessitats de compra, identificant sinergies i oportunitats d'estalvis de costos que milloren els servicis i els processos de Caixa Popular i que això tinga un impacte directe en el compte de resultats.

Visió: adquisició del compromís de proporcionar de manera responsable i sostenible els béns i els servicis necessaris en el termini i la quantitat requerida al mínim cost total i amb el mínim risc per a Caixa Popular.

Model de gestió de compres i contractació de proveïdors

Aquest model de gestió es basa en la norma *UNE-CWA 15896 Gestió de Compres*, l'objectiu de la qual és unificar els procediments de treball i atorgar criteris d'actuació en la responsabilitat de compres o contractacions. Podem veure aquest model a continuació, en la imatge següent :



Els nostres compromisos en matèria de compres i contractació de proveïdors, seguint el nostre Codi ètic són els següents:

- Col·laborem amb els proveïdors per a la consecució del benefici mutu, complim la legalitat i els principis ètics i de responsabilitat social de l'entitat
- Actuem amb criteris d'independència, objectivitat, imparcialitat i igualtat d'oportunitats en els processos de selecció de proveïdors, evitant qualsevol tipus de favoritismes o conflicte d'interessos en la selecció per raons familiars, de vinculació personal o econòmica i complint la política "Política i normativa de compres"

- Actuar amb ètica professional, honradesa, transparència i coherència en l'exercici de les nostres responsabilitats.
- Buscar relacions comercials pròximes i duradores, basades en un interés sincer i un tracte respectuós, mitjançant un diàleg permanent que permeta el coneixement mutu i la confiança en la qualitat dels productes i els servicis contractats.
- Traslladar a la cadena de subministrament la importància de treballar per una societat més sostenible socialment, econòmicament i mediambientalment.
- Mantindre una actitud responsable i visió global, en què prevalguen els interessos de Caixa Popular per damunt dels individuals.
- Valorar les necessitats concretes, les oportunitats d'estalvi o les sinergies que ajuden a assolir els objectius marcats pel Pla de Gestió, minimitzant costos tant en compres com en contractació de nous servicis.
- Generar beneficis mutus juntament amb els nostres proveïdors, basant la nostra relació en criteris comercials i la cerca de l'eficiència, amb el compromís d'evitar oportunismes deslleials i del compliment escrupolós de les condicions pactades.
- Intentar crear riquesa en el nostre entorn, prevalent la condició valenciana dels nostres proveïdors.
- Practicar la intercooperació fomentant les relacions professionals i comercials amb altres cooperatives, especialment les sòcies de Caixa Popular, de manera que, davant una similitud d'ofertes, aquestes condicions siguen decisives i puguem contribuir a generar valor als nostres socis.
- Complir rigorosament tota la normativa i, com a entitat compromesa que som, només treballem amb els que acrediten un nivell de compromís adequat amb les pràctiques socialment responsables i sostenibles.

Aquesta política i les actuacions que se'n deriven es gestiona a través del **Departament de Compres, Contractació i Despeses** i del **dispositiu d'enllaç "Comité de Costos"**. Tots dos col·laboren a dissenyar i implantar el més professional plantejament estratègic dels aprovisionaments, de la bona praxi en la gestió i de l'obtenció dels millors resultats.

Les funcions principals del **Comité de Costos** són el disseny i el seguiment de l'aplicació de la política i dels procediments, l'establiment dels marcs de relació amb proveïdors, la gestió correcta de la cadena de subministrament (*supply chain*) i d'assegurar que les despeses d'explotació responen a les prioritats del negoci.

Per la grandària de l'entitat i pel tipus de sector, no hi ha una dependència crítica ni de proveïdors ni de subministradors. Tampoc el volum econòmic d'inversió és elevat, per la qual cosa **les compres no plantegen riscos d'importància i no són part dels assumptes materials** de Caixa Popular.

L'empresa estableix **dos segments de proveïdors**. D'una banda, els de **provisió de capital**, que generen despeses per interessos i comissions financeres. De l'altra, els de **béns i servicis**, que generen les anomenades despeses generals d'administració (immobles, informàtica, comunicacions, publicitat, servicis de gestió empresarial, com la formació, les assessories, els informes i les auditories, o la participació en associacions o altres organismes).

Quant al **procés a partir del qual es desplega la nostra política i aquest model de gestió de compres**, es basa en les etapes següents:

- L'anàlisi, la qualificació i la selecció dels proveïdors.
- El procés de sol·licitud d'ofertes, amb un mínim de tres proveïdors, i en la compra de béns i servicis necessaris per al compliment dels projectes i les activitats de cada exercici.
- L'establiment d'aliances a llarg termini amb els que es consideren estratègics i, per tant, fonamentals en la continuïtat de l'entitat.
- Amb l'exercici de la vigilància deguda de la cadena de subministrament.

Amb caràcter general, els **processos de selecció de proveïdors** s'han d'adequar a **criteris d'objectivitat, imparcialitat i igualtat d'oportunitats** i evitar qualsevol favoritisme o interferència de conflictes d'interés en la seua selecció. Per tant, en la selecció definitiva dels proveïdors es ponderarà la concurrència en aquests de les qualitats que venen imposades pels principis establits per Caixa Popular per a garantir uns alts estàndards ètics dels tercers amb què es contracta la prestació de servicis i/o l'adquisició de subministraments. Aquests principis són:

- **Principi d'honorabilitat**.
- **Principi de moralitat i ètica laboral.**
- **Principi d'experiència i qualitat reconegudes.**
- **Principi de sostenibilitat ambiental.**

Podrà ser exclòs de la participació de selecció tot proveïdor en què es done alguna de les circumstàncies següents:

- Les seues polítiques i les seues actuacions vagen en contra dels principis i els valors de Caixa Popular, així com de la seua honorabilitat i reputació.
- Els proveïdors amb què haja sorgit una incidència greu en la prestació d'un servici a l'entitat.
- En atenció a la prestació de servicis concreta o al subministrament que es vulga contractar, s'exclouran els proveïdors en situació de concurs de creditors, quan aquesta circumstància es considere que poguera generar conseqüències adverses per a l'entitat.
- No estiguen al corrent en els pagaments a la Tresoreria General de la Seguretat Social i/o a l'Agència Tributària.
- Siguen propietàries de societats financeres radicades en paradisos fiscals.
- Haja sigut declarat culpable d'un delicte que afecte la seua moralitat professional (per exemple, delictes contra els treballadors), o hi haja indicis fefaents de la seua involucració en un cas de blanqueig de capitals, finançament del terrorisme o similars.

Gestió sostenible i responsable de la cadena de subministrament

Com hem comentat anteriorment, Caixa Popular no presenta un risc rellevant de la seua cadena de subministrament, ja que pels béns i els servicis demanats i per la localització geogràfica dels seus proveïdors, no hi ha circumstàncies rellevants de comportaments o pràctiques que puguen causar o contribuir a generar grans impactes negatius significatius. Malgrat el mínim risc existent en la cadena de subministrament, s'estableixen les **quatre estratègies** següents en l'evidència d'una gestió responsable i sostenible:

- Comerç just per als productes de consum en què es puga aplicar aquest concepte.
- Maximitzar les compres a proveïdors locals.
- Constituir aliances de continuïtat per a subministraments i servicis estratègics, enfortint proveïdors clau per la seua generació de valor.
- Assegurar la gestió responsable de la cadena de subministrament constituïda pels proveïdors i les possibles contractes associades.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Els resultats de l'exercici 2021 en què s'ha desplegat totalment la gestió estratègica dels proveïdors i dels aprovisionaments en Caixa Popular que es va aprovar el 2020 han sigut:

COMPRES I PROVEÏDORS							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Compres de béns i servicis (euros)	14.756	13.095	12.382	11.799	12,67 %	5,75 %	4,94 %
Ràtio d'adquisicions a proveïdors locals (%)	70	68	72	76	3,84 %	-5,55 %	-5,26 %
Índex d'adquisicions sota aliança (continuïtat LP)(%)	114	83	84	94	37,35 %	-1,19 %	-1,06 %

En l'exercici 2021 es comprova el compliment de les estratègies de sostenibilitat en les compres pels resultats obtinguts en la ràtio d'adquisicions a proveïdors locals. El 2021 Caixa Popular no ha fet auditories als seus proveïdors, no obstant això, l'entitat està en un període d'implantació de la seua Política d'externalització. L'objecte d'aquesta Política és proporcionar les directrius perquè, davant l'externalització de funcions i en particular per a les funcions essencials o importants o parts d'aquestes, l'entitat dispose de mecanismes adequats per al govern intern d'aquestes externalitzacions, així com la identificació dels seus riscos associats i la gestió d'aquests.

Les despeses incorregudes van ser les previstes segons les necessitats i les estratègies de l'entitat.

Reptes per al 2022

Durant l'any 2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir la gestió estratègica de les compres i dels proveïdors mitjançant el desplegament efectiu de la Política de compres i contractació de proveïdors pel que fa a la gestió sostenible dels proveïdors i de la cadena de subministrament.

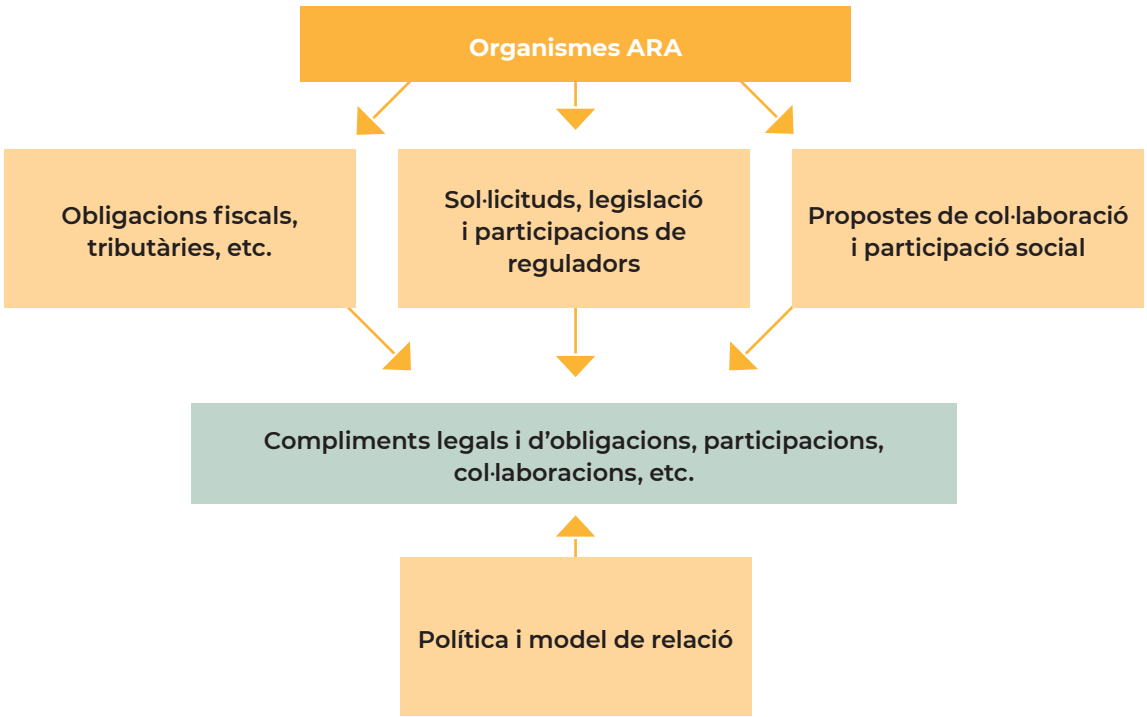
BLOC 5

5.3. Administracions-reguladors i ajuntaments.

CAIXA POPULAR SAP LA IMPORTÀNCIA CRÍTICA QUE TÉ COL·LABORAR, PARTICIPAR O ASSUMIR ELS REPTES, LES REGULACIONS I LES NECESSITATS DELS ORGANISMES ARA (ADMINISTRACIONS, REGULADORS I AJUNTAMENTS) I, PER FER-HO, DISSENYA I DESPLEGA MODELS SISTEMÀTICS DE RELACIÓ I PARTICIPACIÓ.

Els responsables principals de la participació i relacions són l'***Àrea de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals***, el ***Departament d'Assessoria Jurídica***, l'***Àrea Financera*** i ***l'Àrea d'Auditoria*** per a les administracions i reguladors; **l'especialitat, les oficines comercials i les direccions de zona** per als ajuntaments i un nombre elevat d'unitats organitzatives per a les relacions amb els òrgans concrets de les administracions que els corresponen.

Model de relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments.



Sobre la base dels requeriments, les necessitats i les expectatives dels organismes ARA, Caixa Popular dissenya principis i models d'atenció per donar resposta als requeriments, la legislació, les sol·licituds, les necessitats o la participació en esdeveniments, jornades, congressos, comentaris o informes provinents d'administracions; i resposta a requeriments, contribucions, propostes i col·laboracions en projectes, reunions o aspectes socials, ambientals o econòmics dels ajuntaments.

La responsabilitat quant a la gestió d'aquests grups d'interés recau sobre l'**Àrea de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals,** que recull i gestiona tota la informació que arriba d'aquests grups.

La gestió comercial d'aquests grups d'interés correspon a l'**Especialitat d'Ajuntaments i Institucions Públiques** secundades per les direccions de zona i les oficines comercials.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Durant aquest 2021, en coherència amb els reptes marcats el 2020, s'ha establit un catàleg de productes i servicis específics per als ajuntaments adaptats a les seues particularitats, especialment la seua relació amb la ciutadania, que engloba des de diferents instruments de cobrament, mitjans per a facilitar la gestió de les ajudes al comerç de proximitat i ajudes d'emergència per a persones en risc d'exclusió, productes de finançament específic per als projectes emprenedors referenciats pels ADL, a més de productes per a la gestió pròpia dels ens locals.

Aquest catàleg, juntament amb l'estructura d'especialitats, ha permés establir contacte amb la major part dels ajuntaments en què estan radicades les oficines i ha creat canals per a la generació de valor compartit en aspectes econòmics, socials i ambientals

Aquest grup d'interés no té definit cap mena d'indicador o mètrica de seguiment.

RESPOSTA COVID-19

Des de Caixa Popular, també hem sigut sensibles a les necessitats que aquest tipus d'institucions han tingut durant la pandèmia l'any 2021, sobretot en la seua relació amb la ciutadania a qui presten servicis, així aquest any tan complicat hem mantingut i hem potenciat **línies de suport a** ajuntaments i entitats locals per a tramitar ajudes a particulars a través d'un sistema de targetes prepagament que permet als ajuntaments, canalitzar les ajudes al comerç de proximitat, i ha sigut el servici proposat per Caixa Popular l'escollit per ajuntaments tan rellevants com el de València, Torrent o Quart de Poblet.

BLOC 5

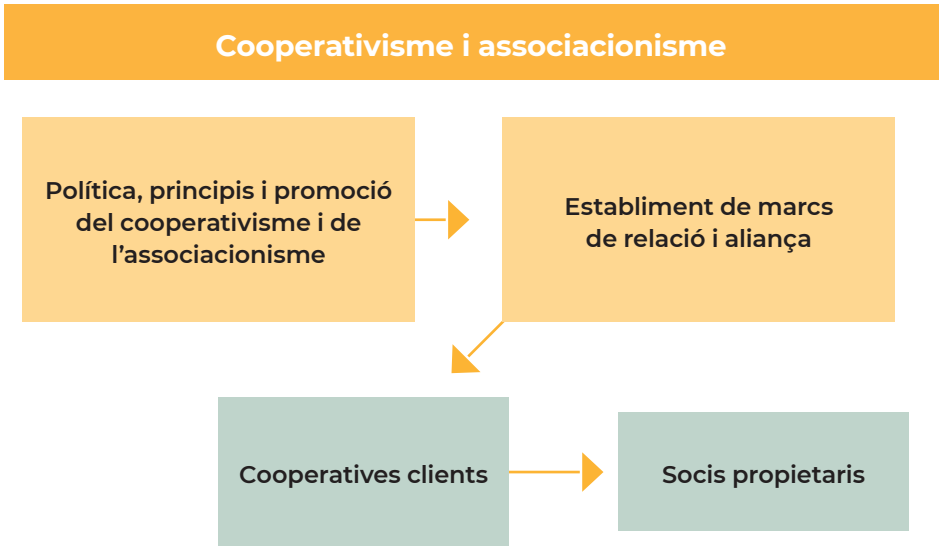
5.4. Cooperativisme i associacionisme

CAIXA POPULAR, COM A ENTITAT COOPERATIVA CONVENÇUDA DE L'IMPACTE GLOBAL DE LA GENERACIÓ DE VALOR COMPARTIT, INHERENT A AQUEST MODEL D'ECONOMIA SOCIAL, A TRAVÉS DELS SEUS PRINCIPIS COOPERATIUS, ESTABLEIX EN LES SEUES ESTRATÈGIES I ELS SEUS PRINCIPIS EL DESENVOLUPAMENT, LA CONSOLIDACIÓ I EL SUPORT AL COOPERATIVISME I A L'ASSOCIACIONISME A LA COMUNITAT VALENCIANA.

Model de gestió

La gestió estratègica d'aquests dos grups d'interés clau per a l'entitat es gestionen de manera compartida per les àrees de negoci, les oficines i altres unitats organitzatives de Caixa Popular, en què destaca la de responsabilitat social.

El seu model de gestió es resumeix en el quadre següent:



Aquest model propugna i col·labora en la creació i l'enfortiment d'organitzacions capaces de generar impactes positius a escala social i mediambiental i de crear valor a la Comunitat Valenciana.

El primer pas d'aquest procés s'estableix a través dels marcs de relació i d'aliança l'objectiu final dels quals és crear una xarxa de col·laboració, siga com a soci propietari, client o fins i tot aliat estratègic.

El 2020 es va crear l'**Especialitat d'Economia Social,** que gestiona aquests grups d'interés des d'una perspectiva comercial dins del segment s'ha donat un impuls a la tasca que tradicionalment es duia a terme en l'entitat.

Cooperativisme

En el cas del cooperativisme, per la seua pròpia condició i convicció, Caixa Popular col·labora i lidera la creació, l'enfortiment i la difusió de models útils de cooperativisme, que secunden sense ambages el desenvolupament sostenible i el suport econòmic i social dins del territori.

El nivell de col·laboració més alt s'estableix a través de la participació de deu cooperatives sòcies en els òrgans de gestió estratègica de Caixa Popular.

Els principis de la gestió cooperativa que guien les nostres actuacions són:

- El respecte i la democràcia en la presa de decisions, disseny d'estratègies i gestió del negoci.
- Responsabilitat i professionalitat individual i compartida dels cooperativistes.
- Distribució racional i simètrica de la riquesa.
- Educació i formació contínua dels seus integrants.
- Suport mutu i igualtat.
- Solidaritat amb la societat i preocupació per l'entorn.

En l'**Annex 11.1, apartat 7**, es pot consultar la llista de les cooperatives sòcies de Caixa Popular.

Associacionisme

Caixa Popular entén l'associacionisme com una de les plataformes més importants perquè grups de persones físiques o jurídiques, de manera lliure i voluntària, puguen donar solució a necessitats i objectius compartits comuns.

La nostra entitat col·labora amb associacions de tota mena (econòmiques, socials, culturals, educatives, esportives, etc.) i entén el seu paper tan valuós com a catalitzadores de l'amistat cívica, de la cohesió de barris i les ciutats, de la defensa de negocis, sectors i professionals i de la promoció d'ajuda social i ambiental.

Les associacions són un vehicle de gran valor per a:

- Representar i canalitzar els interessos d'un col·lectiu determinat a través de la creació d'opinions i criteris fundats.
- Aconseguir i facilitar l'aprenentatge conjunt i la formació dels seus membres.
- Crear un espai de trobada, diàleg i oportunitats entre els seus participants.
- Fomentar la participació, la col·laboració i el consens davant diferents problemes o situacions.
- Facilitar l'atenció i l'escolta activa de determinats estaments.
- Generar cohesió i relació entre les persones de pobles, barris i ciutats.
- Donar solució a necessitats determinades de tipus social, empresarial, cultural, esportiu, etc.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Durant aquest 2021 s'ha posat en marxa una *Newsletter* específica per a associacions amb continguts del seu interés; l'enviament és trimestral; a més es va posar en marxa el projecte ***Escola d'Associacions***, que, seguint el model formatiu establit per la Fundació Horta Sud, s'ha traslladat a altres territoris com la Safor, Requena i l'Alcoià i suposa el compliment dels reptes marcats el 2021.

A continuació, es presenten els resultats numèrics obtinguts de la gestió de les cooperatives i les associacions en els tres últims exercicis; cal destacar la quota de mercat d'associacions i cooperatives que té Caixa Popular a la província de València, que se situa en més del 30 % en tots dos casos:

COOPERATIVISME I ASSOCIACIONISME							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Nre. cooperatives sòcies de Caixa Popular	166	161	162	157	3,10 %	-0,6 %	3,18 %
Nre. cooperatives clientes de Caixa Popular	455	423	414	395	7,57 %	2,17 %	4,81 %
Nre. cooperatives que participen en la gestió estratègica	10	10	10	10	0 %	0 %	0 %
Nre. associacions clientes de Caixa Popular	5.947	5.455	5.126	4.289	9,02 %	6,42 %	19,51 %

Malgrat l'impacte de la Covid-19 en el sector empresarial, el nombre de cooperatives sòcies s'ha incrementat en 5 o, el que és el mateix, un 3,10 % durant aquest 2021, un creixement similar al del 2012, l'any previ a la pandèmia.

El nombre de cooperatives clientes, l'any 2021, s'han incrementat en un 7,57 % respecte del 2020 i un 9,9 % respecte del 2019; aquests creixements mostren el lideratge de Caixa Popular dins del cooperativisme valencià. El nombre de cooperatives sòcies que participen en la gestió estratègica de Caixa Popular continua sent de 10, sense variar en els últims 4 anys.

En aquesta mateixa línia, però de manera més pronunciada si és possible, cal destacar que el nombre d'associacions clientes de Caixa Popular s'ha incrementat en un 9,02 % el 2021 respecte de 2020, i s'acosta a les 6.000 associacions clientes, i un 38,66 % respecte del 2018, fet que mostra clarament l'aposta de l'entitat per aquestes organitzacions.

RESPOSTA COVID-19

Des de Caixa Popular hem sigut sensibles a les necessitats de les associacions que col·laboren amb nosaltres en un moment tan complicat amb motiu de la pandèmia provocada per la Covid-19, per això hem continuat mantenint les línies de finançament que vam encetar el 2021, i també mantenim les col·laboracions econòmiques de suport per a aquestes organitzacions.

Reptes per al 2022

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

Per al període 2020-2022 es planteja la consolidació i el reforç de les relacions de valor compartides amb cooperatives i associacions.

BLOC 5

5.5. Aliats i socis

CAIXA POPULAR, COM A ENTITAT PLURAL, PRECURSORA DEL BÉ COMÚ I CONVENÇUDA DEL VALOR DE L'ACTUACIÓ CONJUNTA, CONSIDERA LA GESTIÓ DE LES ALIANCES COM UN PROCÉS CLAU DE LA SEUA CONSOLIDACIÓ I EL SEU DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL EN ELS MERCATS I EN LA SOCIETAT, JA QUE ENS PERMET ESTABLIR I DESENVOLUPAR ALIANCES ESTRATÈGIQUES AMB LES ORGANITZACIONS I INDIVIDUS DE MÉS VALOR AMB RELACIÓ A LA GENERACIÓ DE RESULTATS I AMB QUÈ HI HA UN GRAU ELEVAT DE COMPROMÍS I DE CONFIANÇA.

Caixa Popular classifica les seues aliances estratègiques en tres tipus o categories, que són les següents:

ALIATS SOCIS

Són entitats de suport al negoci, proveïdores de productes i servicis compartits, per a les 29 cooperatives de crèdit que s'integren en el Grup Caixa Rural. Formen part d'aquest tipus: l'Associació Espanyola de Caixes Rurals, el Banco Cooperativo Español, la Societat Rural de Servicis Informàtics i la companyia Seguros RGA.

ALIATS DE CADENA DE VALOR

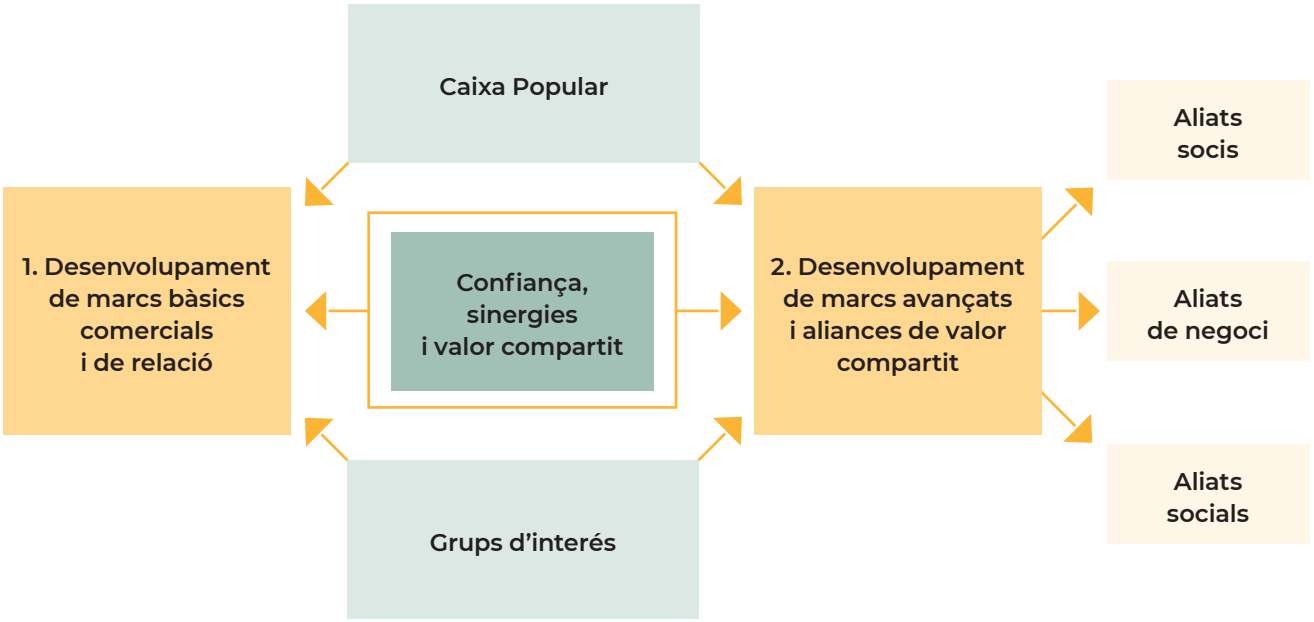
Els conformen entitats (empreses, proveïdors, col·legis professionals, etc.) i prescriptors (advocats, economistes professionals que assessoren empreses i generen patrimonis) amb els quals s'estableixen llaços de valor i sinergies compartides per al negoci.

ALIATS SOCIALS

Són organismes, sense ànim de lucre, amb què es treballen objectius socials (foment de l'associacionisme i la participació, suport en la dignitat de totes les persones, igualtat, acció social, divulgació de la responsabilitat social, etc.) dins de la Comunitat Valenciana.

En tots els casos s'assegura que els valors corporatius de Caixa Popular són compatibles amb els de les organitzacions i els professionals amb què s'estableixen les aliances.

El model de gestió estratègica d'aliances s'explica a través de la imatge següent :



En la primera activitat s'estableixen i es desenvolupen les relacions bàsiques per al conjunt de grups d'interés. En la segona s'estableixen accions amb els que presenten més valor afegit, confiança i generació de valor.

Aliats socis

Els aliats socis de Caixa Popular són l'**Associació Espanyola de Caixes Rurals**, el **Banco Cooperativo Español**, la **Societat Rural de Servicis Informàtics** i la companyia **Seguros RGA**.

Bàsicament, les aliances amb aquestes entitats s'estableixen per les raons següents:

- Establiment, coordinació i representació davant reguladors i altres entitats de les caixes del Grup i debat sobre aspectes d'interés.
- Disseny de productes i servicis comuns.
- Servicis de central bancària a les caixes accionistes.
- Centre d'explotació de dades, suport operatiu i desenvolupament de sistemes d'informació.

Una entitat rellevant i complementària a aquest grup és l'**Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit**, que agrupa les caixes rurals i les cooperatives de crèdit sòcies del grup a la Comunitat Valenciana i les representa davant la Generalitat Valenciana. Aquesta organització és la que canalitza el posicionament i les gestions tècniques davant l'Administració autonòmica.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Com a fet rellevant dut a terme al llarg de l'any 2021, cal destacar la creació/potenciació de 9 aliances liderades per membres de l'alta direcció amb l'objectiu d'explorar aliances de valor amb diversos agents, tant de negoci com socials.

L'exercici 2021, segon any del nostre pla estratègic **TransformAcció 2020-2022**, les nostres aliances han seguit molt presents en la nostra estratègia i en la nostra gestió. A continuació, podem veure els principals resultats d'aquesta gestió.

RELACIONS AMB ALIATS SOCIS							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Nre. aliats socis	4	4	4	4	0 %	0 %	0 %
Nre. equips estratègics en els aliats socis	21	12	9	9	75 %	33,33 %	0 %
Nre. aliats estratègics de la cadena de valor	114	240	234	197	-52,50 %	2,56 %	18,78 %
Nre. aliats estratègics socials	20	19	18	18	5,26 %	5,55 %	0 %

Durant aquest 2021 hem mantingut el nombre d'aliats socis, incrementant de manera molt important la nostra implicació participant en més equips estratègics amb els aliats socis aportant el nostre coneixement i treball per a un millor futur en comú. El nombre d'aliats estratègics socials s'ha situat en 20, amb un creixement d'un 5.26 % respecte del 2020. Quant als aliats estratègics de la cadena de valor s'han situat en 114, fet que re-presenta un 52 % menys que el 2021 a causa d'un canvi en el .

Alguns exemples dels resultats aconseguits a través de les nostres aliances han sigut**:**

1. Accions d'impacte social a través de les quals impulsem la **innovació i l'emprenedoria.**

A través de l'escolta dels nostres grups d'interés i conjuntament amb els nostres aliats, desenvolupem iniciatives que els ajuden a donar solució a les seues necessitats i a millorar la societat. A més, fomentem la creativitat, les noves idees i donem cobertura a l'ecosistema emprenedor amb consciència amb els nostres productes i servicis adaptats, cosa que contribueix a consolidar projectes emprenedors que generen riquesa en la nostra societat.

Un exemple d'aquesta mena d'iniciatives i aliances ha sigut l'establida amb la ***fundació Socialnest***. Amb aquesta aliança hem creat el ***programa GreenX,*** una proposta per a generar idees emprenedores que generen una millora ambiental, fonamentalment en els ***ODS 8, 9 i 13***.

2. Accions d'impacte mediambiental a través dels quals impulsem **projectes mediambientals.**

A través d'aquestes accions fomentem la conscienciació de la societat per a aconseguir un món més verd. El canvi cap a una societat més verda passa, no sols per les accions pròpies, sinó per generar consciència en la població per aconseguir el repte de crear un entorn més saludable ambientalment.

Un exemple d'aquesta mena d'iniciatives i aliances ha sigut l'establida juntament amb la ***fundació Oceanogràfic o Acció Ecologista Agró***, en què fomentem la conscienciació sobre la cura del medi ambient, a més d'ajudar la recuperació de fauna marina o terrestre i on generem impactes positius en els ***ODS 4, 14, 15 i 17***.

Reptes 2022

Per al període 2022 es plantegen dos objectius:

- La consolidació i el reforç de les aliances estratègiques existents en l'eix ambiental.
- Establiment d'aliances que afecten l'eix estratègic de la igualtat tant de gènere com d'integració de persones amb diferents capacitats.

BLOC 6: MODEL DE GESTIÓ

6.1. Gestió de la qualitat

LA QUALITAT EN CAIXA POPULAR ÉS EL NOSTRE VEHICLE PER A DISSENYAR, DESENVOLUPAR I POSAR EN EL MERCAT PRODUCTES I SERVICIS QUE COMPLISQUEN O SUPEREN LES EXPECTATIVES DELS CLIENTS. EL SECTOR FINANCER ÉS, SENS DUBTE, UN DELS QUE MÉS IMPORTÀNCIA HA DE DONAR AL GOVERN DE LES OPERACIONS PER L'ENORME COMPETÈNCIA EXISTENT I PEL VALOR QUE APORTA ALS RESULTATS ECONÒMICS DE L'ORGANITZACIÓ I A LA GENERACIÓ DE CONFIANÇA I LLEIALTAT EN ELS CLIENTS.

Model de qualitat

Caixa Popular estableix el seu model de gestió de la qualitat a través de tres fases interrelacionades.

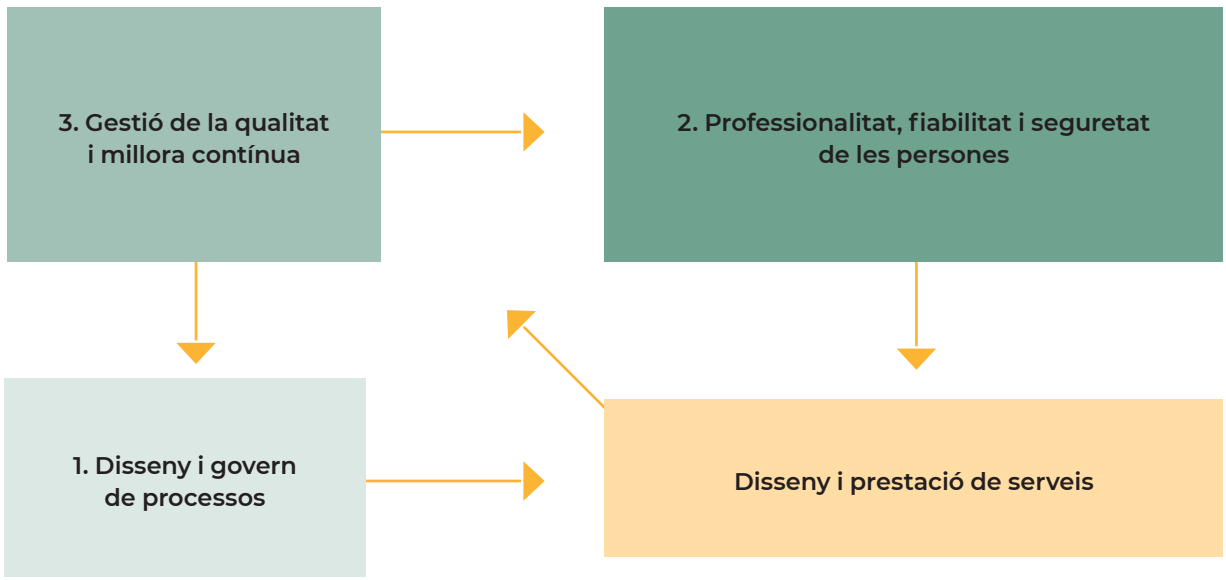
La primera és el control de totes les operacions de l'organització. Aquesta fase conté el disseny i la gestió dels processos i la posada en el mercat, en els mínims terminis possibles, dels productes i servicis més adequats, atractius i innovadors per a generar les més valuoses emocions i satisfacció en els clients.

La segona, l'objectiu principal de la qual és l'assegurament de la bona praxi en el desenvolupament dels servicis, prové de la professionalitat, de la fiabilitat i de la seguretat en la prestació d'aquests per part de les persones responsables d'aquesta gestió.

La tercera etapa, d'avanç, consolidació i eficiència, s'estableix a través de la millora contínua i sistemàtica de processos i servicis, i de la potenciació de la qualificació i el valor de les persones.

La deguda coordinació i funcionament de les tres etapes asseguren la millora contínua, el control dels costos i l'avanç sistemàtic en el grau d'utilitat, valor i impacte de les operacions realitzades i del valor de les despeses incorregudes en la gestió, a curt i llarg termini.

En la imatge següent, veiem el nostre **model de gestió de processos i de qualitat**.



La responsabilitat de la gestió de la qualitat recau en el ***Departament d'Organització i Seguretat***, que fonamentalment posa el seu focus en:

- Formar el col·lectiu de treball en gestió de processos i projectes.
- Formar els líders designats en la direcció de projectes.
- Analitzar i seguir les activitats i els resultats dels processos i els projectes de la companyia.
- Dissenyar i desenvolupar sistemàticament processos i mètodes d'anàlisi i de millora de la qualitat dels processos i els servicis en oficines comercials i en Servicis Centrals (consultoria organitzativa).
- Posar en marxa projectes de millora a través de l'anàlisi i la validació del Comité d'Organització.
- Gestionar les incidències rebudes i quantificar la fallada interna.
- Fomentar i enfortir la millora contínua a través de les aportacions de totes les persones i els clients de l'entitat.
- Treballar en la millora contínua de la satisfacció dels clients amb relació a les instal·lacions, l'atenció i els servicis prestats, i tractament de les reclamacions d'aquests.

A conseqüència de la faena duta a terme el 2020, des del Departament d'Organització i Seguretat, aquest 2021 es va posar en marxa un nou servici de valor per a l'organització quant a la millora contínua dels seus processos i de la qualitat, el ***servici de BackOffice,*** que a través de la robotització, l'automatització i la dotació de persones ha permés millores en processos repetitius, evitar el factor humà en determinats processos i centralitzar activitats amb la millora del coneixement dels processos que suposa la reducció d'errors i de millora de terminis, a més d'alliberar temps per a tasques comercials en oficines.

Dins del model de qualitat hi ha un servici de "*Consultoria d'oficines comercials*", que consisteix a entrevistar tot l'equip de les oficines, analitzar la informació disponible, detectar bones pràctiques exportables a la resta de les oficines i identificar ineficiències en el desenvolupament dels processos o en la prestació de servicis.

Durant aquest 2021, a causa de l'excepcionalitat de la pandèmia, el treball de la consultoria d'oficines s'ha orientat a l'anàlisi dels processos orientats a treballar els processos de robotització i instauració del projecte de *Back Office,* i no s'han fet consultories com a tal. Durant el pròxim 2022 està previst reprendre-les amb l'objectiu de saber el grau d'implantació de les millores sorgides del projecte *RevoluciONA*.

El 2019 es va establir el servici "*Consultoria de servicis centrals*", amb un plantejament similar a l'anterior, encara que en l'anàlisi s'utilitzava la informació recollida en les consultories d'oficines que corresponga al departament en qüestió. Després d'una revisió del procés, es va optar per abandonar aquest servici el 2021 i substituir-lo per sistemes d'anàlisis per a l'automatització/robotització de tasques que eviten el factor humà i reduïsquen els errors.

El trasllat de la innovació aquest 2021 a l'Àrea de Comunicació i Experiència de Client ha suposat la separació definitiva dels canals per a l'entrada d'informació respecte d'incidències i de propostes de persones amb relació a les possibles millores i innovacions en processos i servicis, encara que durant el primer semestre encara hi havia algun solapament.

Amb la creació d'un portal d'Innovació i la desaparició de l'eina "*Junts innovem*", que s'utilitzava per a detectar propostes i idees d'innovació, encara que de manera natural s'incorporaven també accions de millora, ha suposat un aclariment i el desviament de la detecció d'errors i d'incidències a través del canal "*Botiquín*", la finalitat del qual és aquesta.

L'últim dels elements substancials en la gestió de la qualitat és el mètode per a conéixer el nivell de satisfacció que les oficines tenen amb relació a la qualitat dels servicis prestats per totes les unitats organitzatives (departaments i àrees) dels Servicis Centrals.

En aquest mètode s'avaluen tres variables del servici: eficàcia, rapidesa i empatia, i s'obté una valoració mitjana d'aquestes. Els més ben puntuats obtenen una retribució variable per als Servicis Centrals.

Durant el 2021 s'ha potenciat el Servici d'Atenció en Organització, que permet la resolució d'incidències i dubtes relatius a mitjans de pagament i Banca Digital facilitant la gestió de les oficines comercials a través de la robotització.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Durant l'exercici del 2021, els elements més destacables són els des del Departament de Productivitat, que es van desenvolupar i van aprofundir en els canals comentats anteriorment i especialment la posada en marxa del *Back office*, que ha suposat la centralització, robotització, automatització i millora de processos.

Vegem a continuació els principals **resultats de gestió de la qualitat el 2021** respecte d'anys anteriors.

GESTIÓ DE PROCESSOS I QUALITAT							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Botiquín (incidències): entrades	43.903	38.529	33.710	17.076	13,93 %	14,29 %	97,41 %
Botiquín (incidències): en curs	328	120	10	3	173,33 %	1.100 %	233,33 %
Botiquín (incidències): tancades	42.951	37.998	33.556	17.052	13,04 %	13,24 %	96,78 %
Botiquín (incidències): pendents	624	411	144	21	51,82 %	185,41 %	585,71 %
Botiquín qualitat de servici al client intern	6	13	8	-	-53,85 %	62,5 %	N/A
Consultories d'organització en oficines comercials (nre.)	0	0	5	-	0 %	-100 %	N/A
Sol·licituds *Back Office* gestionades	11.000	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Incidències resoltes pel SAO	11.510	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

* L'any 2018 no s'havia desenvolupat i implementat la nova metodologia i estructura de treball de qualitat.

L'increment produït el 2021 en tots els indicadors d'incidències, rebudes a través del canal *Botiquín*, es va deure la incorporació progressiva en el sistema de tots els departaments de la nostra entitat juntament amb l'aprofundiment i la millora del sistema. A més, la incorporació del teletreball de manera massiva va suposar un increment de les incidències tècniques. Finalment, pel que fa a les consultories de qualitat en oficines, no s'ha pogut dur a terme l'any 2021 pels condicionants que hem tingut a causa de la Covid-19.

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE 2020-2022

A conseqüència de la implantació de l'experiència i el coneixement obtingut durant l'any 2021, es planteja un programa de projectes per al període 2020-2022 a través dels projectes següents:

- ***Remodelació del sistema de cerca de normativa*** que facilite la consulta, estalviant temps i convertint el sistema en un element de millora de la productivitat
- **Definició del model de relació entre oficines i Servicis Centrals**. En aquest model s'han fet avanços els anys 2020 i 2021, i en continuarà la implementació el 2022. El seu objectiu principal és determinar quin ús ha de fer-se dels diferents canals i eines de comunicació existents: correu electrònic, telèfon, "*unts innovem", "*Botiquín*", "Xat Teams", videotelefonades, etc. Aquest 2021, en concret, s'ha treballat l'eina d'equips de Teams per a la gestió dels equips de l'organització líquida (especialitats i sectors), l'estandardització de l'ús del *botiquín* a diverses àrees que encara no l'utilitzaven (Auditoria i Banca Empresa) per a comunicar incidències de qualitat permetrà mesurar els temps i la qualitat de les resolucions, així com definir uns acords de nivell de servici, per poder detectar ineficiències o mancances formatives en algun procés

BLOC 6: MODEL DE GESTIÓ

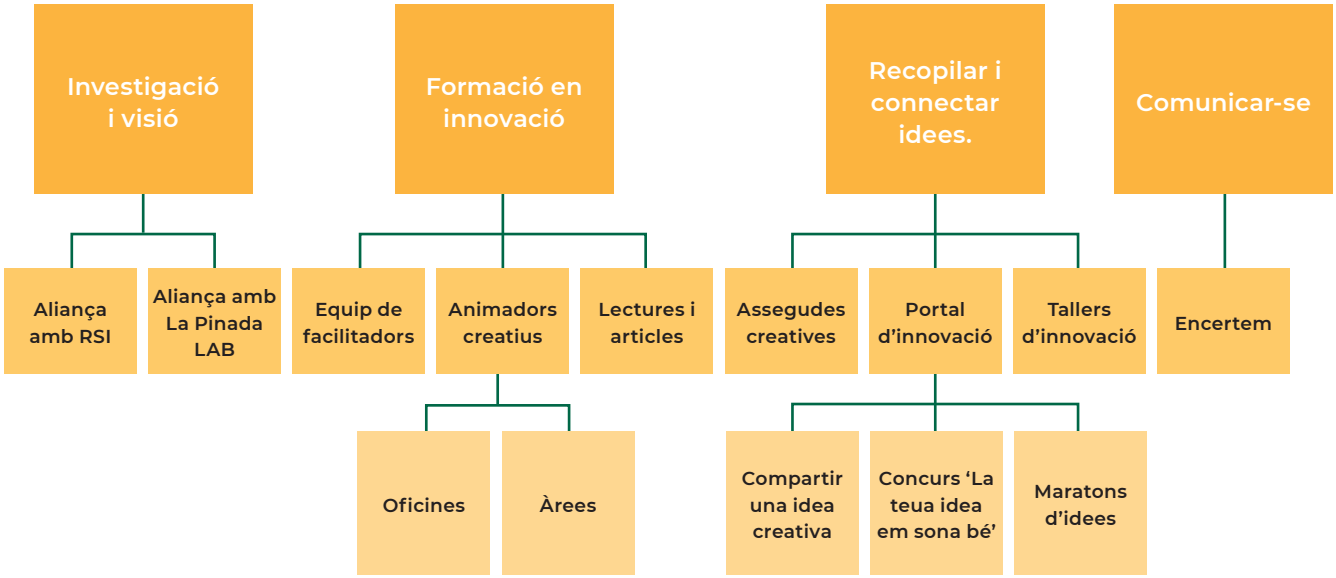
6.2. Gestió de la innovació

LA GESTIÓ DE LA CREATIVITAT I DE LA INNOVACIÓ EN CAIXA POPULAR ÉS RESPONSABILITAT DE *L'ÀREA DE COMUNICACIÓ I EXPERIÈNCIA DE CLIENTS*, QUE S'ASSUMEIX COM UNA FUNCIÓ TRANSVERSAL ENTRE TOT L'EQUIP QUE COMPON AQUESTA ÀREA, AMB L'OBJECTIU DE FOCALITZAR EN LA INNOVACIÓ EN VALOR PER AL CLIENT, UN CANVI ESTRATÈGIC RELLEVANT QUE S'HA PRODUÏT L'ANY 2021.

Compten amb el suport del ***Comité d'Innovació*** per al desenvolupament de propostes i projectes d'èxit. Aquest Comité, que actua com a dispositiu d'enllaç i coordinació, està format per deu membres amb capacitat directiva, que es reuneixen amb una periodicitat quadrimestral.

La gestió de la innovació té com a objectiu les funcions següents:

- **Investigació i visió**. Explorant el mercat, els clients i les tendències de la societat a la recerca d'informació que puga guiar i alinear l'estratègia general d'innovació amb l'estratègia de Caixa Popular; i establint aliances amb tercers per aconseguir aquesta finalitat.
- **Formació en innovació**. Per a garantir l'adquisició de coneixements necessaris en tècniques de creativitat i en processos d'innovació; i crear un llenguatge compartit i una expectativa que la innovació és responsabilitat de totes les persones que integren Caixa Popular.
- **Recopilar i connectar idees**. Estimular la generació d'idees, relacionar-les entre si perquè es convertisquen en conceptes més amplis i seleccionar les millors per a una major estructuració, investigació i proves. Després, les millors idees han d'estar connectades amb els recursos i el lideratge que ajuden a llançar nous projectes, productes, processos, etc.
- **Comunicar-se**. A més de tot el que acabem d'enumerar, és essencial que des d'***Innovació*** es fomente la comunicació per dinamitzar la participació, estimular els processos i donar visibilitat als projectes i a les noves tendències que sorgeixen.



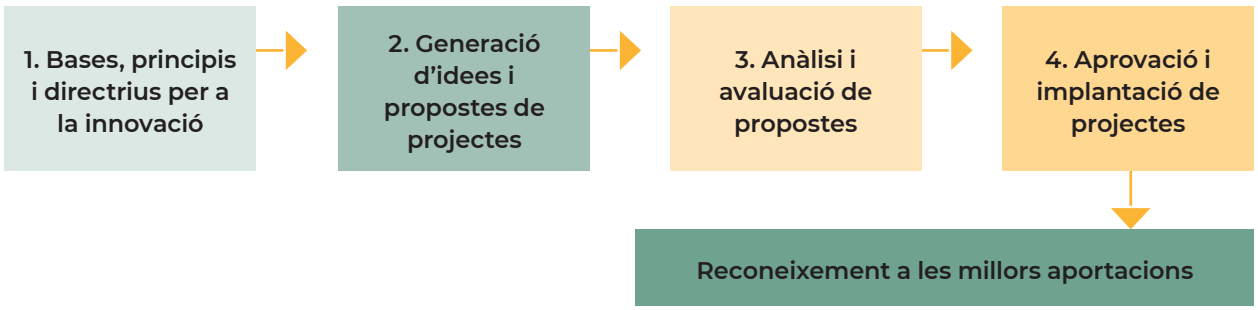
El perímetre o abast d'actuació de la gestió de la innovació se circumscriu principalment als processos comercials i als productes i els servicis a la disposició dels clients, així com a la posada en marxa de projectes relacionats amb la sostenibilitat i l'acció social.

La innovació referida a la tecnologia està delegada en l'aliat soci RSI. En aquest camp d'actuació, les propostes d'innovació i millora que s'identifiquen es proposen a RSI en els diferents grups de treball.

Model d'innovació i creativitat

El model de creativitat i innovació de Caixa Popular té abast intern i extern. El primer es refereix a la contribució de l'equip humà de l'entitat, mentre que el segon es refereix a l'aportació que pot fer qualsevol persona a través dels diferents canals que Caixa Popular promou per a la recollida d'idees, així com els tallers específics i les sessions d'innovació o creativitat que l'entitat organitza i en què participen clients i no clients.

Gestió de la innovació i de la creativitat i Resultats 2021



El model està estructurat en quatre fases:

La primera la constitueixen les "*Bases, principis i directrius per a la generació i la conceptualització d'idees d'innovació*". La informació preparada i difosa a totes les persones de l'organització serveix perquè les propostes responguen a la màxima generació de valor.

En aquesta fase és clau la figura de l'***animador creatiu***, un rol implantat des del 2020 amb la missió d'estimular la innovació en el si de la seua unitat de negoci (oficina o àrea). També, en aquest apartat l'organització estimula la formació i la lectura en noves tècniques de creativitat i innovació a través de la publicació d'articles o continguts en aquesta matèria. Durant el 2021 s'ha treballat al voltant del llibre *Moonshot thinking. Transforma la innovació disruptiva en una oportunitat*, d'Iván Bofarull, per a indagar quines tècniques de les que descriu l'autor poden aplicar-se en Caixa Popular.

La "*Generació d'idees i propostes de projectes*", en la segona fase, s'articula a través del *Portal de la Innovació*, les *Assegudes Creatives* i la realització de tallers d'innovació.

El Portal de la Innovació s'ha desenvolupat el 2021, introdueix com a novetat principal que totes les iniciatives que s'impulsen internament per al foment de la creativitat i de la innovació queden recollides i diferenciades a través d'una secció disponible en la intranet de Caixa Popular, facilitant així l'accessibilitat i la participació del col·lectiu de treball.

En aquest portal es concentren uns quants apartats en què les persones que treballen en Caixa Popular poden traslladar idees creatives i innovadores per a resoldre un problema o cobrir necessitats no ateses fins al moment. Poden fer-ho de manera espontània o com a resposta a un repte o una qüestió que planteja l'organització. En referència a aquest últim punt, les iniciatives que s'impulsen, i que es diferencien com a apartats en el **Portal d'Innovació** són:

1. **Concurs 'La teua idea em sona bé'**. Una iniciativa introduïda com a novetat el 2021 per estimular la innovació, en què es pot participar de manera individual o per equips, formats per persones internes o externes a Caixa Popular, sempre que hi haja almenys una persona sòcia o aspirant a sòcia. Les idees presentades han d'estar estretament relacionades amb les polítiques estratègiques de l'entitat, l'aplicabilitat ha de dependre directament de Caixa Popular i no han d'haver-se descartat amb anterioritat ni estar ja en procés d'estudi o aplicació. Les idees que compleixen els criteris indicats, es presenten al Comité d'Innovació i, després d'un procés de votació, les que obtenen més valoració es

premien i s'implanten a través de projectes en l'organització.

En aquest sentit els projectes que estan desenvolupant-se gràcies a aquesta iniciativa són:

- **"Dona amb Caixa Popular"**, que ha consistit a convertir les nostres oficines en punts de donació de sang amb la coordinació del Centre de Transfusions de la Comunitat Valenciana.
- **"Compensem la nostra empremta de carboni"** i "**Caixa Popular *forest friendly*"**, que pretenen compensar l'empremta de carboni que genera l'entitat amb la plantació d'arbres.
- **"Ciberseguretat"**, que consisteix a introduir en l'assegurança de ciberseguretat que es comercialitza un servici d'auditoria informàtica.
- **"Compte benvingut al món"**, que persegueix desenvolupar un pla per a fidelitzar els fills nounats dels clients de l'entitat.
- **"Caixa Popular inclusiva"**, que treballa per l'atenció i la integració de la comunicació per facilitar l'accessibilitat a les persones amb discapacitat auditiva.
- "**Màster de gestió estratègica d'associacions i fundacions**", orientat a persones que dirigeixen aquesta mena d'organitzacions per dotar-les d'eines de gestió estratègica en tots els àmbits de l'organització

2. "**Marató d'Idees**". Amb periodicitat mensual, a través d'aquesta iniciativa el col·lectiu de treball ha de donar resposta a un repte, formulat a través d'una pregunta, que l'organització planteja relacionada amb algun tema o segment estratègic, amb una setmana de termini per a enviar idees i solucions al tema plantejat. El resultat d'aquesta iniciativa va ser el següent:

   Es van fer un total d'11 **maratons d'idees** amb un repte central, de què van sorgir **560 aportacions** per part de l'equip humà de l'entitat.

   Aquestes aportacions es van compartir amb els especialistes o responsables del segment a què afectava directament el repte, i rebien per la seua part un compromís d'aplicació de les idees més convenients al seu criteri i aconseguint guiar les idees perquè aporten valor i guarden una estreta relació amb les prioritats estratègiques de Caixa Popular.

Pel que fa als **Tallers d'innovació**, es tracta de sessions al voltant d'una tècnica concreta de creativitat i dirigides a un segment de clients específic. Una de les tècniques emprades per al desenvolupament d'aquestes sessions ha sigut el mètode de *Value Proposition Canvas*, que consisteix en una representació visual en què es contrasten les necessitats dels clients amb determinats productes i servicis que ofereix Caixa Popular, de manera que el client és el centre de l'anàlisi.

S'han desenvolupat un total de 7 tallers el 2021, en els quals sempre s'ha comptat amb la participació d'*animadors creatius*; quan s'ha requerit hi han intervingut clients o representants de La Pinada Lab, aliat estratègic de Caixa Popular en matèria d'innovació.

Els tallers fets el 2021 han sigut:

- Taller per a potenciar les vendes de la Targeta Dona.
- Taller per a incrementar la vinculació dels autònoms.
- Taller d'innovació per a potenciar les vendes de rènting.
- Taller per a aconseguir la vinculació de les entitats socials i les ONG.
- Taller per a aprofundir en les necessitats dels comerciants, que va comptar amb la participació de clients potencials i clients.
- Taller per a aprofundir en les necessitats de les cooperatives agrícoles, que va comptar amb la participació de clients.
- Taller per a aprofundir en les necessitats de joves, que va comptar amb la participació de clients potencials i clients.

Finalment i com a novetat, en aquesta segona fase durant l'últim exercici s'han posat en marxa les 'Assegudes Creatives' amb clients, es tracta de sessions organitzades pels *animadors creatius* d'oficines per donar veu als clients i introduir en els processos d'innovació de l'organització les seues idees i propostes. S'han fet un total de 50 **'Assegudes Creatives amb clients'**, que han versat al voltant dels segments de famílies, joves, empresa, comerços, autònoms i prescriptors de negoci. La valoració d'aquestes sessions ha sigut positiva, amb una avaluació, sobre 5, de 4,43 punts per part de les oficines i de 4,59 punts per part dels clients.

En aquest sentit i de manera interna, s'han mantingut les dinàmiques de les **"Assegudes Creatives"**, tant en oficines com en àrees; així com les "**AssentÀrees Creatives"**, en què les diferents

àrees dels servicis centrals duen a terme una Asseguda Creativa exclusiva destinada a aportar idees sobre una qüestió que planteja una altra àrea diferent que se'ls ha assignat prèviament.

La tercera fase, d'"Anàlisi i aprovació formal de les idees i els projectes de valor a implantar", és responsabilitat de l'*Àrea de Comunicació i Experiència de Clients*, com a gestora de la *Innovació*, i del *Comité d'Innovació*. La selecció de les idees és resultat de l'aplicació dels criteris següents, és a dir, de com cadascuna influeix en la generació de negoci, en l'impacte que proporcione valor al nombre de persones més gran possible, en la novetat i la disrupció i en la forma de presentació.

En l'última de les fases, la d'"Aprovació i implantació de projectes", el 2021 ha sigut clau la creació d'un **quadre de comandament,** per a facilitar i recollir el conjunt d'indicadors que proporciona a l'organització una visió comprensible de la innovació i el seguiment de les diferents iniciatives que s'implementen. Aquesta novetat porta amb si que s'ha canviat la manera de mesurar la gestió de la innovació i la creativitat.

A causa dels canvis estructurals en la gestió de la innovació, es considera més adequat canviar els indicadors de referència, adaptant-los a la nova realitat:

GESTIÓ DE LA INNOVACIÓ I DE LA CREATIVITAT				
VARIABLE	**ANY 2021**	**ANY 2020**	**ANY 2019**	**VARIACIÓ 20/19**
Idees noves en "Junts innovem"	N/A	156	107	46 (45,79 %)
Persones participants en "Junts innovem"	N/A	291	245	46 (18,77 %)
Persones que van aportar idees noves	N/A	181	78	103 (132 %)
Qualitat mitjana final de les idees noves (sobre 3)	N/A	2,11	1,48	0,63 (42,57 %)

QUADRE DE COMANDAMENT INNOVACIÓ	ANY 2021
Innovacions aplicades	**209**
Proves pilot	**11**
Concurs 'La teua idea em sona bé'	
Idees presentades	47
Nre. de persones participants	74
Oficines	41
Servicis Centrals	32
Tercers	1
Idees individuals	27
Idees en equip	20
Assegudes Creatives amb clients	**48**
Nre. de clients que hi han participat	**118**
Valoració oficina (sobre 5)	4,43 pts.
Valoració clients (sobre 5)	4,59 pts.
Maratons d'idees	**11**
Aportacions rebudes	**560**
Idees creatives *(anterior Junts Innovem)*	**176**
Tallers d'innovació	**12**

Reptes per al 2022

Consolidar la Unitat d'Innovació com a motor de l'estimulació de la generació d'idees i potenciar, a través de la creació d'un ***Laboratori d'Innovació*,** la implantació de les que generen valor a l'organització.

Un dels objectius del 2022 és consolidar la figura de l'***animador creatiu***. Per fer-ho, s'ha fet un pla estratègic per a potenciar aquest rol en l'organització liquida i fomentar la creativitat i la implantació d'innovacions.

Per potenciar la formació en innovació es crearà un ***Equip de facilitadors*** en tècniques d'innovació que proporcionarà continguts i tallers en aquesta matèria. A més, s'incrementaran les línies d'acció amb l'aliat soci La Pinada Lab, tant en el pla d'introduir la veu del client en els processos d'innovació de Caixa Popular com en l'assessorament en aquest àmbit a les empreses i les entitats clientes.

BLOC 6: MODEL DE GESTIÓ

6.3. Gestió de la tecnologia i la informació

UNA DE LES CATEGORIES QUE S'INTEGREN DINS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE GRUPS D'INTERÉS DE CAIXA POPULAR ÉS "ALIATS SOCIS", EN QUÈ ESTÀ L'EMPRESA PARTICIPADA RSI (RURAL SERVICIS INFORMÀTICS). PER A ENFORTIR EL VALOR DE GESTIÓ DELS SEUS SISTEMES D'INFORMACIÓ I DE LA SEUA VISIÓ ESTRATÈGICA DE GENERAR I CAPITALITZAR ALIANCES, UTILITZEM ELS SERVICIS INFORMÀTICS COMUNS D'AQUESTA EMPRESA.

RSI és responsable de les activitats de desenvolupament o millora de les aplicacions clau del negoci, de la ubicació de dades, de la seguretat informàtica d'aquestes, de les pàgines web, etc., i estableix protocols per a la utilització diferenciada per totes les empreses del Grup.

RSI posseeix certificacions i du a terme auditories independents que avalen l'excel·lent gestió de la seguretat i la ciberseguretat:

- ISO 27001 Sistema de gestió de la seguretat informàtica.
- ISO 38500 Governança de la tecnologia de la informació.
- ISO 22301 Sistema de gestió per a la continuïtat del negoci.
- ISO 22320 Sistema de gestió per a la resposta davant emergències.
- CMMi (CVS) Cicle de vida de programari (nivell 3).
- LEET Security amb el nivell màxim AAA+ el 2019.
- Certificats específics de seguretat:
  - Certificació PCI/DSS: certificat de l'estàndard de seguretat de dades en targetes.
  - Certificació CSP de Swift: certificació de seguretat per a pagaments per Swift.
  - Auditories d'assegurament del marc de control intern europees:
  - ISAE 3402 Tipus 2: per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos generals de TI.
  - SOC 2 Tipus 2: per a l'eficàcia operativa de marc de control intern en la gestió dels processos de seguretat i ciberseguretat de TI.

De manera complementària, també posseeix altres certificacions de gran valor per a incrementar la confiança i el valor de la seua gestió:

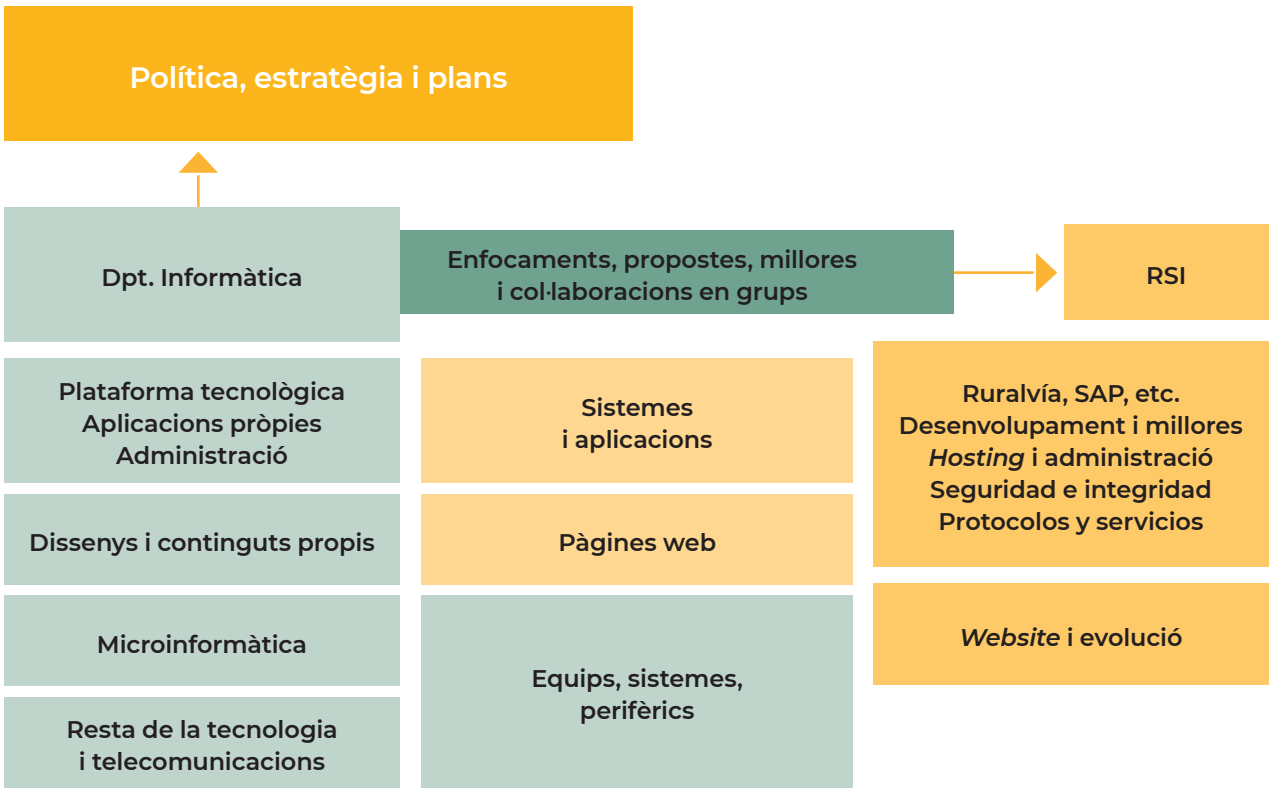
- UNE 19601 Sistema de gestió de *compliance* penal.
- ISO 37001 Sistema de gestió antisuborn.

L'**Àrea d'Informàtica de Caixa Popular** és responsable de la planificació de projectes i actuacions relatives als sistemes i els mitjans informàtics de l'organització, la definició de la plataforma informàtica, la seguretat de processos i sistemes, la gestió i operativitat d'equips informàtics (servidors, ordinadors...), xarxes, dispositius de suport (impressores, etc.), programari, solucions de telecomunicació, telefonia, la microinformàtica i desenvolupaments locals, i la gestió de la resta de la tecnologia del negoci, amb la investigació i les proves associades.

Model de tecnologia i de sistemes d'informació i telecomunicació

El model de tecnologia i sistemes té una responsabilitat compartida entre RSI i el departament de sistemes que participa en tots els grups de treball d'RSI (especialment el d'informàtica i el d'organització) per aportar millores, innovacions i influir en les decisions tècniques i en la definició i la priorització de projectes.

Podem veure a continuació en la imatge següent la representació gràfica d'aquest:



Aplicacions (principals i locals), nous desenvolupaments i millores

Les principals aplicacions utilitzades per les empreses del Grup són la de "Banca en línia (Ruralvía)", la de "Gestió de persones (SAP)" i les de "Gestió del negoci (IRIS NTF)", que resideixen en RSI i són de la seua completa responsabilitat.

Actualment hi ha dos grans macroprojectes plurianuals de valor en la gestió de les tecnologies de la informació:

- La protecció contra el crim cibernètic (sabotatges, pirateria, caixers i targetes, i robatoris d'identitat).
- El projecte d'estratègia digital "*Impulsa't*" amb la renovació d'actius digitals, nous canals d'interacció, noves propostes de valor, potenciació de la cultura digital, *business intelligence* i el màrqueting digital.

En l'àmbit del **ciberfrau,** s'han dut a terme els desenvolupaments següents durant el 2021:

- Modificar el text de l'SMS ressaltant l'operació que està autoritzant-se amb l'OTP rebuda.
- Afegir factors d'autenticació a determinades operatives incloent-hi un nou factor d'autenticació (OTP).
- Limitació obertura de comptes per Ruralvía.
- Massiu per a canvi de límits de transferències.
- Aplicació del model d'enrolat en la Nova Ruralvía.
- Verificació d'operació contra el fitxer d'Iberpay.
- Desactivació de transferències immediates.
- Nou servici de verificació d'operacions

Dins del **Pla Impulsa't**, s'ha migrat el web corporatiu al **nou web estàndard del Grup**, en què s'han implementat una sèrie de millores funcionals i d'eficiència operacional.

També s'ha llançat la **nova app de Ruralvía mòbil**, i el **nou web de Ruralvía**, amb la incorporació de la **nova marca Ruralvía** en el llançament de tots els actius digitals.

Altres fites importants assolides el 2021 en l'àmbit del Pla Impulsa't han sigut el desplegament del **"Mur Digital",** el llançament de l'**assistent de veu "Maia",** i la **nova plataforma de compravenda de valors**, integrada i accessible des de la nova app i web.

A més d'aquests dos macroprojectes que continuaran desenvolupant-se el 2022, alguns dels **projectes més rellevants de negoci** que s'han llançat el 2021 són els següents:

- Integració d'un **nou canal de signatura en línia a través d'un tercer de confiança**, que permet l'enviament de documents a clients per a signatura electrònica a través d'OTP, sota una certificació de seguretat que acredita el procés. Integrat dins de l'actual signatura en línia, complementa

Ruralvía, cobrint amb això totes les possibilitats de signatura.

- **Millores en l'aplicació de Preus per Segment**, inclosa la Segmentació d'Empreses.
- **Nova aplicació d'inversió conjunta**, per a la gestió centralitzada en el BCE de les operacions de finançament sindicat.
- **Projecte compravenda de divisa amb canvis automàtics:** nova funcionalitat que permet liquidar operacions de comptat aplicant-hi els tipus de mercat vigents a cada moment, tant en IRIS com en Ruralvía.

El 2021 s'ha continuat treballant en la **gestió de les operacions ICO-Covid-19** i tota la seua informació associada: extensions, impagaments, saldos, recuperacions i noves ajudes englobades en l'RDL 5/2021 codi de bones pràctiques. Des d'IRIS s'estan registrant les operacions indicades per la normativa per a noves extensions, identificació de les operacions impagades, etc. Amb l'aplicació ICOWEB, està donant-se cobertura a les caixes i al BCE en la comunicació de dades a Banca ICO sobre la situació de les operacions Covid-19 i la seua informació associada.

Durant aquest any, des del ***Departament d'Informàtica*** de Caixa Popular s'han abordat amb èxit els projectes següents:

- Implantació wifi en el nou model d'oficines.
- Integració nou sistema de cartelleria digital i presentació de continguts.
- Sales de videoconferència en noves oficines.

Ciberseguretat

Les diferents línies d'actuació en matèria de ciberseguretat es poden estructurar en tres etapes: la prevenció del risc, la detecció ràpida i la resposta precisa davant qualsevol ciberincident. Les principals línies d'actuació el 2021 van ser:

Processos de gestió preventiva

Aquests processos comprenen el reforç del servici de vigilància digital i antifrau, les proves de procediments i protocols de seguretat, la realització d'auditories internes i externes, l'ús d'eines específiques de monitoratge del trànsit i de les xarxes, la millora dels processos d'anàlisi i definició de causes arran d'activitats sospitoses, la gestió i el monitoratge dels tallafocs i dels centres d'operatives de seguretat, els grups de treball d'alt rendiment per a la gestió integral dels servicis i el pla director per a la gestió preventiva de riscos de la transformació digital.

Processos de detecció i resposta immediata

Aquests processos comprenen el monitoratge continu dels sistemes d'alerta davant incidents, els processos d'anàlisi de patrons d'esdeveniments de seguretat, la utilització d'eines de prevenció de la fugida d'informació, la creació de comités específics per a l'anàlisi i la gestió d'activitats sospitoses o ciberincidents, la millora de processos de la traçabilitat d'activitats d'anàlisis de ciberseguretat i la millora dels processos de gestió d'incidents.

Processos d'anàlisi i de tancament de ciberincidents

Aquests processos comprenen la millora dels processos de gestió d'incidents, la millora dels processos d'emmagatzematge d'evidències, sistemes de traçabilitat i definició de marcs de gestió de la cadena custòdia.

Disseny i desenvolupament de solucions

Aquesta activitat comprén la utilització de vies de codificació segura, l'anàlisi del codi que genera el desenvolupador abans de la pujada al repositori en les eines del cicle de vida, les proves addicionals sobre les aplicacions en la promoció entre entorns mitjançant l'ús d'eines tipus DAST i SAST, i l'anàlisi addicional de codi feta per part de tercers.

Ús i explotació de servicis

Aquesta funcionalitat comprén la implementació de processos periòdics d'anàlisis del codi estàtic per part de tercers, la implementació de marcs d'anàlisi de vulnerabilitats i la millora del marc de gestió de la seguretat perimetral amb el redisseny de les activitats que inclouen les proves de penetració per part de tercers.

En aquest sentit, la creació el 2021 del Comité de Ciberseguretat de l'entitat ha permés coordinar a totes les àrees afectades, establir protocols d'actuació, valorar riscos i difondre entre el col·lectiu de treball una cultura de seguretat informàtica mitjançant la conscienciació i la formació.

Aquest Comité ha de definir els criteris de seguretat i protecció dels actius TIC i gestionar les solucions de xifratge.

Dins de les seues funcions de ciberseguretat estan:

- Definir els criteris de seguretat i protecció dels actius TIC de l'entitat.
- Supervisar l'actualització del llistat de vulnerabilitats tècniques detectades.
- Fer costat a la resta de les àrees en la implantació de mesures de seguretat incloses en aquesta norma.
- Validar els algorismes de xifratge.
- Mantindre un inventari actualitzat dels mètodes i els algorismes de xifratge utilitzats en l'entitat.
- Assegurar que les solucions de xifratge compleixen els criteris definits.
- Vetlar pel compliment correcte dels processos de gestió de claus.
- Validar que les autoritats certificadores utilitzades són de confiança.
- Sol·licitar els certificats associats als sistemes sota la seua propietat, i ser els responsables últims tant de la protecció d'aquests com de les claus privades associades.

Durant el 2021 la consolidació i l'enfortiment de la ciberseguretat es van basar en:

- Definir un nou marc per a la gestió integral d'amenaces de seguretat.
- Reforçar el marc de controls en matèria de seguretat.
- Elaborar un pla de transformació digital en matèria de ciberseguretat.
- Reforçar les polítiques de bon govern i enfocament de la ciberseguretat durant tot el cicle de vida dels servicis.
- Enfortiment de l'activitat de la segona línia de defensa i compliment, aplicant la gestió integral del marc de ciberseguretat, conjuminant les exigències reguladores, legals, normatives, així com els marcs internacionals de millors pràctiques des del disseny i creant models sostenibles.
- Millora del marc de formació i conscienciació en matèria de ciberseguretat.
- Portal de ciberseguretat per a clients
- Comunicació al col·lectiu dels avisos de seguretat d'INCIBE i OSI.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

A continuació, es presenten els **resultats obtinguts de la gestió de la tecnologia i els sistemes d'informació**:

Durant l'exercici 2021 el compliment dels acords de nivell de servici relatius a la disponibilitat d'aplicacions i sistemes van ser raonables. Com veiem a continuació en la taula següent, l'any 2021 hem aconseguit mantindre uns alts nivells o estàndards de compliment, amb millores en el compliment de l'ANS de banca electrònica i d'atenció a clients en el centre d'informació i en l'atenció als usuaris.

GESTIÓ DE LA TECNOLOGIA I LA INFORMACIÓ							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
Compliment ANS plataforma bancària	99,79 %	99,91 %	99,85 %	99,90 %	-0,12 %	+0,06 %	-0,05 %
Compliment ANS mitjans de pagament	99,95 %	99,95 %	99,96 %	100,00 %	0 %	-0,01 %	-0,04 %
Compliment ANS centre d'informació	98,24 %	96,63 %	99,04 %	93,00 %	-1,61 %	-2,41 %	+6,04 %
Compliment ANS intercanvi	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Compliment ANS banca a distància	99,76 %	99,73 %	99,89 %	99,90 %	+0,03 %	-0,16 %	-0,01 %
Compliment ANS atenció a usuaris	98,99 %	98,76 %	96,90 %	96,20 %	+0,23 %	+1,86 %	+0,70 %

Pel que fa a l'atenció a clients i possibles incidències, com veiem a continuació, el compliment dels acords de nivell de servici relatius a l'atenció prestada, tant a caixes com a clients finals en els dos exercicis, són molt similars, i destaca la millora en la resolució d'incidències.

ATENCIÓ A CLIENTS I INCIDÈNCIES							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VAR. 21/20	VAR. 20/19	VAR. 19/18
Atenció a telefonades de clients finals	99,78 %	100 %	100 %	100 %	-0,22 %	0 %	0 %
Atenció de telefonades al CAU	99,09 %	100 %	100 %	100 %	-0,91 %	0 %	0 %
Resolució incidències	97,10 %	95,03 %	87,62 %	84,91 %	2,17 %	+8,46 %	+3,19 %
Temps d'espera telefonades clients finals inferiors a 15 seg.	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE 2020-2022

A més de continuar avançant en els macroprojectes pluriennals (Pla Ciberfrau i Pla Impulsa't), alguns dels projectes estratègics que es plantegen per al 2022 són els següents:

- Inici del desenvolupament d'una nova **aplicació per a la gestió integral del risc.**
- **Projecte de millora de la qualitat de servici,** amb la nova Àrea d'Operacions d'RSI al capdavant.
- Increment de recursos per a **augmentar la capacitat de desenvolupament d'RSI.**
- **Desenvolupaments Smart Data,** prioritzats pel nou Grup de Treball de Business Inteligence.

BLOC 7: EMPREMTA ECONÒMICA

7.1. Empremta econòmica i del negoci

L'EMPREMTA ECONÒMICA I DEL NEGOCI D'UNA ORGANITZACIÓ ES REFLECTEIX MITJANÇANT EL RESULTAT TANGIBLE I INTANGIBLE OBTINGUT A TRAVÉS DE LES ACTIVITATS DUTES A TERME PER AQUESTA ORGANITZACIÓ, EN QUÈ ES GENEREN INGRESSOS FRUIT DEL DISSENY I LA COMERCIALITZACIÓ DELS PRODUCTES I/O SERVICIS DE L'ORGANITZACIÓ I, DE LA UTILITZACIÓ DELS RECURSOS NECESSARIS PER AL DESENVOLUPAMENT I LA PRESTACIÓ D'AQUESTS. ÉS A DIR, ÉS LA CONSEQÜÈNCIA PRINCIPAL DELS RESULTATS DE LA CADENA DE VALOR ESTABLIDA PER L'ENTITAT.

En l'actualitat, l'empremta econòmica i del negoci té un abast més ampli, ja que no sols mostra els resultats en l'àmbit econòmic i financer, sinó que integra una visió més completa en què inclou la manera com s'ha implicat l'organització en la construcció d'ecosistemes econòmics, socials i ambientals amb els grups d'interés amb què interactua.

Caixa Popular posa el punt de partida de la seua empremta econòmica en el principi d'autofinançament i en el creixement progressiu i assumible perquè la capacitat i la continuïtat del negoci no es vegen compromeses i el risc assumit siga el mínim possible.

A partir d'aquesta premissa, estableix actuacions, projectes i productes en el mercat d'una manera ètica i sostenible, amb la participació de tots els grups d'interés i creant el mercat econòmic i social més valuós a la Comunitat Valenciana.

Des de la seua estratègia, passant per les seues polítiques i els seus elements de gestió, Caixa Popular estableix com a base per a la generació de valor econòmic els principis d'actuació següents:

el respecte, l'assumpció i el compliment de les declaracions de drets humans en tota la seua cadena de valor;

la legislació i les obligacions de l'organització per la seua condició de cooperativa i per la ubicació geogràfica de les seues operacions i instal·lacions;

la construcció de marcs de relació, participació i tracte exquisit amb tots els grups d'interés, d'alt valor i transparència;

l'eficiència, la productivitat i els retorns esperats, per l'acompliment dels processos corporatius i per l'interés i el valor dels productes i els servicis

posats en el mercat i, per l'autonomia, l'empoderament, la capacitació, la responsabilitat i la professionalitat del col·lectiu de treball.

En síntesi, per a Caixa Popular, l'empremta econòmica i del negoci és bàsicament el resultat de com aquesta entitat du a terme:

- La gestió econòmica, financera i fiscal.
- La gestió comercial i de clients.
- La gestió de compres i proveïdors.
- El desenvolupament del cooperativisme i de l'associacionisme.
- Les relacions amb administracions, reguladors i ajuntaments.
- Les relacions amb aliats socis.
- La gestió de la qualitat.
- La gestió de la innovació.

Com hem vist en apartats anteriors, l'estratègia i el govern del negoci són els dos exercicis de responsabilitat i coherència necessaris per a definir i aconseguir el millor posicionament competitiu, definir projectes i activitats per assegurar la continuïtat i el creixement raonable de la cooperativa en el curt, mitjà i llarg terminis.

La màxima responsabilitat sobre aquests grans objectius recau en Caixa Popular sobre el Consell Rector i l'Assemblea General, amb la col·laboració de l'equip de direcció i de totes les àrees, departaments i persones d'aquesta.

En l'**Annex 11.1, apartat 5** es poden consultar els resultats econòmics i financers de l'exercici 2021, en concret el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys de Caixa Popular.

BLOC 7: EMPREMTA ECONÒMICA

7.2. Gestió economico-financera i fiscal

LA GESTIÓ ECONÒMICA, FINANCERA I FISCAL DE CAIXA POPULAR ES DU A TERME D'ACORD AMB EL COMPLIMENT ESTRICTE DEL PLA GENERAL DE COMPTABILITAT I DE LA RESTA DE LES REGULACIONS I ELS COMPROMISOS D'ASSUMPCIÓ OBLIGADA PER LES ENTITATS DEL SECTOR FINANCER I, SI ESCAU, PER LA SEUA CONDICIÓ D'ORGANITZACIÓ COOPERATIVA, EMMARCADA A LA COMUNITAT VALENCIANA.

Com hem comentat en apartats anteriors, durant l'any 2021, hem revisat les nostres polítiques estratègiques de negoci del pla TransformAcció 2020-2022. El 2020 apareixien 3 polítiques estratègiques que, per la marxa positiva de l'entitat, especialment quant a la solvència i el descens dels actius danyats, es va optar per adaptar-les a la realitat focalitzant en la generació d'ingressos la clau de l'estratègia relacionada amb l'acompliment econòmic i financer de Caixa Popular:

Polítiques estratègiques relacionades amb acompliment econòmic i financer	
2021	**2020**
Generar INGRESSOS	Reforçar la solvència
	Augmentar la rendibilitat
	Baixar la taxa d'actius danyats

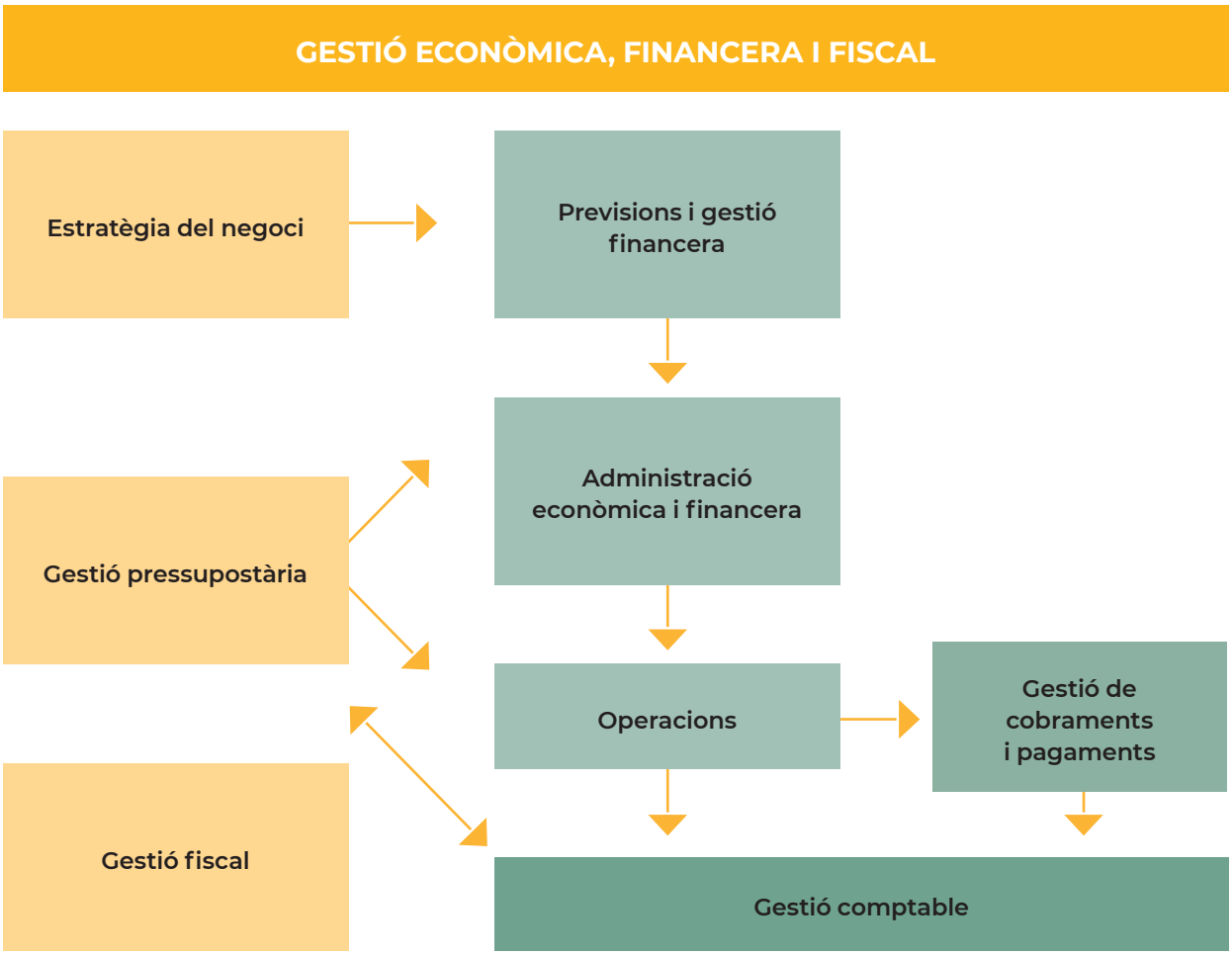
Model de gestió econòmica, financera i fiscal

Les previsions financeres es fan d'acord amb la planificació estratègica vigent i es fixen les fites a què es vol arribar dins de cada pla estratègic.

A continuació, es valida que els objectius quantitatius que es volen assolir estan en línia amb totes les exigències normatives del regulador, que els creixements del negoci i els resultats són assolibles, tenint en compte les ràtios de solvència, liquiditat i rendibilitat necessàries per a complir tots els requisits normatius i estratègics.

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

En la imatge següent es reflecteix com l'entitat planteja la gestió d'aquests processos.



A conseqüència de la publicació estàndard GRI 207: Impostos l'any 2019, Caixa Popular també dona resposta als requeriments proposats en aquest estàndard.

La gestió fiscal de Caixa Popular es basa en una administració prudent, ajustada al compliment normatiu en tot moment, amb un mecanisme de report i control, i comptant amb l'assessorament d'un despatx extern, especialista en temes fiscals.

En la seua gestió l'entitat no rep dels governs de la Comunitat Valenciana o d'Espanya cap ajuda, ni subvenció especial o diferent de la que té qualsevol de les companyies presents en els territoris esmentats.

Resultats de la gestió durant l'exercici 2021

Quant a la nostra capacitat de generar negoci i valor, com veiem a continuació en la taula següent, el 2021, hem continuat creixent en equip humà, mantenint el nombre d'oficines, d'acord amb els objectius establits.

CAPACITAT BÀSICA PER A LA GENERACIÓ DE NEGOCI I DE VALOR							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Col·lectiu de treball (nre. mitjà)	367	358	339	326	+ 9 u (2,51 %)	+ 19 u (5,60 %)	+ 13 u (3,83 %)
Oficines comercials (nre.)	76	75	73	71	0 u (0 %)	+ 2 u (2,74)	+2 u (2,82 %)

Respecte les dades d'ingressos totals, una de les principals fortaleses de Caixa Popular és la generació d'ingressos bruts i nets, tenint en compte l'entorn actual de tipus d'interés, mínims o negatius. En 2021 s'ha mantingut la tendència positiva continuada en aquesta variable econòmica, com veiem a continuació.

INGRESSOS TOTALS (dades en milers)							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Ingressos bruts (euros)	41.157	38.960	37.209	33.751	5,64 %	4,71 %	10,25 %
Ingressos nets (euros)	37.798	36.742	35.593	32.209	2,87 %	3,23 %	10,51 %

En la taula següent, mostrem els nostres resultats en termes de **despeses totals**. El model de creixement de Caixa Popular, sustentat en l'obertura d'oficines, la contractació de persones i la vocació de millora i innovació en estructures i gestió, i la responsabilitat social, implica l'increment de despeses proveïdores de capital i d'inversions socials i ambientals.

DESPESES TOTALS (dades en milers d'euros)							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Operacionals	13.506	12.488	11.738	12.320	8,15 %	6,39 %	-4,72 %
Salaris i beneficis	20.855	18.288	17.589	17.447	14,04 %	3,97 %	0,81 %
Pagaments a proveïdors de capital	2.938	2.803	2.517	1.512	4,82 %	11,36 %	66,47 %
Altres despeses	0	0	0	0	0	0	0 %

Pel que fa als **marges de l'entitat**, com veiem a continuació, el creixement responsable i sostenible, basat en un control racional de les despeses i els costos, ha generat increments notables en els resultats associats a les operacions. La prudència en la gestió ens ha fet dur a terme dotacions en previsió d'un possible repunt de la morositat provocada per les conseqüències econòmiques de la Covid-19; malgrat això el marge d'explotació s'ha vist incrementat en un 40,57 % respecte del 2020.

MARGES (dades en milers d'euros)							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
D'interessos	37.798	36.742	35.593	32.209	2,87 %	3,23 %	10,51 %
Bruts	60.947	58.501	54.856	50.848	4,18 %	1,17 %	7,88 %
Resultat d'explotació	16.276	12.453	17.825	14.896	30,69 %	-24,83 %	19,66 %

Les dotacions fetes, a conseqüència de la pandèmia, no han afectat la **generació de beneficis** tant en termes bruts com nets amb un increment del 34,49 % i el 32,01 %, respectivament. La contribució a la societat a través dels impostos s'ha incrementat en un 46,47 %.

BENEFICIS I IMPOSTOS (dades en milers)							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Beneficis bruts	16.277	12.103	12.976	11.216	34,49 %	-6,73 %	15,69 %
Beneficis nets, després d'impostos	13.245	10.033	11.004	9.305	32,01 %	-8,82 %	18,26 %
Impost meritat	3.032	2.070	1.972	1.911	46,47 %	4,97 %	3,19 %
Impost pagat	3.621	3.320	1.961	1.308	9,06 %	69,30 %	49,92 %

La situació de tipus d'interés negatius, les dotacions i el creixement dels actius totals no ha provocat durant aquest exercici un descens en la **rendibilitat**, que es manté per damunt de la mitjana del sector. La ràtio d'eficiència ha empitjorat un 0,34 %. La rendibilitat és una de les fortaleses financeres del negoci, mentre que l'eficiència és una àrea d'avanç i evolució per a pròxims exercicis. El model de negoci basat en el servici, la proximitat, l'accessibilitat financera, de proximitat a poblacions més menudes limita l'obtenció de grans resultats en aquest aspecte.a

RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Rendibilitat econòmica: actiu total (ROI)	0,65	0,60	0,77	0,72	0,01 %	-22,07 %	6,94 %
Rendibilitat financera: fons propis (ROE)	12,42	10,71	12,76	12,41	20,82 %	-16,07 %	2,82 %
Ràtio d'eficiència (%)	59,72	59,52	56,38	59,70	0,34 %	5,57 %	-5,56 %

Pel que fa als principals **indicadors de capacitat financera i informació rellevant de les operacions,** ve-gem a continuació els principals resultats en els últims 3 anys.

CAPACITAT FINANCERA I INFORMACIÓ RELLEVANT DE LES OPERACIONS							
VARIABLE	**ANY 2021**	**ANY 2020**	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VAR. 21/20**	**VAR. 20/19**	**VAR. 19/18**
CAPACITAT DE PAGAMENT							
Liquiditat LCR (%)	422	807	727	830	-17,87 %	11,00 %	-12,40 %
Liquiditat NSFR (%)	147	179	186	191	-17,87 %	-3,76 %	-2,62 %
Solvència: ràtio de capital CET1 *phase in*	16,38	16,80	15,00	14,20	-2,5 %	12,00 %	5,63 %
Solvència: ràtio de capital CET1 *fully loaded*	16,02	15,62	14,20	13,42	2,56 %	10,00 %	5,81 %
RISC							
Morositat financera (%)	3,55	3,91	4,66	5,89	-9,20 %	-16,09 %	-19,18 %
Morositat immobiliària (%)	1,80	2,19	2,41	1,30	-17,80 %	-9,12 %	-46,15 %
Actius dubtosos (milions d'euros)	58,01	53,45	55,79	61,00	8,53 %	-4,19 %	-8,56 %
INFORMACIÓ DEL NEGOCI I MESURES ALTERNATIVES DE RENDIMENT (dades en milions)							
Valor dels actius totals	2.946	2.599	2.017	1.850	13,35 %	28,85 %	9,02 %
Palanquejament operatiu (%)	6,92	5,85	6,92	6,44	19,29 %	-15,46 %	7,45 %
Estalvi (euros) *	2.601	2.259	1.858	1.682	15,14 %	21,58 %	10,46 %
Recursos gestionats **	397	321	297	243	23,68 %	8,08 %	22,22 %
Crèdits a clients bruts	1.636	1.361	1.195	1.052	20,21 %	13,89 %	13,59 %
Crèdits a clients sans	1.631	1.307	1.139	991	24,79 %	14,75 %	14,93 %
Actiu irregular (dubtosos + adjudicats nets)	62	59	64	75	5,08 %	-7,81 %	-14,67 %
Actius adjudicats bruts	5	6	8	14	-16,67 %	-25,00 %	-42,86 %
Actius adjudicats nets	4	5	7	10	-20 %	-28,57 %	-30 %
Cobertura actiu irregular	75	76	61	50	0,67 %	24,59 %	22 %

(*) fons d'inversió + assegurances + plans de pensions + depòsits a la vista + depòsits a termini.
(**) fons d'inversió + fons de pensions i gestió de patrimonis.

Els indicadors més importants per a la definició de la capacitat financera de l'entitat i la seua evolució en els tres exercicis previstos, **les ràtios de liquiditat i solvència** són un punt fort de la gestió, molt per damunt dels límits marcats per la regulació.

La contenció de la **morositat és un altre aspecte destacable per la seua evolució i els seus valors**, millors que la mitjana del sector.

Finalment, podem veure en la taula següent els resultats de Caixa Popular en termes de **generació de riquesa**, en què podem observar que l'exercici ha respost a les directrius establides millorant el valor econòmic generat i mantenint pràcticament el distribuït.

GENERACIÓ DE RIQUESA (dades en milions)							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 21/20	VARIACIÓ 20/19	VARIACIÓ 19/18
Valor econòmic directe generat (euros) ***	64	59	57	55	8,47 %	3,51 %	3,64 %
Valor econòmic distribuït (euros) ****	34	31	30,7	30	9,06 %	0,97 %	2,3 %
Valor econòmic retingut (euros) *****	30	28	28	25	7,82 %	0,00 %	10,97 %

(***) vendes netes + els ingressos obtinguts d'inversions financeres + vendes d'actius.
(****) despeses operacionals + salaris i beneficis al col·lectiu de treball + pagaments proveïdors capital + inversions en la societat.
(*****) valor econòmic directe generat menys valor econòmic distribuït.

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

El nou període mantindrà un enfocament continuista posant el focus a conservar els bons indicadors de solvència i liquiditat, en la millora dels ingressos, de l'eficiència i en el desenvolupament de processos per a obtindre informació projectiva del mercat, de les seues tendències i per a l'anticipació als possibles canvis que es pogueren produir. Les accions més rellevants seran:

- El disseny d'un pla de millora de l'eficiència de l'entitat.
- El desenvolupament d'eines informàtiques per a l'obtenció de dades rellevants del sector.

8. EMPREMTA LABORAL

8.1. Model de gestió de persones

1. Introducció

La definició del Pla Estratègic *TransformAcció 2022*, ha suposat un gran repte per a l'Àrea de Persones de Caixa Popular per l'amplitud i la profunditat de les *TransformAccions* requerides en l'àmbit de la direcció i la gestió de persones d'aquesta organització que s'han de dur a terme en aquest període estratègic.

Sens dubte, les persones que treballen en Caixa Popular són un dels principals actius estratègics de la nostra entitat i, conseqüentment, són i han de ser actors clau en el desenvolupament de la Nova Proposta de Valor continguda en aquest Pla Estratègic de l'entitat en què, com hem vist en apartats anteriors d'aquesta memòria anual,

- s'ha de desenvolupar el nostre model cultural per donar resposta tant a l'evolució del model organitzatiu cap a una organització líquida com a l'evolució del nostre model comercial,
- s'ha de desenvolupar la nova Política Estratègica de Créixer en Felicitat.

Des de l'Àrea de Persones de Caixa Popular es treballa decididament en l'establiment de l'estratègia competitiva i corporativa de l'entitat, alhora que despleguen diferents estratègies de persones per a facilitar-ne l'assoliment.

Aquesta estratègia de persones i el desplegament posterior es recolza en la missió de l'Àrea,

"Promovem el desenvolupament de les persones per a contribuir a l'èxit del nostre projecte cooperatiu"

i en la missió de la **Direcció de Persones,** "*Establir l'estratègia, les polítiques i els plans plurienals estratègics de l'entitat en matèria de gestió de persones per aconseguir la professionalització,*

l'adequació i el creixement de la felicitat de les persones, alineat amb els valors, desenvolupament i objectius de l'entitat, i contribuir així a l'èxit del nostre projecte cooperatiu".

Un altre aspecte significatiu en què es recolza l'assoliment de l'estratègia de persones de Caixa popular és en la configuració o estructura de l'àrea que ha de facilitar l'assoliment dels objectius plantejats.

Així doncs, en l'Àrea de Persones trobem les àrees de responsabilitat següents:

- Departament laboral.
- Departament de talent.
- Desenvolupament directiu.

També dins de l'àmbit de responsabilitat de l'Àrea de Persones trobem el que denominem l'***Equip Operatiu***, equip compost per quatre persones que duen a terme tasques de suport a altres departaments, imatge i recepció en Servicis Centrals.

Per a aconseguir la missió de l'Àrea, s'han definit una sèrie de les línies estratègiques, que són:

- Contribuir a tindre professionals equilibrats, tractant-los com a persones integrals.
- Tindre el col·lectiu preparat per als reptes del sector i l'entorn en general, facilitant la gestió del canvi.
- Ajudar a donar resposta a les necessitats del col·lectiu. Tindre una mirada als companys com a clients interns.

2. Àrea de Persones i desenvolupament del model cultural

Com hem vist anteriorment, el model cultural de Caixa Popular és una de les apostes més importants a l'hora de configurar la nova proposta de valor i l'estratègia de l'entitat per al període 2020-2022. Aquesta evolució cultural, ens ha d'ajudar a:

- Diferenciar-nos pels nostres valors, aquells que ens han ajudat a ser el que som i arribar on estem.
- Mantindre i impulsar els valors i l'esperit fundacional de Caixa Popular.
- Tindre una cultura de responsabilitat, llibertat, resultats i autonomia.

Des de l'Àrea de Persones, es lidera per tant aquesta gran TransformAcció que es recolza en els objectius següents:

- Apostar pel "planter" com a font de recursos, afavorint l'estratègia de desenvolupament intern de capacitats.
- Desenvolupar polítiques higièniques de gestió que tracten d'eliminar la duplicitat de faenes incrementant l'eficiència i la productivitat, alhora que es faciliten processos de conciliació de la vida familiar, personal i professional, entre altres.
- Millorar la percepció d'equitat salarial interna a través del desenvolupament d'un sistema retributiu just i ajustat a les responsabilitats dels llocs de treball i on es dissenyen bandes salarials molt equilibrades.
- Desenvolupar una estratègia de compromís de persones que, a través d'accions concretes, faciliten la implicació i la motivació del col·lectiu de treball.
- Facilitar la coherència interna, especialment pel que fa a la coherència amb els valors de Caixa Popular, en què les persones no sols s'identifiquen amb aquests, sinó que, en fer-los seus i interioritzar-los, aquests actuen com a mecanismes que faciliten la presa de decisions homogènia i els processos d'acte control de les persones, en què aquestes creixen en autonomia i responsabilitat mentre es redueixen els mecanismes de control externs.
- Fomentar l'adquisició de coneixements, habilitats i actituds que afavorisquen l'aparició i el manteniment de processos, pràctiques, iniciatives, etc. d'innovació i creativitat, capacitats estratègiques que han d'ajudar Caixa Popular a aconseguir el seu model cultural i, per tant, la seua estratègia competitiva.

Pel que fa a les accions concretes que ajudaran a assolir aquests objectius per a la transformació cultural, podem destacar els següents:

- Evolucionar el Codi ètic de l'entitat.
- Nou quadern de gestió o, el que és el mateix, redefinició dels segments de client i de les responsabilitats del personal d'oficina que comporta més empoderament de les persones, més polivalència i una acceleració del desenvolupament professional.
- Distingint horari de treball i horari d'atenció al client.
- Alinear i revisar totes les polítiques de GESTIÓ de persones per aconseguir una cultura de responsabilitat, llibertat, resultats i autonomia.
- Definir línies roges i revisar les penalitzacions.
- Implantar cultura de feedback en el procés, no sols en l'avaluació

3. Àrea de Persones i com creixerem en felicitat

Com hem vist anteriorment, l'estratègia de Caixa Popular es desplegava a través de 5 grans polítiques estratègiques, entre les quals podíem trobar la **política estratègica de Créixer en Felicitat.**

És, per tant, responsabilitat directa d'aquesta àrea, definir i implementar **el model i l'ecosistema** de la **felicitat** de Caixa Popular per contribuir al creixement de la felicitat de les persones del col·lectiu de treball. En la imatge següent veiem el nostre model de felicitat :

Durant 2021, hem evolucionat l'ecosistema de la felicitat de Caixa Popular. A continuació, presentem l'evolució del model:

Benestar econòmic

- Condicions laborals
- Remuneració
- Avantatges econòmics de la cooperativa
- Eines de treball

Benestar emocional

- Saber desconnectar
- Reptes professionals
- Innovació
- Lectures
- Flexibilitat
- Gaudir del treball
- Actitud positiva
- Formació
- Camins a la felicitat i regla de vida
- Autoestima

Benestar físic

- Alimentació
- Esport
- Dormir
- Gestió de l'estrés
- Salut
- Condicions físiques del lloc de treball

Benestar social

- Reconeixement
- Bon ambient
- Sentit de pertinença
- Autonomia
- Llibertat
- Responsabilitat
- Temps lliure

L'ecosistema de la felicitat de Caixa Popular inclou elements que hem classificat en 4 blocs: benestar emocional, benestar social, benestar econòmic i benestar físic. El desplegament d'aquests blocs ens ajudarà a continuar desenvolupant el nostre model cultural i a créixer en felicitat.

Hem desenvolupat un indicador general de l'ecosistema de la felicitat 2021 que hem mesurat a través d'una enquesta dirigida a tot el col·lectiu de treball. L'indicador consisteix en la mitjana total de cadascun dels blocs del benestar i ha resultat en un 7,5, sobre 10. La mitjana de cada bloc ha sigut:

- Mitjana benestar físic: 6,84
- Mitjana benestar emocional: 7,38
- Mitjana benestar econòmic: 7,79
- Mitjana benestar social: 7,98

El % de participació ha sigut del 69,0 %, 245 respostes sobre un total de 390 persones. Del total de respostes, 141 dones i 104 homes. El 37,2 % no hi han participat el 2021.

L'anàlisi de l'enquesta dona els resultats següents:

- Tenim una bona mitjana general de l'ecosistema de la felicitat (7,5) i dels 4 blocs del benestar.
- Hem de centrar-nos a millorar el benestar físic (6,84) que és l'únic que no està troba per damunt del 7, principalment l'ítem Esport, que és el pitjor valorat pels enquestats (5,8).
- La participació en general ha sigut positiva, però encara tenim faena de sensibilització i implicació per a aconseguir més participació per part del col·lectiu. Buscar una data adequada per a aconseguir més participació tenint en compte la resta de les iniciatives serà determinant per a l'any pròxim.
- Observem que les accions que s'han dut a terme per treballar l'actitud positiva, la mentalitat guanyadora i l'esperit Caixa Popular han fet fruit en el resultat d'aquesta enquesta: l'ítem Actitud positiva té un 8,34 de mitjana general.
- L'ítem més ben valorat dels 4 blocs a nivell general ha sigut Bon ambient de treball (8,67). Si observem la segmentació, en la majoria dels grups ix també com a millor valorat, seguit de Sentit de pertinença i Responsabilitat.

Juntament amb la *TransformAcció* de model de cultural i al desenvolupament de la Política Estratègica de Créixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha d'escometre en el període estratègic 2020.2022, 3 grans transformacions més alineades amb el model d'organització líquida i gestió per lideratge, com veiem a continuació i com explicarem en els apartats següents:

Transformació en el sistema retributiu.

Transformació del sistema de contractació.

Transformació del talent i la formació i l'aprenentatge.

8. EMPREMTA LABORAL

8.2. Departament Laboral

1. Introducció

L'administració de persones en Caixa Popular és responsabilitat del **Departament de Laboral** de l'Àrea de Persones de la nostra entitat

La seua missió és *vetlar per l'equitat i transparència de la nostra política de retribució i procurar la igualtat d'oportunitats, contribuir al benestar del col·lectiu, tenint en compte els nostres valors, garantint el compliment de la normativa en matèria laboral, fiscal i social, per generar i arrelar el sentiment de pertinença i propietat a Caixa Popular, i contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics.*

En l'actualitat Caixa Popular no disposa d'una política de desconnexió laboral, objectiu que serà per als pròxims anys.

Dins d'aquesta responsabilitat del Departament Laboral podem trobar les àrees d'actuació següents.

- Implantar la **política de contractació** de Caixa Popular de les persones en formació, contractades i sòcies de l'entitat gestionant les necessitats estructurals i conjunturals de la plantilla, assegurant el compliment de la normativa laboral, societària, social i fiscal, per dotar de les persones necessàries i contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics. A més, dins d'aquesta responsabilitat podem trobar les àrees d'actuació següents:
  - Gestionar els usuaris, l'accés a les aplicacions i les eines necessàries per a la incorporació correcta de les persones.
  - Fer el seguiment de les persones aspirants a sòcies que ocupen llocs estructurals. Proporcionar eines per a donar suport als processos d'integració en Caixa Popular per a encertar en la integració societària.

- Definir, planificar, coordinar i executar la gestió de pràctiques i beques (universitàries, Adeit, Labora, cicles, etc.).
- Estudiar i preparar la sol·licitud de les subvencions socials.

- Implantar la **política de compensació total** de Caixa Popular, tenint en compte la legislació laboral i societària. Dins d'aquesta responsabilitat podem trobar les àrees d'actuació següents.
  - Implantar la política retributiva mensual, anual per resultats, premis, salari emocional, retribució en espècie, etc., del col·lectiu de persones sòcies i aspirants a sòcies, així com de les persones en formació.
  - Fer estudis salarials interns i/o externs generals o sectorials per vetlar pel compliment dels nivells d'equitat i competitivitat externa de l'entitat.
- Col·laborar en la implementació del **model i de l'ecosistema** de la **felicitat** de Caixa Popular per contribuir al creixement de la felicitat de les persones de col·lectiu de treball.
- Planificar les **despeses de personal** anuals, fer el seguiment mensual, analitzar les desviacions respecte de la previsió i fer propostes de mesures correctores per contribuir al compliment del pla de gestió.
- Dissenyar i implantar el **pla de salut de Caixa Popular**: confeccionar el calendari d'activitats i campanyes de salut, periòdiques i puntuals, complint la normativa de prevenció de riscos laborals, per contribuir a la salut integral de tot el col·lectiu de treball.
- Confeccionar i fer el seguiment del **Pla d'igualtat d'oportunitats** de dones i homes de Caixa Popular, distingint entre un pla d'igualtat de persones sòcies, a què no estem obligats per llei, i un pla d'igualtat d'aspirants a sòcies, així com del protocol de prevenció i actuació en casos d'assetjament laboral per a contribuir als objectius estratègics en matèria d'igualtat d'acord amb els nostres valors cooperatius.
- En coordinació amb el departament de Riscos, **valorar i aplicar la Circular 303** amb relació a les operacions d'actiu, passiu i servicis de les persones Sòcies i aspirants a sòcies amb la finalitat de garantir l'equitat interna i l'equilibri entre els interessos globals i particulars del col·lectiu.

2. Ocupació

La política de contractació de persones de Caixa Popular té com a característica principal la realització, amb caràcter general, de contractacions formatives o contractacions indefinides principalment a temps complet. Només en les situacions singulars i conjunturals com vacances, maternitat, malalties, permisos, etc., les contractacions es duen a terme a través de contractes de duració determinada.

La contractació de persones es fa d'acord amb els plans de plantilla anuals i un esquema d'incorporació que prioritza principalment l'accés de persones acabades de titular.

Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors en matèria de contractació en Caixa Popular durant l'any 2021 i la comparació amb els dos anys anteriors**.

El 2021, el col·lectiu de dones que treballen en Caixa Popular és del 57,21 % del total i el col·lectiu d'homes representa el 42,79 % de persones treballadores. El total al tancament de l'exercici és de 395 persones. La mitjana d'empleats al llarg de l'exercici és de 398 persones.

Distribució de la plantilla per sexe, edat i categoria professional										
	Dones					Homes				
VARIABLE	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
Menors de 30 anys	**36**	**36**	**41**	**0,00 %**	**-12,20 %**	**38**	**42**	**38**	**-9,52 %**	**10,53 %**
Equip de direcció	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dir. departaments	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Direcció 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 %
Tècnic SC	5	4	4	25,00 %	0,00 %	7	7	8	0,00 %	-12,50 %
Altres	18	15	16	20,00 %	-6,25 %	21	25	15	-16,00 %	66,67 %
Entre 30 i 50 anys	**158**	**160**	**155**	**-1,25 %**	**3,23 %**	**99**	**98**	**95**	**1,02 %**	**3,16 %**
Equip de direcció	4	3	3	33,33 %	0,00 %	2	2	2	0,00 %	0,00 %
Dir. departaments	4	7	8	-42,86 %	-12,50 %	4	6	7	-33,33 %	-14,29 %
Direcció 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 %
Tècnic SC	31	30	28	3,33 %	7,14 %	17	15	13	13,33 %	15,38 %
Altres	5	9	5	-44,44 %	80,00 %	4	3	3	33,33 %	0,00 %
Més de 50 anys	**32**	**24**	**16**	**33,33 %**	**50,00 %**	**32**	**25**	**23**	**28,00 %**	**8,70 %**
Equip de direcció	1	1	1	0,00 %	0,00 %	8	8	8	0,00 %	0,00 %
Dir. departaments	5	3	2	66,67 %	50,00 %	3	2	1	50,00 %	100,00 %
Direcció 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 %
Tècnic SC	7	5	5	40,00 %	0,00 %	5	4	3	25,00 %	33,33 %
Altres	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 %**

Distribució de treballadors amb contracte indefinit per sexe, edat i classificació professional										
	Dones					Homes				
VARIABLE	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
Menors de 30 anys	**19**	**22**	**28**	**-13,64 %**	**-21,43 %**	**18**	**18**	**23**	**0,00 %**	**-21,74 %**
Equip de direcció	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	0	0,00 %	0,00 %
Dir. departaments	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	0	0,00 %	0,00 %
Direcció 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 %
Tècnic SC	5	4	4	25,00 %	0,00 %	7	7	7	0,00 %	0,00 %
Altres	1	1	3	0,00 %	-66,67 %	1	1	1	0,00 %	0,00 %
Entre 30 i 50 anys	**156**	**155**	**150**	**0,65 %**	**3,33 %**	**97**	**95**	**93**	**2,11 %**	**2,15 %**
Equip de direcció	4	3	3	33,33 %	0,00 %	2	2	2	0,00 %	0,00 %
Dir. departaments	4	7	8	-42,86 %	-12,50 %	4	6	7	-33,33 %	-14,29 %
Direcció 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 %
Tècnic SC	31	30	28	3,33 %	7,14 %	17	15	12	13,33 %	25,00 %
Altres	3	4	0	-25,00 %	0,00 %	3	1	3	200,00 %	-66,67 %
Més de 50 anys	**32**	**24**	**16**	**33,33 %**	**50,00 %**	**32**	**25**	**23**	**28,00 %**	**8,70 %**
Equip de direcció	1	1	1	0,00 %	0,00 %	8	8	8	0,00 %	0,00 %
Dir. departaments	5	3	2	66,67 %	50,00 %	3	2	1	50,00 %	100,00 %
Direcció 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 %
Tècnic SC	7	5	5	40,00 %	0,00 %	5	4	3	25,00 %	33,33 %
Altres	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 %**

Distribució de treballadors amb contracte temporal per sexe, edat i classificació professional										
	Dones					Homes				
VARIABLE	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20	2021	2020	2019	Var. 21-20	Var. 19-20
Menors de 30 anys	**17**	**14**	**13**	**21,43 %**	**7,69 %**	**20**	**24**	**15**	**-16,67 %**	**60,00 %**
Tècnic SC	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	1	0,00 %	-100 %
Altres	17	14	13	21,43 %	7,69 %	20	24	14	-16,67 %	71,43 %
Entre 30 i 50 anys	**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 %
Tècnic SC	0	0	0	0,00 %	0,00 %	0	0	1	0,00 %	-1000 %
Altres	2	5	5	-60,00 %	0,00 %	1	2	0	-50,00 %	0,00 %
Més de 50 anys	**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 segon lloc, ens agradaria destacar que durant l'any 2021 hem creat 10 llocs de treball, un 2,54 % més que el 2020 a data 31 de desembre.

A continuació, podem veure en la taula següent les principals dades de contractació de les persones no sòcies en els últims 4 anys.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. persones no sòcies i % respecte de les persones sòcies	48 13,54 %	52 13,50 %	36 9,78 %	27 7,71 %	-9,61 % 0,20 %	44,44 % 3,72 %	33,3 % 6,84 %
Nre. persones i % amb contracte fix (no socis)	8 17,02 %	4 7,69 %	2 5,55 %	5 18,51 %	100 %	100 %	-60 %
Nre. persones i % amb contracte 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 %
Nre. persones en pràctiques (becaris, etc.)	50	55	47	53	-9 %	17 %	-11,3 %

Com acabem de veure, el 2021 les persones no sòcies de la cooperativa van ser 48. Respecte a la situació contractual d'aquestes persones, el nombre de persones no sòcies amb contracte indefinit el 2021 s'ha incrementat i ha passat a ser de 8 persones respecte de les 4 persones que teníem en 2020. Les persones amb una vinculació contractual temporal han passat de ser-ne 48 el 2020 a 40 el 2021. Finalment, el nombre de persones en pràctiques el 2021 ha sigut de 50 persones.

Pel que fa a les persones amb responsabilitats directives i sense, no hi ha hagut canvis en les xifres de les primeres entre el 2021 i el 2020, mentre que les persones sense responsabilitat directiva s'han incrementat en 3,50 %.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. persones amb responsabilitats directives	99	100	100	97	0 %	0 %	3,09 %
Nre. persones sense responsabilitats directives	296	285	268	253	3,50 %	6,34 %	5,93 %

Per edats, cal destacar que durant l'any 2021 la majoria de les contractacions s'han fet en el rang d'edat de 16 a 30 anys, xifra que s'ha incrementat un 24,13 % el 2021 respecte del 2020.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. nous contractes, rang d'edat 16-30	36	29	20	14	24,13 %	45 %	42,86 %
Nre. nous contractes, rang d'edat 31-50	4	7	4	2	-42,85 %	75 %	200 %
Nre. nous contractes, majors 50 anys	0	1	0	0	-100 %	100 %	0 %

Per gènere, l'any 2021 les contractacions han sigut pràcticament idèntiques entre homes i dones, encara que comparativament amb l'any anterior, el nombre de dones contractades el 2021 has sigut superior al del 2020.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. nous contractes de dones	21	17	9	9	23,52 %	88,89 %	0 %
Nre. nous contractes d'homes	19	19	15	5	0 %	26,66 %	300 %

Quant a les necessitats que han cobert les noves contractacions durant l'any 2021 i els canvis de centre de treball o de canvi de funcions, en veiem la descripció i principals i les xifres en la taula següent.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. contractacions necessitats (baixes, IT)	11	8	4	1	37,5 %	100 %	400 %
Nre. canvis de centre de treball	55	68	57	61	-19,11 %	19,3 %	-6,56 %
Nre. canvis de funció	14	17	28	32	-17,64 %	-39,3 %	-12,5 %

Les contractacions per a la cobertura de llocs de treball en què s'han produït baixes laborals, etc., s'ha incrementat un 37,50 %, i ha passat a ser d'11 persones el 2021 respecte de les 8 del 2020. Respecte als canvis de centre de treball, l'any 2021 hem tingut 55 canvis per 68 el 2020. Finalment, pel que fa als canvis de funció, l'any 2021 en vam tindre 14 per 17 del 2020; s'han reduït per tant un 17,64 %.

3. Compensació

El sistema retributiu de Caixa Popular es basa en la meritocràcia i la seua aplicació en el col·lectiu de treball és resultat del nivell de responsabilitat, de l'acompliment i dels resultats obtinguts per les diferents unitats organitzatives i les persones. El sistema consta de tres tipus de retribució:

- Retribució per funcions i acompliment.
- Retribució anual per resultats.
- Avantatges socials i econòmics.

A causa del caràcter d'empresa d'economia social que té la nostra entitat, a més dels tres tipus de retribució esmentats anteriorment, les persones sòcies de treball perceben anualment interessos al capital aportat per la seua condició de propietàries i retorns, tots dos determinats anualment pels òrgans socials de la cooperativa.

La retribució per funcions i acompliment en les persones aspirants a sòcies està referenciada al que s'estableix en conveni. En les persones sòcies de treball aquesta retribució és el resultat de multiplicar el barem base 1,0, establit anualment pel Consell Rector, pel barem assignat a la persona sòcia.

Per a l'establiment del barem personal s'estableixen 4 grups professionals: Gestors de clients d'oficines i tècnics de servicis centrals, Direccions d'oficina i departament, Equip de direcció i Direcció General. En el grup de Gestors de clients i tècnics de servicis centrals hi ha diversos nivells retributius, tenint en compte les funcions, les responsabilitats i la qualificació, en les Direccions d'oficina hi ha nivells en funció del volum de negoci gestionat i en les Direccions de departament hi ha dos nivells en funció si són departaments de negoci o departaments de servici.

En cada nivell, el barem es desglossa en tres tipus: base, funció i acompliment.

Pel que fa a la part de **retribució variable** de Caixa Popular, es compon d'elements que premien els resultats, l'acompliment, la mitigació de riscos, el lideratge, el creixement del negoci i la innovació. Els elements més importants són:

- Retribució per resultats: premien els resultats obtinguts en el marge ordinari i el benefici de cada centre de treball, amb relació a la seua massa salarial.
- Retribució dins del model d'organització líquida: retribució en funció de la contribució de l'especialitat o projectes als resultats de l'entitat.
- Retribució per venda de béns adjudicats.
- "Champions" de zones i àrees (competició entre les zones sobre la base de sis indicadors i en servicis centrals sobre la base de huit paràmetres. Els premis són vacances i viatges).
- Oficines A (segons resultats de benefici, ràtio d'actius danyats i índex de qualitat del servici).
- Innovació: premi a la creativitat i a la participació en les iniciatives d'innovació impulsades per l'entitat.
- Populines: moneda virtual de l'entitat que reconeix la transmissió de coneixements professionals, la representació institucional o comercial o el voluntariat.

Altres **avantatges socials i econòmics** del col·lectiu de treball serien l'assegurança de vida de les persones aspirants a sòcies; l'assegurança de vida i incapacitat permanent absoluta per a les persones sòcies; l'ajuda econòmica a la discapacitat reconeguda, superior al 33 %, subvencionant despeses justificades; condicions financeres; millora de primes en assegurances;

vacances fraccionades; permís retribuït el dia de l'aniversari; participació en activitats promogudes pel Consell Social; flexibilitat horària i subvencions als estudis reglats relacionats amb les funcions exercides.

Els reconeixements principals de Caixa Popular cap a les seues persones són:

Insígnies. Utilitat del programa d'avaluació "***SuccessFactors***" que permet enviar una insígnia de reconeixement per temes professionals o solidaris, etc., i que qualsevol persona del col·lectiu de treball pot enviar a una altra persona pertanyent a aquest.

Premis de reconeixement a les persones que ja estan treballant en Caixa Popular 10 o 25 anys i a les que es jubilen.

La cooperativa de crèdit no ha constituït un pla de pensions per al seu col·lectiu de treball. Cada persona d'aquest col·lectiu acumula en el seu compte de capital social, any rere any els retorns que rep com a persona sòcia de treball i que percep en el moment de la jubilació.

Caixa Popular publica les escales salarials segons les diferents responsabilitats per a assegurar la "bona praxi" mitjançant aquest exercici de transparència. Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors en matèria retributiva en Caixa Popular durant l'any 2021 i la comparació amb els anys anteriors**.

En primer lloc, ens agradaria destacar que el salari mitjà de les persones sòcies sense responsabilitat directiva l'any 2021 s'ha incrementat en un 2,25 % respecte del 2020, com veiem a continuació.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Salari mitjà entrat (persona no directiva)	25.955	25.384	24.826	24.279	2,25 %	2,25 %	2,25 %

Pel que fa al balanç o el pes de les retribucions fixes i variables respecte de la retribució total, l'any 2021 la retribució fixa va suposar un 90,87 % de la retribució total i, la retribució variable, un 9,13 %, cosa que suposa un increment del 0,67 % de la primera i una reducció del 6,26 % de la segona respecte de les xifres del 2020.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Pes mitjà retribució fixa	90,87 %	90,26 %	87,18 %	88,17 %	0,67 %	3,53 %	-1,12 %
Pes mitjà retribució variable	9,13 %	9,74 %	11,82 %	10,83 %	-6,26 %	-17,60 %	9,14 %
Pes mitjà beneficis socials	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	-100 %	0 %

A continuació, veiem en la taula següent els resultats obtinguts respecte de les variacions dels salaris mitjans en els últims anys per sexe i categoria professional.

	ANY 2021			ANY 2020			ANY 2018		
Categoria	**D**	**H**	**Bretxa**	**D**	**H**	**Bretxa**	**D**	**H**	**Bretxa**
Menors de 30 anys									
Gestor oficina	28.724	30.786	-6,7 %	27.676	30.417	-9,0 %	27.638	28.548	-3,2 %
Tècnic SC	26.493	31.878	-16,9 %	29.260	30.427	-3,8 %	27.772	23.899	16,2 %
Altres	11.935	14.298	-16,5 %	12.061	14.279	-15,5 %	15.561	9.541	63,1 %
Entre 30 i 50 anys									
Equip de direcció	103.447	111.112	-6,9 %	95.971	103.986	-7,7 %	82.191	88.911	-7,6 %
Direcció oficina	54.588	58.682	-7,0 %	51.627	54.459	-5,2 %	47.319	50.584	-6,5 %
Directors Dept.	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 %
Tècnic SC	33.163	38.124	-13 %	30.989	40.313	-23 %	30.264	34.217	-11,6 %
Altres	22.624	22.193	1,9 %	15.276	12.354	23,6 %	11.900	22.533	-47 %
Més de 50 anys									
Equip de direcció	113.988	99.729	14,3 %	111.060	100.831	10,1 %	102.785	94.087	9,2 %
Direcció oficina	60.217	57.786	4,2 %	54.896	56.461	-2,8 %	46.357	53.092	-12,7 %
Directors Dept.	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 %
Tècnic SC	38.530	33.224	16,0 %	37.076	33.210	11,6 %	36.651	35.950	2,0 %

(*) Per al càlcul de la bretxa salarial s'ha eliminat dins de la categoria "Equip de direcció" el Director General per no distorsionar la mitjana.

L'increment del salari mitjà per persona el 2021 respecte del del 2020 es va incrementar en un 6,81 %, un increment superior a la inflació de l'any, cosa que ha permés mantindre el poder adquisitiu al col·lectiu de treball.

Juntament amb la *TransformAcció* de model de cultural i al desenvolupament de la Política Estratègica de Créixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha d'escometre en el període estratègic 2020-2022 una altra gran **transformació en el seu sistema retributiu**.

La finalitat principal d'aquesta transformació és adaptar el sistema retributiu a la nova estructura d'organització líquida, a les noves formes de treball flexible i a la cultura de Caixa Popular, a través d'un model més flexible, basat en dues idees fonamentals, d'una banda, un model **que retribuïsca per acompliment i funcions** i, de l'altra, que ho faça també **per resultats**.

Les mesures instaurades aquest 2021, per facilitar aquesta adaptació com són l'aprofundiment en la revisió de les bandes salarials, la incorporació de més membres en els equips líquids, la revisió dels criteris dels variables, farà que el 2022 comence a canviar la tendència de la proporció de la part fixa i variable de la retribució.

Pel que fa a la remuneració del Govern corporatiu, aquests solament reben retribució en concepte de dietes per assistència a les reunions en els consellers que no siguen socis de treball:

Remuneració del Consell Rector i suplents (euros)						
Any		**Membres**	**Retribucions a c/t**	**Dietes**	**Altres**	**Total**
2019	Home	7		15.812,28		15.812,28
	Dona	5		1.960,20		1.960,20
2020	Home	6		13.394,70		13.394,70
	Dona	6		2.613,60		2.613,60
2021	Home	7		16.668,96*		16.668,96
	Dona	5		3.252.48		3.252.48

(*) Inclou les dietes percebudes de les persones suplents per l'assistència a les reunions.

4. Administració

L'administració preveu tots els processos i les activitats relacionades amb la contractació, la gestió de les incapacitats temporals, les nòmines, la gestió de l'IRPF, les assegurances socials, la planificació i el control de despeses de personal i tot el que normalment és responsabilitat d'aquest tipus d'unitat organitzativa. A més d'atendre les sol·licituds, les consultes, les peticions i les queixes del col·lectiu de treball.

ADMINISTRACIÓ							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Despeses totals de persones (en milions)	20,86	18,86	17,59	17,45	10,60 %	7,22 %	0,8 %
Edat mitjana	39,50	39,23	38,92	38,55	0,68 %	0,79 %	1 %
Antiguitat mitjana	14,10	13,69	13,58	11,38	2,99 %	0,81 %	19,3 %

Les retribucions a la nostra plantilla durant l'any 2020 han arribat pràcticament a 21 milions de €, un 10,60 % més que el període 2020. Quant a la mitjana d'aquesta mateixa plantilla, se situa en 39,50 anys, un 0,68 % més que el 2020. Finalment, l'antiguitat mitjana de les persones que treballen en Caixa Popular es va situar en 14,10 anys el 2021, un 2,99 % superior a la de l'any 2020.

5. Relacions laborals

Caixa Popular, com a empresa cooperativa, aplica el Conveni de Societats Cooperatives de Crèdit a la figura dels aspirants a socis, i aquest no és d'aplicació a les persones sòcies de treball que venen regulades pels Estatuts Socials i el Reglament de Règim Intern de la Cooperativa. En aquest cas, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social. El col·lectiu d'aspirants a socis compta amb representants sindicals, i en el cas de les persones sòcies de treball, l'òrgan de representació d'aquest col·lectiu és el Consell Social. El nombre d'empleats coberts pel conveni és de 48 persones, cosa que suposa un 11,89 % del total.

6. Seguretat i salut laboral

La seguretat i la salut laboral (SSL) de Caixa Popular dona resposta principalment a dues grans categories de riscos: d'una banda, els associats al treball en oficines i despatxos, i a l'ús de pantalles de visualització de dades, i de l'altra, els relatius als desplaçaments amb vehicles.

En el primer dels casos, els més representatius són els corresponents a l'entorn de treball (principalment posturals), l'ús d'equips informàtics, els de caigudes a diferent nivell i els psicosocials. En el segon, els denominats "en la missió" i "en el trajecte".

A causa del baix risc en tots, la gestió de la seguretat i la salut laboral es gestiona mitjançant un servici de prevenció alié, sota la supervisió de l'activitat a través del Comité de Seguretat i Higiene en el treball. Aquest servici analitza tots els riscos associats a llocs i instal·lacions i elabora plans de prevenció i mitigació de riscos laborals.

En l'exercici 2021 hi ha hagut 4 accidents laborals.

No s'han identificat malalties professionals en els treballadors.

Pel que fa la salut, les revisions mèdiques s'engloben dins del Servici de Prevenció que Caixa Popular té concertat amb l'organització que gestiona la prevenció de riscos laborals. Aquests reconeixements mèdics estan subjectes a uns protocols determinats per llei que estableixen tant les proves com la periodicitat, tenint en compte l'activitat que es du a terme i els riscos laborals a què s'està exposat. El protocol en què per llei està enquadrada Caixa Popular és "Oficines i despatxos i maneig de pantalles de visualització de dades", en què s'estableix una periodicitat biennal i amb unes proves determinades. No obstant això, el Comité de Seguretat i Salut de Caixa Popular acorda la periodicitat anual i l'ampliació de proves i paràmetres en analítica de sang.

Finalment, i com a mesura de resposta a les propostes dels prescriptors principals en sostenibilitat i responsabilitat social, està prevista la formació i la designació d'una persona, dins de l'Àrea de Responsabilitat Social, que siga el delegat en drets humans per a possibles problemàtiques que pogueren sorgir en la cadena de valor de l'organització.

Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors de seguretat i salut laboral en Caixa Popular durant l'any 2021 i la comparació amb els anys anteriors**.

En primer lloc, cal destacar que, durant l'any 2021, igual que va passar en els tres anys anteriors, s'han dut a terme totes les avaluacions de riscos i s'ha complit el 100 % dels plans de prevenció de riscos, com veiem a continuació.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Avaluació de riscos en totes les oficines i seu (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Compliment dels plans de prevenció de risc (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0 %	0 %

Com hem comentat anteriorment, l'any 2021 hi ha hagut 4 accidents de treball, però cap mort provocada per aquest motiu.

Gravetat		ANY 2021		ANY 2020		ANY 2018	
		D	H	D	H	D	H
Amb baixa	En el centre de treball	0	1	0	0	0	0
	In itinere	2	1	0	0	2	1
Sense baixa	En el centre de treball	0	0	0	0	0	0
	In itinere	0	0	0	0	0	0
Total		**2**	**2**	**0**	**0**	**2**	**1**

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20
Accidents de treball	4	0	3	100 %	-100 %
Dies duració baixes	128	0	19	100 %	-100 %
Hores pactades efectives	903.750	820.755	808.081	3,43 %	3,54 %
Índex de freqüència	4,43	0,00	3,71	100 %	-100 %
Índex de gravetat	0,142	0,000	0,024	100 %	-100 %

Pel que fa a les taxes d'absentisme, l'any 2021 van ser de l'1,84 % davant de l'1,59 % de l'any anterior.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20
Hores d'absentisme per malaltia no laboral i Covid	15.620	13.050	7.848	19,69 %	66,28 %
Hores d'absentisme per accident	1.009	0	152	100 %	-100 %
Hores pactades efectives	903.750	820.755	808.081	10,11 %	1,57 %
Taxa d'absentisme (%)	1,84 %	1,59 %	0,99 %	15,72 %	60,61 %

L'any 2021, com veiem a continuació, el nombre de reconeixements mèdics respecte del 2020 es va incrementar un 43,54 %. Aquest mateix any 2021 hem fet una campanya de salut com en anys anteriors i el percentatge de persones formades a través del pla de formació de seguretat i salut laboral ha sigut del 100 %.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. reconeixements mèdics	267	186	252	261	43,54 %	-26,2 %	-3,4 %
Nre. campanyes de salut	1	1	1	1	0 %	0 %	0 %
% persones formades pla de formació de SSL	100	100	100	100	0 %	0 %	0 %

Durant el 2021 no s'ha produït cap baixa per acomiadament.

Pel que fa a les baixes no volgudes, les produïdes per voluntat de l'empleat i no per iniciativa de l'entitat, l'any 2021 no hem tingut baixes d'aquesta tipologia, davant de les 4 l'any anterior

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. baixes no volgudes	0	4	2	1	-100 %	50 %	N/A

Finalment, pel que fa als rangs d'edat en què s'han produït les baixes per finalització de contracte, veiem a continuació que el col·lectiu més afectat ha sigut el de 16 a 30 anys, en què s'han incrementat un 21,42 %, i han passat a ser 17 persones el 2021 respecte de les 14 del 2020.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. baixes en el rang d'edat entre 16 i 30	17	14	5	10	21,42 %	180 %	-50 %
Nre. baixes en el rang d'edat entre 31 i 50	1	3	3	2		0 %	50 %
Nre. baixes majors de 50 anys	2	2	1	5		0 %	-80 %

8. EMPREMTA LABORAL

8.3. Desenvolupament de persones

1. Introducció

La gestió i el desenvolupament del talent és una de les activitats de més valor en la direcció i la gestió de persones en Caixa Popular. Aquesta gestió es recolza sobre dos departaments de l'Àrea de Persones: el ***Departament de Talent*** i el ***Departament de Desenvolupament Directiu***, enfocat més específicament al col·lectiu de persones amb responsabilitats directives.

Els objectius principals del ***Departament de Talent*** es relacionen amb l'atracció, la captació, la retenció, el desenvolupament i la desvinculació de les persones, alhora que tracta de conservar el model cultural de l'organització i així poder aconseguir l'estratègia de la nostra empresa.

La missió d'aquest departament és *garantir que l'entitat té cobertes les necessitats de capital humà amb professionals preparats i alineats amb els nostres valors, per a afrontar els reptes, actuals i futurs, que el sector i l'entorn demanen, seleccionant, desenvolupant i avaluant les persones, per contribuir al seu creixement i a l'assoliment dels objectius estratègics de l'organització.*

Per a aconseguir aquesta missió, el Departament de Talent es dota de les responsabilitats següents:

- Proposar i executar el **Pla de formació anual** per contribuir que el col·lectiu de Caixa Popular estiga motivat i preparat per a afrontar els reptes que el sector i l'entorn demanen. Les línies d'actuació específica dins d'aquesta responsabilitat són:
  - Analitzar les necessitats de formació del col·lectiu de treball amb l'Equip de direcció, determinant les accions de formació internes i proposant accions de formació externes.
  - Impulsar, acompanyar i orientar el desenvolupament de les persones del col·lectiu a través de la formació contínua, l'aprenentatge compartit,

l'autoformació i l'aprenentatge en el lloc de treball.

- Fer el control i el seguiment del pressupost de formació i del mesurament de l'impacte de la formació en el desenvolupament de les persones i els resultats en l'organització.

- Programar, desenvolupar i controlar les activitats de **reclutament i selecció interna i externa**, amb l'objectiu de disposar d'una plantilla adequada a les necessitats presents i futures de l'entitat, d'acord amb la nostra política de diversitat i amb els nostres valors cooperatius. Les línies d'actuació específica dins d'aquesta responsabilitat són:
  - Fer el seguiment, proporcionar eines a les persones aspirants a sòcies que ocupen llocs no estructurals, per donar suport als processos d'integració en Caixa Popular, detectar talent, agilitar-ne l'aprenentatge i l'adaptació i motivar-ne la continuïtat i la incorporació al projecte.
- Implantar la **Política d'avaluació de l'acompliment professional,** com a eina per a identificar fortaleses i àrees de millora, disposar del mapa de talent i acompliment, ajudar la presa de decisions, per contribuir al desenvolupament professional i a la sostenibilitat del nostre model d'organització líquida i a l'aportació de valor de tot el col·lectiu de treball de Caixa Popular.
- Col·laborar en la implementació del **model i de l'ecosistema** de la **felicitat** de Caixa Popular per contribuir al creixement de la felicitat de les persones del col·lectiu de treball.
- Contribuir a l'alimentació i el seguiment del **sistema d'informació de l'Àrea de Persones** per vetlar per l'equitat, l'eficiència i l'agilitat en la presa de decisions de tots els processos.
- Participar activament en els **projectes estratègics** relacionats amb el nostre model organitzatiu, cultural i de lideratge.

D'altra banda, el ***Departament Desenvolupament Directiu*** té per missió, **"***desenvolupar les competències i les habilitats professionals dels líders d'equips i projectes de Caixa Popular, d'acord amb els nostres valors, per contribuir a l'assoliment dels objectius estratègics de l'entitat, en el marc d'un model d'organització liquida i de gestió per lideratge.*

Per a aconseguir aquesta missió, les comeses principals són:

- Dissenyar i implementar **estratègies per a desenvolupar, reptar, incentivar i cuidar les persones** amb responsabilitats directives i/o a càrrec d'equips i projectes transversals per propiciar que siguen millors professionals i persones, i que maximitzen la seua contribució a Caixa Popular.
- Col·laborar en la implementació del **model i de l'ecosistema** de la **felicitat** de Caixa Popular per contribuir al creixement de la

felicitat de les persones del col·lectiu de treball.

- Proveir d'eines **i metodologies** els líders de l'organització, perquè desenvolupen el seu impacte i la seua influència positiva dins i fora de l'organització, per les seues capacitats, les seues actituds, els seus valors i els seus resultats.
- Participar en la **detecció i el desenvolupament professional** dels futurs líders de l'organització a curt, mitjà i llarg termini per assegurar que l'entitat dispose de les persones amb el perfil necessari per a l'assoliment dels objectius estratègics.
- **Participar en processos de selecció, acolliment i integració de nous directius, processos de formació, avaluació d'acompliment, gestió de plantilles,** etc., per contribuir a la constitució d'equips altament efectius, i perseguir un encaix òptim entre les necessitats de les unitats de negoci i l'acompliment professional i els interessos particulars de les persones.
- Col·laborar en la implantació de la **Política de desvinculació societària** de les persones sòcies de treball amb responsabilitat directiva, en la seua transició cap a la figura de soci jubilat, d'acord amb els nostres valors i amb la finalitat de mantindre la relació societària.
- Contribuir a l'alimentació i el seguiment del **sistema d'informació de l'Àrea de Persones** per vetlar per l'equitat, l'eficiència i l'agilitat en la presa de decisions de tots els processos de l'Àrea de Persones.
- Participar activament en els **projectes estratègics** relacionats amb el nostre model organitzatiu, cultural i de lideratge.

La gestió del talent en Caixa Popular en la pràctica

2.1. Selecció i reclutament

El nostre procés de captació i incorporació de talent està format per polítiques de reclutament, selecció i acolliment. A través seu es programen, es desenvolupen i es controlen les activitats de **reclutament i selecció interna i externa**, amb l'objectiu de disposar d'una plantilla adequada a les necessitats presents i futures de l'entitat, d'acord amb la nostra política de diversitat i amb els nostres valors cooperatius. Aquest procés es desplega a través de les següents fases:

- El reclutament inicial que se sol fer mitjançant convenis de col·laboració amb universitats de la Comunitat Valenciana (places per a la realització de pràctiques curriculars o beques), anuncis a través de les xarxes socials, propostes en els taulers o webs d'ús d'universitats, centres de formació i en fòrums d'ocupació.
- Pràctiques formatives en l'entitat. A través de l'estada formativa en les nostres oficines/departaments es detecten els millors candidats per actituds, desenvolupament i implicació, segons la valoració feta pel seu tutor.
- Procés de selecció. Els millors candidats passen per un procés de selecció format per entrevistes en profunditat i dinàmiques de grup. En aquesta fase intervenen tant l'Àrea de Persones, l'Equip de direcció i direccions d'oficina.

Les persones seleccionades fan una formació d'iniciació i acolliment anomenada "Curs bàsic". En acabar-lo, passen a formar part de la borsa de treball, i s'incorporen a l'entitat a mesura van sorgint necessitats i vacants de treball, d'acord amb el perfil, la residència i la valoració.

- Procés de persona aspirant a sòcia a sòcia de treball de la cooperativa. Les persones incorporades després d'un període d'aprenentatge i coneixement mutu durant un període aproximat de dos anys, passen a ser sòcies de treball de la cooperativa.

Juntament amb la *TransformAcció* de model cultural i al desenvolupament de la Política Estratègica de Créixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha d'escometre en el període estratègic 2020-2022 una altra gran **transformació en el seu sistema de contractació**.

La finalitat principal d'aquesta transformació és millorar la nostra capacitat de captació de professionals, tant externa com interna. D'una banda, atraient professionals cap al nostre sector i la nostra entitat, especialment en les zones on això és més complicat i, de l'altra, generant un quadern de gestió més reptador que ajude a visibilitzar el talent intern, alhora que millorem el nivell d'exigència en l'avaluació d'aspirants a convertir-se en socis de treball. Per aconseguir aquesta transformació, ens hem proposat dur a terme les accions següents.

La primera, que vam començar el 2020, es tracta d'ampliar **les fonts de reclutament actuals**, a través de (1) treballar l'enfocament d'*employer branding* mitjançant l'aliança amb LinkedIn, (2) agilitar el procés de reclutament a través de

Talent Clue i (3) incrementar la nostra col·laboració i presència amb agents intermedis com les universitats i en esdeveniments com ara fires d'ocupació, etc.

Per al 2022 esperem poder:

- Evolucionar la política de planter incorporant talent extern, encara que prioritzant sempre els processos de captació interna.
- Desenvolupar la campanya de comunicació interna: "*Presenta'ns un candidat*", que tractarà que siguem les mateixes persones que treballem en Caixa Popular les que fem de font de reclutament.
- Comprometre els directius en la integració i la formació dels aspirants a través d'una visió global corporativa i generosa.
- Crear la figura de l "Ambaixador" de Caixa Popular, amb l'objectiu de treballar la nostra marca ocupadora a través de les xarxes socials.

2.2 Formació i aprenentatge

Dins dels processos de formació i aprenentatge de Caixa Popular es tracten tots els aspectes relacionats amb l'evolució i la millora de les persones i de la seua integració en l'organització.

Aquests processos s'encaminen a l'aprenentatge en el lloc, a la formació, a la col·laboració en projectes especials, a la participació de les persones en la gestió del negoci, en els projectes transversals i els reptes de la cooperativa (projectes, responsabilitat social, innovació, disseny d'estratègies, gestió del coneixement, etc.), el desenvolupament de les competències, l'avaluació del rendiment i del potencial.

Juntament amb la *TransformAcció* de model cultural i al desenvolupament de la Política Estratègica de Créixer en Felicitat, l'Àrea de Persones de Caixa Popular ha d'escometre en el període estratègic 2020-2022 una altra gran **transformació del talent i la formació i l'aprenentatge.**

Aquesta gran transformació, clau per al desenvolupament de l'estratègia de Caixa Popular, pretén aconseguir els objectius següents:

- Potenciar al màxim el talent de totes les persones.
- Formar i generar oportunitats.
- Generar més transferència de la formació en el lloc de treball.
- Formació més individualitzada i adaptada.
- Guanyar en solvència professional i generar més confiança en els nostres clients.
- Mesurar l'aportació de valor de tot el que fem.

Per dur-la a terme durant el període estratègic 2020-2022, durem a terme les accions següents:

- Potenciar la formació en el lloc de treball, mitjançant estades en oficines excel·lents i en departaments.
- Millorar de manera contínua la formació normativa.
- Formar i fer un seguiment adequat del desenvolupament d'habilitats, acció en què ja hem implementat el curs per a direccions d'oficina novelles i en què en els 2 pròxims anys esperem escometre accions com la implantació definitiva del curs de 7 hàbits de les persones altament efectives o de l'acció del *feedback* continu per a l'aprenentatge.

- Formar com a persona integral.
- Itineraris formatius en els rols clau per a accelerar la carrera professional.
- Factors d'èxit.

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

En formen part els tipus de formació següents:

- Formació tècnica per a:
  - Aspirants a soci.
  - Gestors comercials.
  - Direcció d'oficines.
  - Servicis centrals.
- Formació en habilitats i desenvolupament personal.
- Autoformació.

Els aspectes d'interés i la millora de la formació durant el 2021 van ser:

Adaptació del pla de formació a les noves circumstàncies Covid.

Increment de les competències digitals.

Potenciar la formació en el lloc de treball a través dels programes d'intercanvi de coneixements.

Tota la formació feta és avaluada amb l'objectiu de conéixer l'eficiència, valor i percepció de la seua utilitat per a les persones.

El butlletí Créixer Junts (amb informació sobre habilitats socials, desenvolupament personal i altres temes d'interés) i les presentacions metodològiques de la formació són els principals vehicles d'integració i de participació de les persones en aquest camp.

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

- Les hores totals i la mitjana de formació per persona.
- El percentatge de formació interna *vs.* externa i el de presencial *vs.* aprenentatge en línia.
- Les hores i els percentatges segons els tipus de formació.
- La comparativa davant del sector.
- La situació de la formació de les certificacions (EFA European Financial Advisor, MiFID i EFP European Financial Planner).
- La proposta de formació de l'exercici següent.

Vegem a continuació els resultats dels **principals indicadors de formació i aprenentatge en Caixa Popular durant l'any 2021 i la comparació amb els quatre anys anteriors**.

El 2021, com s'observa en les dades, hi ha hagut un increment clar en les hores de formació, causada per la tornada a la presencialitat en la formació i a la realització de programes ajornats el 2020 per la pandèmia. Sens dubte, podem concloure que tornem a tindre dinàmiques similars a l'any 2019 pel que fa a la formació, i hem représ l'activitat formativa tan important i clau en el desenvolupament del talent en Caixa Popular.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. total d'hores de formació impartides	47.831	39.312	54.030	35.346	17,8 %	-27,24 %	52,86
Mitjana d'hores de formació per persona	121	101	147	101	19 %	-31,29 %	45,54 %
Mitjana d'hores formació per dona	117	120	155	115	-2,5 %	-22,58 %	34,78 %
Mitjana hores formació per home	126	88	137	81	43 %	-35,76 %	69,14 %

En funció de la categoria professional, el nombre d'hores de formació impartida el 2021 és la següent:

CATEGORIA PROFESSIONAL	ANY 2021
Equip direcció	634
Direcció departament	926
Direcció oficina	6.462
Gestor oficina	27.254
Tècnic SC	2.011
Aspirant a soci	10.545
	47.831

D'altra banda, pel que fa a la formació en acolliment per a persones acabades d'incorporar ha augmentat lleugerament, apostant per més preparació tècnica per a les noves incorporacions, amb l'objectiu d'agilitar-ne la incorporació i l'acolliment correcte en les seues noves funcions.

Pel que fa a les persones en pràctiques, mantenim valors similars a altres anys.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. persones en pràctiques i hores de formació	126 1.008	132 1.056	154 1.848	160 1.920	-4,5 % -4,5 %	-14,28 % -2,85 %	-3,75 % -3,75 %
Nre. persones i hores formació pla d'acolliment	26 1.690	30 1.740	19 1.216	17 1.156	-13 % -3 %	57,89 % 43,09 %	11,76 % 5,19 %
Nre. persones i hores formació aspirant a soci	60 9.460	50 8.590	36 1.216	42 836	9,2 % 10,12 %	38,88 % 606,41 %	-14,28 % 45,45 %

Hem incrementat la formació associada al lloc de treball, avançant en solvència professional i preparació del col·lectiu per a afrontar els reptes que el sector i l'entorn ens marca, que evolucionen de manera ràpida i ens repta a mantindre una formació contínua i actualitzada.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. hores de formació associada lloc treball	45.216	36.513	46.465	29.694	24 %	-87,83 %	227,38 %
Nre. hores formació associada millora personal	2.615	2.799	7.565	5.652	-6,5	-63,00 %	33,85 %

L'increment en hores presencials ve determinat en gran part pel projecte de sensibilització en Servici 5 Estreles, que va marcar part de la tònica formativa el 2021, ja que tot el col·lectiu va fer aquesta formació en modalitat presencial; aquest es considera un dels projectes estratègics claus el 2021. A més, es van reprendre projectes formatius importants que es van fer en format presencial: Curs Desenvolupament Professional, Coaching en Fons d'Inversió, Programa Banca Empresa, entre altres.

El 2021 l'increment en formació externa també ve donat per l'aposta en formació d'alta qualitat també en format presencial per a les persones detectades d'alt potencial amb possibilitat de desenvolupament de carrera dins de la nostra entitat, el programa per al desenvolupament de la visió global aposta per formació en format presencial en escoles de negocis de prestigi reconegut amb l'objectiu de millorar-ne la preparació i la visió global estratègica.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. hores de formació presencials	9.481	3.289	4.910	6.987	188 %	-33,01 %	-29,73 %
Nre. hores de formació en línia	38.350	36.023	49.120	28.358	3,2 %	-26,66 %	73,21 %
Nre. hores de formació interna	9.052	2.072	2.047	3.087	336 %	1,22 %	-33,70 %
Nre. hores de formació externa	38.779	37.240	51.983	32.259	4,1 %	-28,36 %	61,14 %
Nre. accions autoformació (lectures)	206	837	424	422	-75 %	97,41 %	+0,47 %

La formació normativa continua ocupant una part important de la nostra càrrega lectiva, és un aspecte fonamental dins de la nostra solvència professional i el compliment normatiu en el nostre sector. Actualment més d'un 90 % de la plantilla disposa de totes les certificacions obligatòries, la resta del col·lectiu pendent de certificar són personal acabat d'incorporar que en un any passaran a fer la certificació obligatòria. Per a això comptem amb un pla de formació normatiu anual supervisat per Compliment normatiu, en què es preveu i s'analitza l'estat de la formació normativa en tot el col·lectiu de treball de la nostra entitat.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. hores formació: prevenció riscos penals	1.245	15	N/A	1.13	1800 %	N/A	N/A
Nre. persones formades prev. riscos penals	413	5	N/A	350	1800 %	N/A	N/A
Nre. hores de formació: prog. LCCI	2.710	1.931	9.618	N/A	40 %	-79,92 %	N/A
Nre. de persones formades: prog. LCCI	272	59	229	N/A	361 %	-74,24 %	N/A
Nre. hores formació prog. assessor financer	9.994	1.110	7.032	18.900	800 %	-84,22 %	N/A
Nre. persones formades prog. assessor financer	285	15	74	126	1800 %	-79,73 %	N/A

Finalment, pel que fa a la utilització dels fons per a formació que tenim disponibles a través dels crèdits formatius que gestiona la Fundació Estatal per a la Formació en Ocupació (Fundae), vegem a continuació les quantitats econòmiques utilitzades en els últims anys per a aquesta finalitat.

Destaquem el 2021 un increment del nombre d'accions bonificades, atés el nombre ampli d'accions formatives externes i la utilització del 100 % del crèdit disponible

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Crèdits concedits Fundae (bonificacions)	45.652	42.543	41.652	38.041	7,3 %	2,14 %	+9,49 %
Crèdits utilitzats Fundae	45.652	32.429 + PIF (2.625,74€)	35.152	38.041	40 %	-0,28 %	-7,59 %
Nre. accions formatives subvencionades	34+PIF	24 + 1 PIF	28	38	41 %	-10,71 %	-26,31 %

2.3. Desenvolupament directiu i projectes especials

Els programes de desenvolupament directiu són els que abasten totes les persones amb funcions directives en la cooperativa. A través seu, es posa el focus a preparar i enfortir els coneixements d'estratègia i gestió, i a desenvolupar les habilitats de lideratge, socials i de maneig d'equips de les persones que s'hi integren. Aquests programes, com hem comentat anteriorment, són gestionats pel Departament de Desenvolupament Directiu.

Vegem a continuació, en la taula següent, els resultats principals dels programes de desenvolupament directiu duts a terme en els últims 4 anys.

L'any 2021 ha augmentat significativament el nombre de persones directives que han participat en programes per al desenvolupament d'habilitats directives. Els programes destinats al desenvolupament de la visió global i el lideratge expliquen aquest augment. Per contra, els programes individuals s'han acurtat en el temps i ja no s'inicien necessàriament amb una avaluació 360, la qual cosa explica el descens significatiu d'ús d'aquesta eina. Tenim un percentatge elevat de persones directives formades en el programa "Els 7 hàbits de les persones altament efectives per a directius", i confiem a tindre el 100 % d'aquest col·lectiu l'any que ve. S'ofereix la possibilitat de repetir el programa a les persones que l'hagen fet fa més de 5 anys.

Programes de desenvolupament directiu individuals i col·lectius							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR.18/19
Nre. total de directius en un programa de desenvolupament	68	45	38	37	51,11 %	18,42 %	2,7 %
Dones	24						
Homes	44						
Programes individuals	28	33	30	30	-15,15 %	10,00 %	0 %
Dones	12						
Homes	16						
Avaluacions 360°	2	11	12	9	-81,81 %	-8,33 %	33,33 %
Dones	1						
Homes	1						
Programa “7 hàbits per a directius”	18	11	6	8	63,63 %	83,33 %	0,29/0 %
Dones	6						
Homes	12						
% directius formats en el programa “7 hàbits per a directius”	93,90 %	88 %	78 %	72 %	6,70 %	12,82 %	0,29/0 %
Dones	90 %						
Homes	97 %						
“Curs de Desenvolupament Professional”	1	5	No programat	No programat	-80 %	-	
Dones	0						
Homes	1						
Altres programes per al desenvolupament de la visió global	32	13	2	3	146,15 %	550 %	
Dones	10						
Homes	22						

Projectes especials

Durant l'any 2021 s'han dut a terme els següents projectes especials relacionats amb el desenvolupament de persones.

Avaluació de l'impacte del teletreball

Al llarg de l'any 2021, hem avaluat l'impacte del teletreball, com a modalitat complementària al treball presencial per confirmar el seu impacte positiu sobre les persones, els equips, els clients i els resultats. Després de l'avaluació i el seguiment del seu impacte en tots els grups interés de Caixa Popular, el teletreball per a Caixa Popular passa a ser excepcional i conjuntural per decisió de l'Equip de direcció. Continuen estant vigents les mesures de flexibilitat que es regulen en la nostra normativa interna.

Nivell de lideratge

Durant el 2021, per a mesurar la implementació de la política d'organització líquida i gestió per lideratge i fomentar que les persones participen en l'organització líquida i desenvolupen el seu nivell de lideratge, hem dissenyat un indicador del nivell de lideratge que ens permetrà:

- Mesurar la implementació de la política estratègica "Organització líquida i gestió per lideratge"
- Fomentar la participació d'un màxim de persones en els fòrums de l'organització líquida.
- Fomentar el desig de les persones de millorar les seues capacitats per impactar i influir.
- Donar oportunitats de desenvolupament professional a les persones, no condicionades a la promoció vertical.
- Fer que cada persona dispose d'una informació addicional en el moment d'elaborar el seu pla d'acció de desenvolupament professional.
- Proveir l'Equip de direcció d'una informació addicional per al desenvolupament de les persones.

El nivell de lideratge de cada persona es calcularà anualment en funció de:

- Les participacions de la persona en els diferents fòrums de l'organització (participació ponderades en funció de la complexitat, l'esforç i la dedicació requerida i la contribució a les metes de Caixa Popular.
- El resultat de l'avaluació de competències
- El lloc.

En funció del nombre de punts obtinguts, es calcularà el nivell actual de lideratge de la persona en una escala d'1 a 5. Així mateix, hem dissenyat una sèrie de recursos que permeten millorar la capacitat d'impacte i d'influència i, per tant, el nivell de lideratge, i que es posaran a disposició de manera individual.

Pla de mentoria

El 2021, hem dissenyat un Pla de mentoria els objectius generals del qual són:

- Contribuir a implementar la gestió per lideratge
- Accelerar el desenvolupament professional de les persones amb més talent.
- Reconéixer el bon acompliment.
- Ampliar el coneixement i la visió de les persones de l'organització
- Així mateix, ens permetrà indirectament:
- Identificar el talent ocult coneixent en profunditat els participants.
- Identificar motivacions a mitjà i llarg termini.

- Millorar la visió global estratègica dels participants.
- Compartir **coneixement i experiències.**

Membres de l'Equip de direcció i líders amb alt nivell de reconeixement en l'entitat han sigut nomenats mentors, i es van definir els criteris de selecció per definir els mentorats el 2021. Estem en procés d'avaluar l'experiència i mesurar els resultats per mantindre i/o establir un pla de millora que ens permeta desenvolupar aquest programa el 2022.

Disseny i implantació de dos nous agents de l'organització liquida

Els equips de pilotatge i els equips de facilitadors són el tercer i el quart agent de l'organització líquida, respectivament. L'àrea de persones és la responsable de definir i implantar l'estratègia idònia per a la implantació adequada de tots dos agents. L'estratègia consisteix a definir l'objectiu, seleccionar l'equip, definir la metodologia adequada per al compliment de l'objectiu, fer les sessions i dur a terme el seguiment dels resultats.

Els equips de pilotatge treballen temes de relacionats amb la venda de productes en oficines. Són nomenats per part del Comité de Negoci. Els equips de facilitadors tenen com a objectiu impartir formació interna a tota l'organització.

Durant el 2021, hem desenvolupat amb èxit el primer equip de facilitadors relacionat amb el Servici 5 Estreles. També hem definit l'objectiu i hem seleccionat els equips de facilitadors de les àrees següents: Banca d'Empresa, Comunicació i Experiència de Client, Riscos, Assessoria Jurídica i Financera. En total hem configurat 5 equips de facilitadors.

El 2021 també hem implementat el primer equip de pilotatge relacionat amb la venda d'assegurances i hem definit dos equips de pilotatge que s'implementaran el 2022: gestió del circulant i comerç internacional, que liderarà l'àrea de Banca d'Empresa.

2.4. Desvinculació de persones

L'última etapa del nostre procés de gestió de persones és la **desvinculació de persones per jubilació, per desig explícit del soci o altres raons**, assegurant que el seu coneixement roman en l'entitat i no hi ha fugida de talent.

L'últim procés es refereix al conjunt d'activitats necessàries per a assegurar que el coneixement i l'experiència de les persones que abandonen l'entitat (jubilació, baixa voluntària o qualsevol altra circumstància que puga aparéixer en l'entitat) romanga en el si d'aquesta.

2.5. Avaluació del potencial i de l'acompliment

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

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

Com hem comentat prèviament, el mètode actual se sustenta en una eina anomenada "*Success-Factors*" i en la guia dels bons directius.

Vegem a continuació, en la taula següent, els principals resultats dels processos d'avaluació de persones duts a terme en els últims 4 anys.

En l'avaluació d'acompliment mantenim valors

molt estables i relacionats amb avaluacions anteriors. La nostra eina d'avaluació està totalment integrada en el procés d'avaluació i els resultats són satisfactoris.

El 2021. amb l'objectiu d'adequar les nostres competències a les nostres polítiques estratègiques i amb la finalitat que suposen una eina útil per al desenvolupament del talent en Caixa Popular, es va fer una revisió i una adequació tant del text com de les competències.

Avaluació de l'acompliment							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. de persones subjectes avaluació del rendiment	381	387	376	369	-1,5	2,92 %	1,90 %
Nre. dones subjectes a avaluació del rendiment	225	223	222	219	0,8 %	0,45 %	1,37 %
Nre. homes subjectes a avaluació del rendiment	159	164	154	150	-3 %	6,49 %	2,67 %
Nre. persones de l'Equip de direcció subjectes avaluació rendiment	12	11	11	11	0,1 %	0 %	0 %
Nre. Direcció of./àrea/dept. subjectes a avaluació del rendiment	100	99	86	84	0 %	15,11 %	2,38 %
Nre. gestor of. i tècnic subjectes avaluació del rendiment	282	288	290	285	-2 %	-0,69 %	1,75 %

2.6. Eficiència i productivitat de les nostres persones

La continuació dels tipus d'interés en negatiu suposa un fre important per a les entitats financeres, el canvi en el model comercial, la implicació del col·lectiu, així com l'arrelament en la nostra zona fan que aquest 2021 hàgem incrementat la productivitat per persona de manera significativa comparada amb els anys anteriors.

Productivitat per persona del col·lectiu de treball*							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VAR. 20/21	VAR. 19/20	VAR. 18/19
Marge brut per persona	154.296	144.155	149.065	145.308	7,03 %	-3,30 %	2,58 %
Beneficis abans d'impostos per persona	41.208	31.463	35.260	32.045	30,97 %	-10,77 %	10,03 %

*calculada sobre el nombre de persones al final d'any

2.7. Competències

El desenvolupament de les competències objectiu de cada lloc de treball i en les persones es du a terme a través d'un model que abasta el cent per cent de la plantilla, l'avaluació de la qual és anual. Les competències a desenvolupar en cada lloc de treball es despleguen a partir de la tipologia següent.

COMPETÈNCIES COMUNES:

- Solvència professional
- Compromís amb el projecte Caixa Popular
- Iniciativa
- Versatilitat
- Eficàcia
- Innovació
- Influència i impacte

ESPECÍFIQUES PER A OFICINES	ESPECÍFIQUES PER A SC	DIRECTIVES
Servici 5 Estreles Efectivitat comercial	Servici 5 Estreles Impulsar l'organització líquida	*Liderar* *Pensar i executar estratègicament.* Empoderar Prendre decisions

El desenvolupament i l'enfortiment de les competències serveix per a millorar l'eficàcia, els resultats i el valor de les funcions i les responsabilitats de les persones en els seus llocs de treball. El 2021 hem evolucionat el model per avançar amb la implementació de les polítiques estratègiques de l'organització, especialment: l'organització líquida i la gestió per lideratge, generar ingressos i Servici 5 Estreles.

2.8. Participació i integració

Aquest procés preveu el conjunt d'actuacions i rols que serveixen per a millorar, en cadascuna de les persones, la seua responsabilitat, la seua integració en el negoci i lideratge personal i el seu orgull de pertinença.

Entre aquestes actuacions es destaquen l'increment de les responsabilitats en el lloc, la propietat o la major responsabilitat en un procés o en part d'aquest (exemple: responsables de producte, especialistes de segments de client, etc.), la representació de l'entitat o d'una unitat organitzativa en equips de treball o comissions internes o externes, la direcció completa o compartida de projectes, la col·laboració en la detecció d'idees per a la innovació, el suport per a identificar o donar resposta a problemes i millores de processos, projectes i servicis, la participació en accions socials o voluntariats, la participació en processos per a la identificació de nous projectes estratègics, etc.

2.9. Transparència i integració

La transparència en la gestió es construeix sobre la base de la comunicació interna i els nombrosos mecanismes de participació establits.

La comunicació s'estableix sobre la base de quatre vies principals:

Les notícies diàries més rellevants sobre la cooperativa. En cada exercici es publiquen més de 500 notícies.

El "Blog de Caixa Popular", en què poden participar tant els empleats com la societat en general o els clients. És una excel·lent via de presentació de les unitats organitzatives, de les accions socials i d'aspectes d'actualitat rellevants.

Missatges estratègics i divulgatius, en correus electrònics, del director general.

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

Es plantegen per al període 2020-2022 quatre grans transformacions:

1. **Transformació cultural. Objectius:**
   - a. Recuperació i impuls dels principis i els valors fundacionals i l'esperit de Caixa Popular.
   - b. Reconversió a una cultura de més autonomia, exigència i flexibilitat. Responsabilitat, llibertat, resultats i autonomia.
3. **Transformació del talent, la formació i l'aprenentatge. Objectius:**
   - a. a. Potenciar al màxim el talent de totes les persones de l'organització.
   - b. b. Detectar les persones de més talent.
   - c. c. Apostar per la formació de més nivell per a les persones amb més talent.
   - d. d. Proporcionar oportunitats a les persones amb més talent.
   - e. Avançar en la transferència de la formació al lloc de treball. Implantar els coneixements i les habilitats en el dia a dia.
   - f. Tindre en compte la formació i el desenvolupament que necessita cada persona, segons el seu moment de la vida professional i personal. Formació individualitzada.
   - g. Automatitzar els recursos.
   - h. Potenciar el màrqueting intern.
3. **Transformació del model de contractació de persones. Objectius:**
   - a. a. Captar persones amb talent, adequat a les necessitats i els valors de Caixa Popular.
   - b. b. Avaluar amb més objectivitat els aspirants a socis de treball per no perdre cap oportunitat de reclutar talent. Fer un seguiment de l'evolució dels professionals fins que s'incorporen a l'entitat.
4. **Transformació del sistema de retribució. Objectius:**
   - a. Adaptar el sistema retributiu a la nova estructura d'organització líquida, a les noves formes de treball flexible i a la cultura de Caixa Popular.

8. EMPREMTA LABORAL

8.4. Responsabilitat social interna

Caixa Popular ha integrat, dins d'aquesta categoria de gestió de persones, aspectes els següents:

1. Igualtat d'oportunitats.
2. Conciliació de la vida personal i professional.
3. Discapacitat
4. Accessibilitat

Igualtat d'oportunitats

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

El Pla d'igualtat de l'entitat recull les mesures destinades a assolir aquest objectiu, entre les quals:

- Explicitar els criteris de la part fixa de la compensació
- Cura del llenguatge en les ofertes i en el disseny de formularis i entrevistes de treball.
- Anunci de vacants en termes que animen candidats de tots dos sexes.
- Sensibilitzant i formant en igualtat d'oportunitats les persones responsables de selecció de personal.
- Realització de sessions formatives dins de la jornada laboral.
- Difondre el quadre comparatiu de mesures de conciliació de la vida familiar i laboral regulades legalment, amb les existents en Caixa Popular.
- Fer estudis de necessitats de conciliació de la plantilla.
- Formació al col·lectiu de treball i especialment dels directius en temes de sensibilitat en matèria d'igualtat de gènere, en els àmbits professional, familiar i social.
- Establiment d'un canal anònim en què fer denúncies sobre discriminació o assetjament.

L'evidència més important del compliment d'aquest principi estratègic és que el 57,21 % del col·lectiu de treball són dones i no hi ha hagut cap incidència de cap mena sobre aquest tema ni internament ni externament.

Externament, Caixa Popular també es compromet a fomentar en tots els nivells la igualtat de gènere en la societat. Per fer-ho, la comunicació interna i externa promouen sistemàticament aquest principi d'igualtat d'oportunitats entre les persones.

L'entitat té un pla d'igualtat, des del 2013, l'objectiu del qual és la millora contínua en la igualtat (contractació, retribució, promocions i la disminució de la bretxa de gènere), arbitrant-se els corresponents sistemes de seguiment i anàlisi (quota d'igualtat) amb la finalitat d'avançar en la consecució de la igualtat real entre dones i homes.

Enguany s'ha fet l'estudi de bretxa salarial, tant en el col·lectiu de persones sòcies de treball com en el col·lectiu de persones aspirants a sòcies. De tots dos estudis, es constata que no hi ha discriminació salarial. A igual treball, igual retribució.

En Caixa Popular no hem tingut denúncies per assetjament o discriminació de cap mena en els últims 4 anys. Per a la realització d'aquesta mena de denúncies, Caixa Popular disposa de mecanismes de denúncia sobre conductes irregulars a través del seu Canal confidencial, eina de comunicació entre el col·lectiu de treball i l'entitat. Qualsevol comunicació rebuda serà analitzada, amb total discreció, pels directors de l'Àrea de Persones i Auditoria, amb garantia de la confidencialitat de la informació i l'anonimat de la font.

Pel que fa al nombre de persones que gaudeixen del permís de maternitat/paternitat, veiem que l'últim any 2021 17 persones (10 dones i 7 homes) l'han gaudit. En tots els casos, totes es reincorporen al lloc de treball i romanen en el mateix passats 12 mesos

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. empleats amb permís per naixement (ma/pa)	10/7	8/5	12/6	12/4	25 %/40 %	-33,3 %/ -16'6 %	0/50 %
% persones que tornen al lloc després del permís	100	100	100	100	0 %	0 %	0 %
% persones que continuen en el lloc al cap de 12 mesos	100	100	100	100	0 %	0 %	0 %

Conciliació

La conciliació de la vida familiar, personal i professional és un aspecte clau en la gestió del col·lectiu de treball per a Caixa Popular.

L'entitat compleix tots els requisits de la legislació i millora el marc legal especialment en:

- El permís per lactància.
- Flexibilitat en la reducció de jornada per guarda legal.
- Flexibilitat d'horaris d'entrada i eixida.
- Fraccionament de les vacances.

Accessibilitat

Hui dia, l'accessibilitat està assegurada en els Servicis Centrals i en la majoria de les oficines de l'entitat. És una directriu inexcusable l'eliminació de totes les barreres arquitectòniques en l'oficina en què s'haja de fer una reforma.

Discapacitat

Per legislació, les persones sòcies de treball de Caixa Popular no computen en el compliment de la Llei general de discapacitat. El nombre de persones amb contracte laboral sense ser sòcies sempre està per davall de 50, per la qual cosa l'entitat no té cap obligació de complir el que s'especifica en la legislació. No obstant això, comprén el valor de pluralitat d'aquest concepte i té 5 persones contractades amb una discapacitat, totes amb una discapacitat superior al 33 % amb possibilitat d'incrementar les persones d'aquest col·lectiu en el futur.

Responsabilitat Social interna							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Nre. persones amb discapacitat (≥33 %)	5	4	2	2	25 %	100 %	0 %

BLOC 9: EMPREMTA SOCIAL

9.1. Ingressos per a acció social

L'ACCIÓ SOCIAL ÉS UNA DE LES PRIORITATS ESTRATÈGIQUES DE CAIXA POPULAR PER L'IMPACTE POSITIU QUE TÉ SOBRE DIFERENTS AGENTS SOCIALS DE LA COMUNITAT VALENCIANA.

Coincident amb un dels nostres principis cooperatius, és a dir, el compromís amb la comunitat, la nostra acció social té no solament un caràcter estratègic, sinó que es recolza en una gestió sòlida que ens ajuda a identificar, seleccionar, desenvolupar i avaluar els projectes i els agents socials a través dels quals podem obtindre resultats sobre la nostra empremta social.

Durant l'any 2021, Caixa Popular ha dedicat un percentatge aproximat del 4,10 % dels seus ingressos bruts a diferents vies d'impacte social. A les ja establides de suport i valor a les societats, a les comunitats i a les persones desfavorides i, a la col·laboració i la participació amb ajuntaments i barris en iniciatives de valor social i cultural, mantenim, per l'impacte que la Covid-19 estava tenint, les que tractaven de millorar el nostre impacte social en àrees com la generació d'ocupació i el desenvolupament econòmic a la Comunitat Valenciana.

Els principals **agents socials o grups d'interés prioritaris** amb què cooperem per al desenvolupament dels nostres projectes, iniciatives i accions socials són:

- El tercer sector.
- Els emprenedors i les empreses de nova creació.
- La societat en general.
- El sector cooperatiu en països en vies de desenvolupament.
- Les xarxes socials i fòrums.
- Pobles i ciutats on hi ha seus o oficines de l'entitat.

Com hem comentat anteriorment, durant l'any 2021, a causa de l'impacte que la crisi econòmica, sanitària i social provocada per la Covid-19, els nostres eixos principals d'actuació en matèria d'impactes socials es van dirigir prioritàriament a la generació d'ocupació i al desenvolupament econòmic per a mitigar l'efecte econòmic, sanitari i social d'aquesta pandèmia, encara que no ens hem oblidat del suport a la igualtat tant de gènere com de les persones amb discapacitat.

D'aquesta manera, hem posat en marxa diverses iniciatives amb aquestes finalitats.

- Es van crear les **Ajudes a la Igualtat,** dins del projecte "Caixa Popular Dona", per donar suport a les iniciatives dutes a terme per part d'organitzacions que tinguen com a objectiu la cerca de la igualtat de gènere i suport a la dona; a aquestes ajudes es van destinar 10.000€.
- El nostre col·lectiu de treball, també es va implicar en la generació d'impacte social per als col·lectius que pitjor estaven passant-ho, així vam desenvolupar una iniciativa d'adhesió voluntària del col·lectiu de treball, a través de la campanya "*Un dia del teu salari*", en què es van recaptar **19.597,52 €,** als quals Caixa Popular va aportar el mateix import, fet que va generar un fons de **39,195,04** € per al suport a les ONG valencianes a través de les "*Ajudes d'un dia de salari*".

Durant l'any 2021, Caixa Popular ha dut a terme els següents projectes i iniciatives de caràcter social:

Generació d'empremta social							
VARIABLE	**ANY 2021**	**ANY 2020**	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ 20/21**	**VARIACIÓ 19/20**	**VARIACIÓ 18/19**
Nombre de projectes i iniciatives socials	698	736	836	923	-5,16 %	- 11.96 %	-9,42 %
Inversió total directa en acció social *	1.763.444	1.537.978	1.669.265	1.657.240	14,66 %	-7,8 %	0, 72 %
Inversió i nre. iniciatives de generació d'ocupació i desenvolupament econòmic	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 %
Inversió i nre. iniciatives d'acció 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 %
Inversió i nre. iniciatives ambientals (€)	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 inversió total directa en acció social de l'any 2021, 913.007 € corresponen a donacions fetes a fundacions i ONG.

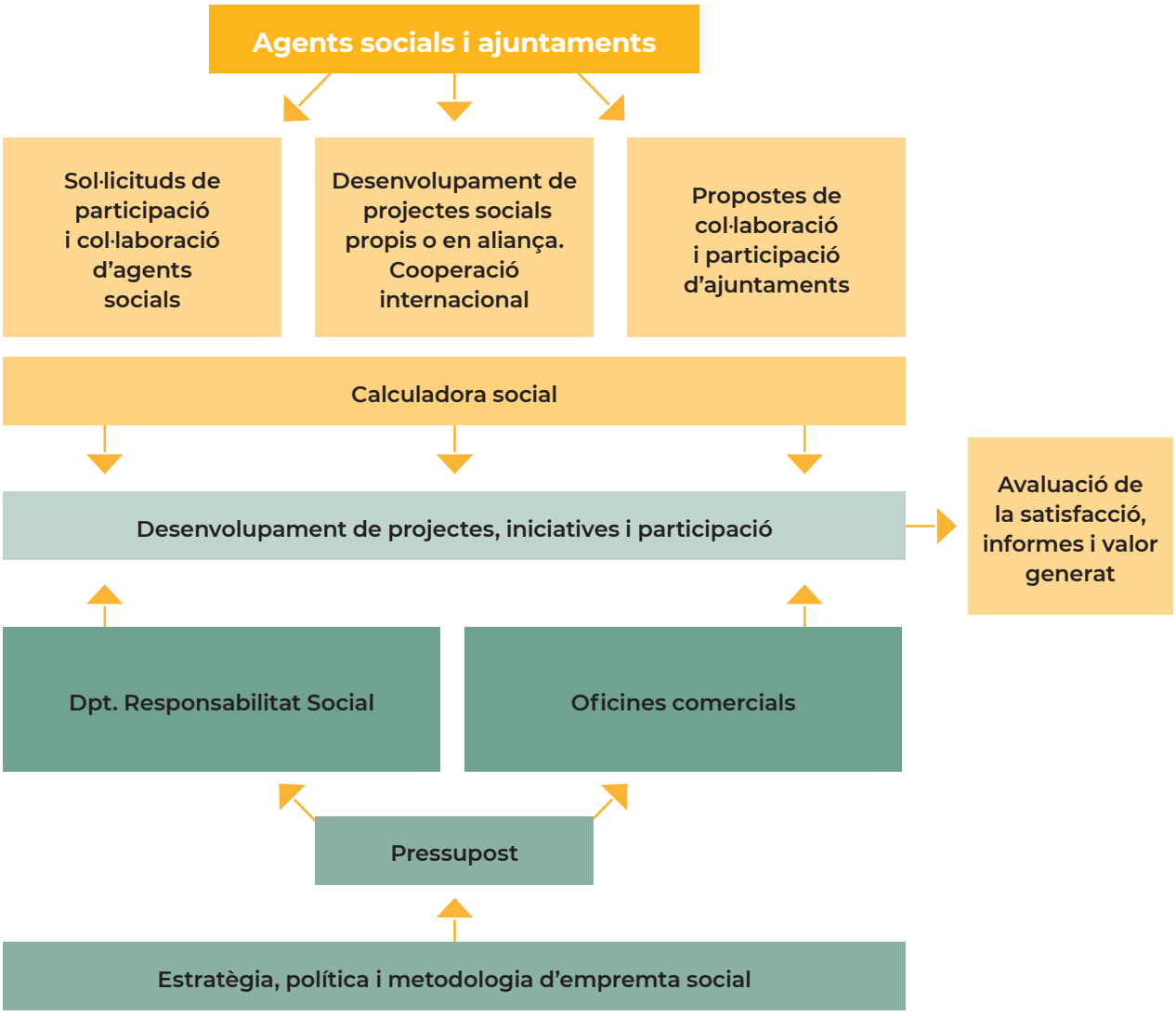
Durant l'any 2020, la Covid-19 ha continuat afectant de manera important les activitats fetes per les organitzacions socials, s'ha notat un descens en el nombre de projectes i iniciatives; no obstant això, la inversió destinada a acció social s'ha incrementat i ha superat els nivells prepandèmia, amb un creixement respecte dl 2020 en un 14,66 %.

Aquest 2021 hem seguit el criteri que vam establir arran de l'aparició de la pandèmia sobre la millora del nostre impacte social per a la generació d'ocupació i al desenvolupament econòmic amb l'objectiu de mitigar els efectes d'aquesta; la nostra inversió en projectes i iniciatives en aquest àmbit es va incrementar quant als fons invertits, un 17,23 % respecte de l'any 2020.

BLOC 9: EMPREMTA SOCIAL

9.2. Model d'acció social i participació

A CONTINUACIÓ, EN LA IMATGE SEGÜENT, PODEM VEURE EL NOSTRE MODEL DE GESTIÓ SISTEMÀTIC D'IMPACTES SOCIALS I DE GENERACIÓ D'EMPREMTA SOCIAL:



Els principis fonamentals per al disseny, el desenvolupament, la implementació i l'avaluació de les nostres accions i els nostres impactes de caràcter social es fonamenten en l'estratègia, la política i en la metodologia específica de generació d'impactes socials positius.

Com acabem de veure, els nostres projectes i les nostres iniciatives d'acció social, tant de caràcter local com autonòmic i internacional, es desenvolupen a través de diàleg directe i constant amb diversos agents socials i administracions locals amb què col·laborem en la identificació d'idees i potencials projectes per al desenvolupament futur d'aquests.

A partir d'ací, gràcies al nostre procés de calculadora social, prioritzem i seleccionem els que compleixen els requisits establits per a la maximització de l'impacte social que es pretén amb aquests, és a dir, el nostre model de generació d'empremta social se sustenta en tres elements:

- La calculadora d'empremta social per a saber el grau d'idoneïtat de les sol·licituds o peticions rebudes, davant de la marca social que es vol consolidar.
- La quantificació dels impactes directes i indirectes i la seua monetització a conseqüència de les iniciatives empreses.
- El valor de l'empremta social generada, tangible i intangible (SROI i altres indicadors).

La nostra estructura de gestió i, per tant, les responsabilitats sobre aquest procés recauen sobre l'Àrea de Responsabilitat Social de Caixa Popular, que gestiona i assigna el pressupost anual, i que, conjuntament amb les nostres oficines comercials, més arrelades i pròximes al territori, sabedores de les necessitats i les demandes de caràcter social, gestionen la concessió d'aquests projectes i iniciatives, així com en la recollida dels resultats d'aquestes i el valor creat.

L'autorització de les aportacions econòmiques per als projectes s'estableixen en funció d'un sistema d'autonomies segons els imports, de manera que sempre hi haja 2 persones o més que avalen una decisió. El seguiment de l'execució pressupostària es du a terme per l'Àrea de Responsabilitat Social, que reporta quadrimestralment al Comité de Responsabilitat Social.

BLOC 9: EMPREMTA SOCIAL

9.3. Projectes i iniciatives d'acció social + voluntariat i cooperació internacional

CAIXA POPULAR, PEL DESENVOLUPAMENT DE LA SEUA ACTIVITAT EN EL SECTOR BANCARI, NO PRODUEIX IMPACTES NEGATIUS A CONSEQÜÈNCIA DELS SEUS SERVICIS EN LES COMUNITATS I EN LA SOCIETAT, LLEVAT DELS POSSIBLES IMPACTES RELATIUS A UNA POSSIBLE MALA PRAXI EN EL DESENVOLUPAMENT DE LES SEUES OPERACIONS FINANCERES AMB CLIENTS.

En el seu camp d'actuació no hi ha col·lectius socials que poden entendre's com a "pobles indígenes i tribals", d'acord amb el Conveni número 169 de l'Organització Internacional del Treball (OIT). La identificació de possibles incompliments es detecta a través del canal ètic i de les reclamacions d'aquests; durant els últims tres anys no s'ha rebut cap reclamació en aquest sentit.

Pel que fa a les iniciatives de caràcter social que hem dut a terme durant l'any 2021, ens agradaria destacar, entre altres, alguns exemples:

- Col·laboració establida amb la ***Fundació Novaterra,*** l'objectiu principal de la qual és ajudar col·lectius en risc d'exclusió a incorporar-se al mercat laboral amb iniciatives com 'Dona Emprén' o 'Camins a la Dignitat'.
- Continuació en el suport a **Càritas** en el programa d'ajuda a les famílies monoparentals femenines amb l'objectiu de millorar la situació de les mares amb fills que estan més desprotegides.
- Col·laboració establida amb ***Social Nest Foundation***, a través de la qual hem aportat a la generació d'emprenedoria amb impacte positiu social i ambiental a través d'aquesta acceleradora tecnològica i social.
- Col·laboració amb la ***Fundació Levante UD***, a través de la qual impulsem l'esport inclusiu de persones amb discapacitat a través del projecte social granota, contribuint així al progrés de les persones, amb incidència especial en els col·lectius més vulnerables.
- A través de la col·laboració establida amb la ***Federació de Pilota Valenciana*** i les lligues professionals, juntament amb la ***Fundació de Pilota Valenciana***, potenciem l'esport de la pilota valenciana, que ens identifica com a poble, col·laborant en la difusió i el foment des de la base.
- Col·laboració amb la **Creu Roja**, per al suport a les famílies més necessitades a través de diversos dels seus projectes.

Voluntariat i cooperació internacional

Caixa Popular dissenya les bases i la gestió del voluntariat en la "Guia del projecte de voluntariat". El voluntariat de Caixa Popular va començar fa més de 25 anys mitjançant el Grup de Cooperació i es desenvolupa a través de tres vies de participació:

- **Participació en iniciatives d'acció social de l'entitat**, en què les nostres persones voluntàries participen de manera lliure en accions socials en què participa la nostra cooperativa. El 2021, aquestes accions s'han dut a terme de manera telefònica o mitjançant videoconferència a través de la col·laboració amb l'entitat ***Amics de la Gent Major***, ***Fundació Adecco*** en el programa "alfabetització financera per a persones amb discapacitat" i del ***Voluntariat per la Llengua***.
- **Projectes i iniciatives de voluntariat internacional en països en vies de desenvolupament,** en què durant l'any 2021 el voluntariat internacional es va dur a terme a través de la continuació de la cooperació tècnica de suport a 10 cooperatives de crèdit i estalvi de Nicaragua, cosa que va permetre que més companys formaren part de programa.

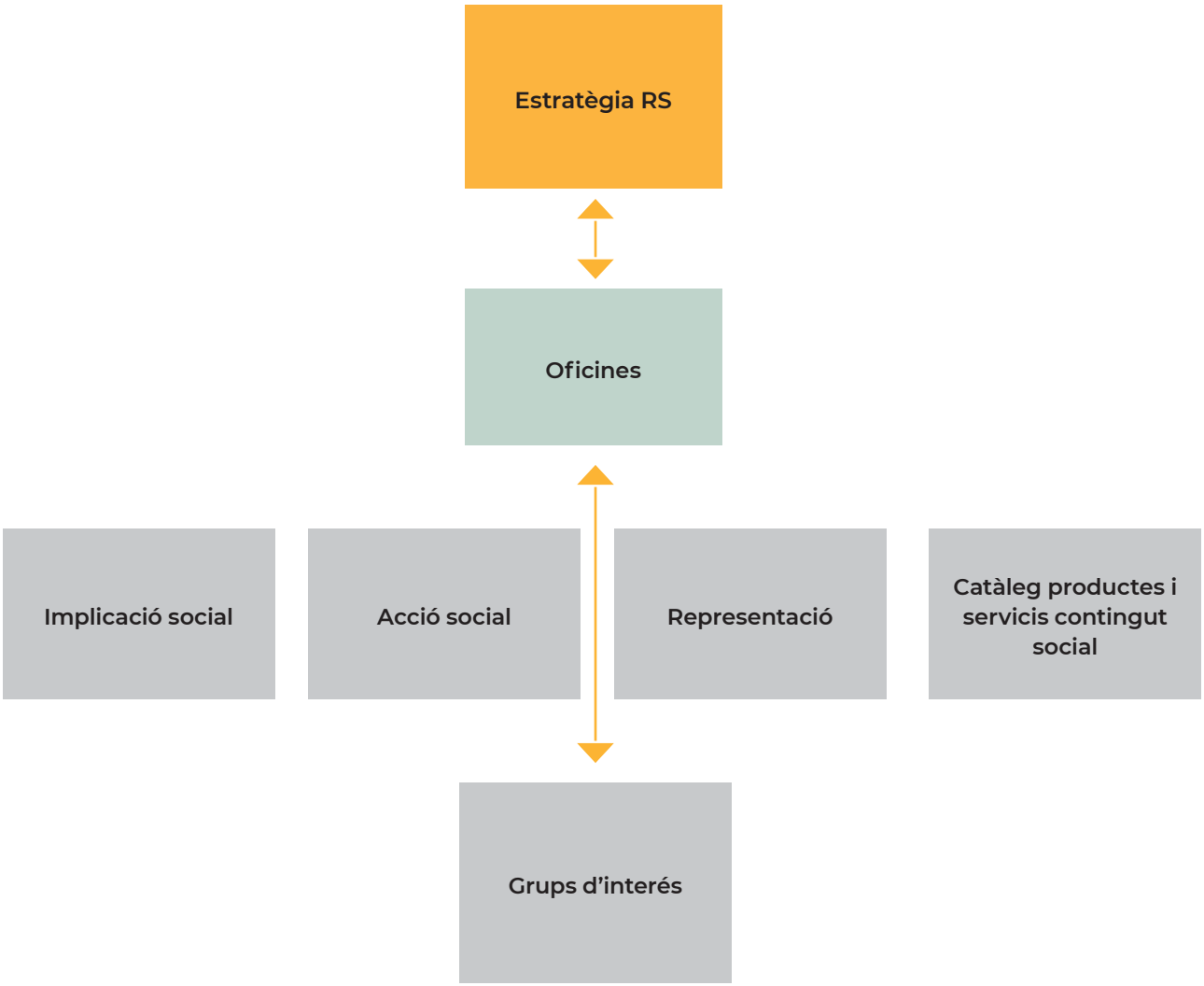
Generació d'empremta social							
VARIABLE	**ANY 2021**	**ANY 2020**	**ANY 2019**	**ANY 2018**	**VARIACIÓ 20/21**	**VARIACIÓ 19/20**	**VARIACIÓ 18/19**
Nombre voluntaris cooperació internacional presencial	--	--	8	5	N/A	N/A	60 %
Nombre voluntaris cooperació internacional en línia	21	7	--	--	300 %	N/A	N/A

- **Campanya "Un dia de salari"**, que, com hem vist anteriorment, durant l'any 2021 els fons recaptats es van destinar a diverses associacions i ONG de la Comunitat Valenciana.

Model de gestió de l'RS en les oficines comercials

Un dels reptes per a aquest 2021 era la instauració d'un model general de gestió de l'RS per a les oficines comercials amb l'objectiu de millorar l'impacte i la generació de valor en els grups d'interés en les ciutats, pobles i barris en què estem.

El model es basa en el principi de proximitat i coneixement per part de les persones de l'oficina, fet que els atorga un paper fonamental del desenvolupament de l'estratègia global a través de la seua implicació en l'entorn, l'acció social, la representació institucional i l'assessorament en productes amb contingut social.



Aquest 2021 també ha sigut el del desenvolupament de les funcions dels gestors d'Economia Social distribuint les responsabilitats en les oficines de manera que es genera un interlocutor que permet millorar les relacions i canalitzar les expectatives i els requeriments particulars d'aquests grups d'interés importants per a l'entitat.

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

Durant el període 2020-2022, s'acabarà de consolidar i enfortir la gestió estratègica del nou model d'"empremta social".

En concret, per a l'any **2022** hem establit el repte següent pendent del 2021:

- El mesurament dels impactes directes i indirectes produïts per les iniciatives i els projectes socials i el càlcul del retorn de la inversió social.

BLOC 10: EMPREMTA MEDIAMBIENTAL

10.1. Model d'empremta ambiental

COM HEM VIST EN EL CAPÍTOL DE MODEL DE GESTIÓ SOSTENIBLE, ELS ASPECTES MEDIAMBIENTALS NO ESTAN ENTRE ELS ASPECTES MATERIALS IDENTIFICATS, ENCARA QUE, COM A MOSTRA DEL NOSTRE COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL, CAIXA POPULAR VA DECIDIR INCLOURE'LS ENTRE ELS ASPECTES MATERIALS A GESTIONAR I COMUNICAR. PEL QUE FA A UN DELS ASPECTES MEDIAMBIENTALS MÉS RELLEVANTS PER A LA NOSTRA SOCIETAT EN L'ACTUALITAT, COM ÉS EL CANVI CLIMÀTIC I ELS IMPACTES PER LES EMISSIONS DE CARBONI A L'ATMOSFERA, SIGUEN DIRECTES O INDIRECTES, NO SUPOSARIA UN CANVI SUBSTANCIAL EN LES OPERACIONS, ELS INGRESSOS O LES DESPESES DE L'ENTITAT. QUASI TOTS ELS NOSTRES IMPACTES PROVENEN DE L'ÚS DE L'ENERGIA ELÈCTRICA I, EN MENYS MESURA, PER L'ÚS DE COMBUSTIBLES EN ELS DESPLAÇAMENTS DELS TREBALLADORS ALS SEUS LLOCS DE TREBALL.

En tots els casos, els riscos i les oportunitats generats per la nostra activitat, tal com s'observa en la matriu de materialitat en el capítol 3.3.2, són secundaris i mai suposarien un impacte substancial al patrimoni, a la situació financera de l'entitat i tampoc provocaria cap mena de crisi per a la nostra cooperativa.

Malgrat l'anterior, Caixa Popular sap que això no l'eximeix de la responsabilitat de minimitzar aquests consums, de compensar-los en la mesura que siga possible i de fer més eficient la gestió de l'energia i, per tant, reduir les seues emissions de carboni per aportar a l'objectiu concret de minimitzar els nostres efectes sobre el canvi climàtic. Actualment no disposem de metes concretes de reducció d'emissions a mitjà i llarg termini, per al 2022 està prevista la realització del càlcul de l'empremta de carboni de l'entitat, que ens permetrà concretar aquests objectius.

En aquest sentit, com a aspecte a destacar i com a principal fita del nostre compromís mediambiental, **des de l'any 2020,** el **80 % de les oficines de Caixa Popular**, cosa que el **90,4 % del consum elèctric de la nostra entitat, consumeixen energia provinent de fonts renovables,** segons reflecteixen els certificats i les factures rebudes;**,**

per als 2 pròxims anys el nostre propòsit és poder arribar al 100 % en funció dels compromisos adquirits amb les distribuïdores.

També l'any 2020, Caixa Popular va desenvolupar la **Política mediambiental** en què entenem la sostenibilitat mediambiental com una part íntegra de la política de sostenibilitat d'aquesta entitat i en què establim el nostre compromís de contribuir al fet que les nostres activitats estiguen orientades a la satisfacció dels clients i al respecte del medi ambient.

La nostra entitat, conscient de l'emergència climàtica i de la importància de l'impacte directe i indirecte que, com a entitat financera, exerceix sobre el seu entorn a través de la seua cadena de valor, la desenvolupa de manera independent basant-se en els valors de l'entitat i principis de la sostenibilitat, relatius al medi ambient, dels quals fa referència aquesta política.

El nostre **enfocament de gestió** es basa en aquesta política i compromís mediambiental i, entre les **línies d'actuació prioritàries** que ens han d'ajudar a aconseguir aquest compromís, podem trobar:

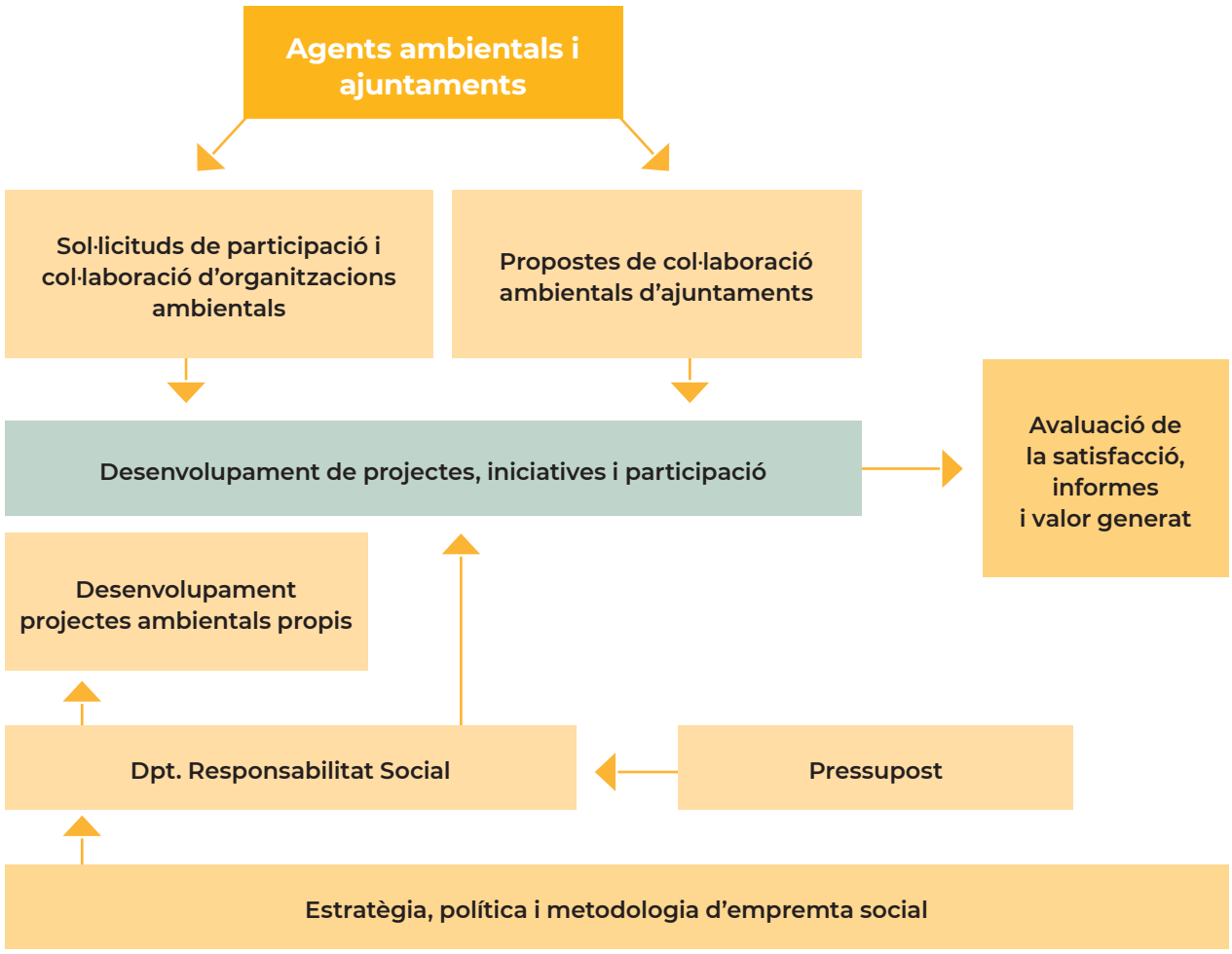
- Complir els requisits ambientals legals vigents, siguen locals, regionals o nacionals, així com, altres requisits que l'entitat subscriga amb relació a aquesta matèria.
- Implantar els processos de gestió ambiental que pogueren ser necessaris amb la finalitat de perseguir la millora contínua d'aquests, així com un comportament eficient per part de l'entitat.
- Establir sistemes que detecten, mitiguen i minimitzen els riscos i els aspectes que pogueren tindre un impacte mediambiental negatiu en el nostre entorn, així com fomenten aquells l'impacte dels quals siga positiu.
- Promoure un comportament responsable amb el medi ambient, conscienciant i motivant tot el col·lectiu de treball a través d'accions formatives i de sensibilització.
- Propiciar el diàleg constant amb els grups d'interés per conéixer i donar resposta a les seues expectatives i els seus requeriments sobre temes ambientals.
- Col·laborar amb els nostres grups d'interés, especialment amb els proveïdors, amb la finalitat de contribuir i impulsar la conservació del medi ambient.
- Donar suport a les iniciatives que estiguen concordes amb els valors i l'estratègia de responsabilitat social de l'entitat que es dirigisquen a la prevenció de la conservació del medi ambient.
- Reportar periòdicament informació ambiental, d'una manera integrada a la social i l'econòmica.
- Dissenyar i comercialitzar productes i servicis financers que atenguen la millora mediambiental de la nostra societat.
- Incorporar gradualment criteris ambientals en les polítiques de concessió de la inversió de l'entitat.

Pel que fa a la nostra estructura de gestió, les responsabilitats en matèria mediambiental i, per tant, en el desenvolupament d'aquesta política a través d'iniciatives i projectes concrets, corresponen a l'**Àrea de Responsabilitat Social** i al **Comité de Responsabilitat Social i Sostenibilitat** de l'entitat, que serà l'encarregat de promoure transversalment aquests objectius en l'organització, i és el Consell Rector de l'entitat qui té facultats per a aprovar aquesta política.

Al tancament del 2021 l'entitat no disposa de certificacions ambientals que reconeguen la seua gestió ambiental.

Model de gestió d'empremta ambiental

Podem veure el model de gestió ambiental de Caixa Popular en la imatge següent:



Com acabem de veure, la gestió ambiental en Caixa Popular es desenvolupa tant a partir del diàleg amb els nostres grups d'interés externs com a través de projectes propis o interns, cosa que ens permet abordar projectes i iniciatives d'impacte mediambiental que generen valor en tots dos àmbits.

En aquesta línia, els criteris ambientals i de sostenibilitat s'estableixen com a prioritaris en el disseny de les noves oficines, així com en les millores i les reformes de les oficines comercials actuals.

Durant aquest 2021, Caixa Popular, en el marc de la seua aliança amb el grup Banco Cooperativo, ha començat a treballar la incorporació de la legislació ambiental a les seues activitats comercials amb l'objectiu, d'una banda, de catalogar i tindre la taxonomia de les seues operacions de finançament hipotecari i, de l'altra, establir criteris de concessió de finançament tenint en compte els aspectes ambientals durant els pròxims anys.

Per al 2022 està prevista la instal·lació d'una coberta solar per a autogeneració en la superfície del sostre dels Servicis Centrals que ens permetrà acostar-nos a l'objectiu de proveir-nos al 100 % d'energia procedent de fonts renovables.

El càlcul de l'empremta de carboni és un altre dels reptes del 2022 amb què establirem l'estratègia per a arribar a ser una entitat amb impacte neutre en carboni.

BLOC 10: EMPREMTA MEDIAMBIENTAL

10.2. Gestió ambiental

LA POSADA EN PRÀCTICA DE LA NOSTRA POLÍTICA MEDIAMBIENTAL S'EXPLICITA FONAMENTALMENT A TRAVÉS DE PROJECTES I ACTIVITATS, CENTRATS FONAMENTALMENT A: MILLORAR LA CONSERVACIÓ DE L'ENERGIA EN LA SEU SOCIAL I EN LES OFICINES, MINIMITZAR EL CONSUM DE PAPER, TÒNER I ELECTRICITAT, I GESTIONAR I MINIMITZAR ELS RESIDUS GENERATS PER AL SEU RECICLATGE, MILLORAR L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA DE LA IL·LUMINACIÓ I DE LA CLIMATITZACIÓ.

En els últims anys, el nostre principal focus ha estat lloc en la reducció de l'ús de paper a través del **projecte "oficines sense papers"** que hem posat en marxa en paral·lel als processos de digitalització de l'entitat mantenint la qualitat i experiència del servici.

A través d'aquest últim projecte hem aconseguit una reducció dels nostres consums de paper, encara que aquest últim any s'ha trencat la tendència que s'observava durant els últims anys (vegeu la taula). Algunes de les accions concretes d'aquest projecte han sigut:

- Incorporar noves operatives de productes i servicis que permeten signatura de documents (com ara contractes) amb tauleta digital, cosa que evita haver d'imprimir documents, que al seu torn el client rep i pot emmagatzemar de manera electrònica.
- Incrementar els productes i els servicis amb contractació en línia a través de la plataforma de banca digital de l'entitat "Ruralvía" conjuminant la comoditat i la immediatesa amb la generació de la documentació en format electrònic, sense necessitat de generar documents en paper.

- Accions de conscienciació perquè els clients reben la documentació dels comptes en format electrònic per la Bústia Virtual de Ruralvía o per Infomail al seu correu electrònic. La Bústia Virtual permet accedir còmodament a la documentació en qualsevol moment, sense necessitat d'imprimir o arxivar rebuts, justificants, etc.
- S'ha mantingut el procés de digitalització dels arxius, que ha permés deixar d'imprimir o fer còpies de la documentació, accedint-hi de manera electrònica.
- Potenciació dels suports digitals de publicitat evitant els físics.

L'increment de consum de paper s'atribueix, entre altres, a la pràctica normalització de l'activitat presencial en l'oficina canviant les maneres de treball establides amb el teletreball el 2020 que va suposar un descens dràstic en el consum, així com al gran creixement de l'activitat comercial i del nombre de clients.

En les taules següents es recullen els resultats dels nostres impactes mediambientals en matèria de:

- Consum de paper.
- Ús de l'energia en la seu social i en les oficines.
- Consum de tòner.
- Gestió i minimització dels residus generats i el seu reciclatge.
- Consum d'aigua.

Generació d'empremta mediambiental							
VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Consum de paper oficina estàndard (nre. de fulls)	2.122.500	1.593.500	1.809.000	1.800.000	33,20 %	-11,90 %	0,50 %
Consum de paper oficina estàndard (kg)*	10.612,5	7.967,5	9.045	9.000	33,20 %	-11,90 %	0,50 %
Consum de paper preimprés (nre. de fulls)	391.500	348.000	462.000	490.000	12,5	-24,67	-5,71 %
Consum de paper/persona (nre. de fulls) Persones 2021: 395 Persones 2020: 385 Persones 2019: 368 Persones 2018: 350	5.373,42	5.042,86	6.171,20	6.542,86	6,55 %	-17,63 %	-5,68 %
Consum de paper/client (nre. de fulls) Clients 2021: 233499 Clients 2020: 214.633 Clients 2019:204.826 Clients 2018: 193.890	9,09	7,42	8,83	9,28	8,79 %	-15,97 %	-4,85 %
Consum de paper/ comptes (nre. de fulls) Comptes 2021: 147850 Comptes 2020: 174.508 Comptes 2019:137.968 Comptes 2018: 135.344	14,36	9,13	13,11	13,30	57,21 %	-30,36 %	-1,42 %
Documents enviats a clients (correu físic)	524.765	612.662	791.950	865.117	-14,35 %	-22,64 %	-8,46 %
Documents enviats per clients	2,26	2,85	3,87	4,46	-14,35 %	-26,36	-13,35 %
Documents enviats per compte	0,16	0,31	0,29	0,34	-49,92 %	6,89 %	-12,10 %
Reciclatge de paper (kg)	2.400	11.750	11.520	4.233	-389,58 %	1,99 %	272,14 %

* 500 fulls de paper estàndard de 80 gr/m² equivalen a 2,5 kg.

En primer lloc, observem els indicadors relacionats amb la gestió de residus i les mesures que faciliten el seu reciclatge.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Reciclatge d'envasos (kg)	790	360	80	340	54,43 %	350 %	-75,22 %
Reciclatge de piles alcalines/salines (kg)	6	-	10	10	0,00 %	N/A	0 %
Retirada de matèries inertes (kg)*	85	1320	40	65	-1.452 %	3200 %	N/A
Reciclatge de tòner (kg)	91	60	40	50	34,06 %	50 %	-20 %

* Materials provinents d'obres i reformes d'oficines.

Durant el 2021 es va escometre la conversió de la fase de la reforma de Servicis Centrals per la qual els magatzems es van convertir en aules de formació; això va suposar el buidatge d'aquests amb l'increment conseqüent del reciclatge d'envasos.

La retirada de materials inerts s'ha situat en xifres normals després que el 2020 es produïra un fort increment a causa de la reforma dels Servicis Centrals.

El creixement en reciclatge de tòner és degut a l'increment del negoci i de clients.

Pel que fa als nostres **consums elèctrics i a les emissions de CO_2** generades per la nostra entitat el 2021, els resultats principals han sigut:

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Consums energia (kW) oficines i Servicis Centrals 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 %
Emissions diòxid carboni (tm)	374,14	385,61	502,44	704,04	-2,98 %	-23,25 %	-28,63 %
Valor conversió *	0,00025	0,00025	0,00031	0,00041			
Consum per m2 (kW/m2)	87,97	91,53	97	108,7	-2,14	-5.64 %	-10,7 %
Oficines amb consum d'energia renovable	76	61	9	9	24,59 %	577,77 %	N/A

* Font miteco https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf. Per a la dada del 2021 s'ha agafat la conversió del 2020, ja que a la data de realització de l'informe no s'ha publicat la dada.

L'increment de l'ús del canal presencial de les oficines, del volum de negoci i de clients han sigut molt importants aquest 2021, no obstant això, aquests creixements no s'han traslladat al consum d'energia elèctrica, que pràcticament es manté en els mateixos nivells del 2020.

L'entitat no disposa de sistemes de calefacció o d'aigua tèrmica sanitària provinent d'altres fonts de generació que no siga l'elèctrica.

El consum d'aigua es redueix bàsicament a la sanitària, llevat del reg del jardí estil mediterrani de baix consum dels Servicis Centrals.

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20
CONSUM D'AIGUA EN M3	2.816	3.426	3.542	-19,32 %	-3,27 %
m3 / metres quadrats	0,17	0,20	0,21	-20,00 %	-4,76 %

Quant a les **iniciatives mediambientals** que hem dut a terme durant l'any 2021, que ens han permés millorar els nostres impactes en aquest àmbit, els indicadors són:

VARIABLE	ANY 2021	ANY 2020	ANY 2019	ANY 2018	VARIACIÓ 20/21	VARIACIÓ 19/20	VARIACIÓ 18/19
Iniciatives ambientals (nre.)	13	6	3	8	116,67 %	50,0 %	-62,5 %
Inversió en iniciatives ambientals (€)	40.915	11.277	10.050	19.380	262,82 %	12,20 %	-48,14 %

Durant aquest any, les **iniciatives mediambientals, així com l'import que hi hem invertit s'ha incrementat notablement; algun dels projectes que hem desenvolupat en col·laboració** amb altres entitats, han sigut:

- Col·laboració amb el **Jardí Botànic de València** en el projecte Youth Innovation pel qual 5 centres escolars treballen de manera transversal la conscienciació i la millora ambiental entre els estudiants.
- Som membres d'**AVAESEM**-Associació Valenciana d'Empreses del Sector de l'Energia, associació autonòmica sense ànim de lucre que abasta el 80 % de les empreses del sector de les energies renovables, economia circular, cicle de l'aigua, gestió de residus i ciutats intel·ligents, i que representa i defensa el sector de les energies netes.
- Col·laborem amb la **Fundació Oceanogràfic** en el projecte Arca de la Mar que persegueix la recuperació de tortugues marines i la conscienciació en els centres escolars i el públic en general de la importància de preservar les mars i les platges com a zona de posta d'aquestes criatures.
- Donem suport a les activitats d'**Associació Ecologista Agró,** especialment la recuperació de la Marjal del Moro, el treball de divulgació en el Tancat de la Pipa a l'Albufera de València o el programa de cens i recuperació de les tortugues autòctones.

- Continuem amb el patrocini en **Onda Cero** del programa d'emissió quinzenal "*La brújula de la sostenibilidad*".
- Divulgació en xarxes de consells per a reduir l'impacte ambiental dels nostres comportaments quotidians
- Articles interns per al col·lectiu de treball amb consells per a reduir el nostre impacte ambiental

Quant a les iniciatives mediambientals que hem desenvolupat amb caràcter intern a través dels nostres processos de treball o dels nostres productes o servicis, aquests han sigut:

Ampliació del catàleg de productes financers en condicions preferents:

- Acord amb ASELEC-Associació d'Instal·ladors elèctrics i energies renovables per a finançar als seus socis en condicions preferents.
- Acord amb FECOREVA-Federació de Comunitats de Regants CV per al finançament en condicions preferents d'instal·lació d'energies renovables per a l'autoconsum.
- Acord amb FECOREVA-Federació de Comunitats de Regants CV per al finançament en condicions preferents de la millora dels regadius per a la millora de l'eficiència de l'ús de l'aigua
- Finançament específic per a la instal·lació de plaques solars per a autoconsum per a particulars.
- Finançament específic per a la instal·lació de plaques solars per a autoconsum per a negocis.

Un dels projectes més rellevants va ser el de **remodelació i millora de la seu dels Servicis Centrals,** que es va iniciar a mitjan 2018 i la finalització de la qual estava prevista per a mitjan 2020 i que, a causa de l'efecte de la Covid-19, s'ha demorat per temes menors fins a aquest 2021. Entre els objectius principals d'aquest projecte relacionats amb la millora dels impactes mediambientals estaven:

- La millora de l'eficiència lumínica per la substitució de lluminàries de baixa eficiència per leds.
- L'aprofitament de la llum natural per a reduir el nombre d'hores de llum artificial.
- La millora de l'eficiència energètica per la substitució d'aparells de climatització a altres amb un alt coeficient d'eficiència (COP).
- La reducció de pèrdues de temperatura interiors per substitució de la fusteria exterior a altres amb ruptura de pont tèrmic (RPT) que milloren l'aïllament.
- La instal·lació de sistemes urbans de drenatge sostenible (SUD) en el pàrquing.
- La millora de l'entorn i la funcionalitat dels espais de treball.

Avaluació ambiental de proveïdors i clients

La nostra política de compres i contractació de proveïdors, com la nostra política mediambiental, recullen compromisos en la línia de desenvolupar i millorar els processos d'avaluació ambiental aigua amunt (proveïdors) i aigua avall (clients), durant l'any 2021 no s'ha implementat aquest enfocament de gestió, tant per a la selecció i la contractació inicial més enllà de sol·licitar el compliment de la llei, com en els processos anuals d'avaluació d'aquests, en què es podria valorar, eventualment, deixar de treballar amb els que no compliquen o no mantinguen els criteris de contractació establits.

La definició del mètode d'obtenció d'informació i d'avaluació, així com l'anàlisi dels impactes ambientals significatius, tant potencials com reals, en la cadena de subministrament i en els clients es durà a terme en els exercicis següents.

NOU POSICIONAMENT ESTRATÈGIC PER AL PERÍODE

2020-2022

Durant el període 2020-2022 s'acabarà de consolidar i d'enfortir la gestió estratègica del nou model d'"empremta mediambiental" mitjançant:

- El disseny i la implantació d'un sistema complet de gestió ambiental i el desenvolupament d'activitats i projectes per a la millora dels impactes generats i l'entorn ecològic.
- El quadre de comandament estratègic de les dades i els indicadors a gestionar.
- Accions de sensibilització interna per a la reducció del consum de paper.

ANNEXOS

Annex 11.1
Dades de l'empresa

IDENTIFICACIÓ

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

Domicili social: av. de Juan de la Cierva, 9,
46980 Paterna (València)

CIF: F46090650

Propietat: societat

Forma jurídica: cooperativa de crèdit

Registrada en el Banc d'Espanya núm. 3159, en el RCCV núm. 419 i en RCCRV núm. 37. En el Registre Mercantil, tom 4.931 gral. 2240 SGLS foli 1, full V-35.594. Inscripció 1a.

2. Actius territorials

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

Codi oficina	Població	Adreça
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

Codi oficina	Població	Adreça
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

Codi oficina	Població	Adreça
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
	Servicis Centrals	Av. de Juan de la Cierva, 9, Parc Tecnològic, Paterna

3. Comissió i comités interns de gestió

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

Nom	Missió
Equip de direcció	Plantejament de la gestió estratègica, desenvolupament de la gestió tàctica i operativa, avaluació dels resultats obtinguts i posicionament del negoci.
Comité de negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió del negoci. Es complementa amb el Comité d'especialistes, el Comité Banca Empresa i el Comité de CRM.
Comité de riscos	Valoració de les anàlisis de les operacions de risc significatives.
Comité d'organització	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió dels processos, la tecnologia i de la informació.
Comité de tresoreria	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la tresoreria i de les operacions financeres.
Comité d'actius danyats	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió i recuperació de la morositat.
Comité d'innovació	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la creativitat i de la innovació.
Comité de continuïtat del negoci	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de les estructures i processos per a assegurar la continuïtat del negoci.
Comité de responsabilitat social i sostenibilitat	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió de la responsabilitat social i del desenvolupament sostenible.
Comissió de promoció cooperativa	Seguiment i suport a la gestió del fons de formació i promoció cooperativa.
Consell Social	Òrgan representatiu dels socis de treball, la funció del qual és d'informació, assessorament i consulta del Consell Rector en tots els aspectes que afecten la prestació de treball.
Comité de costos	Suport, seguiment a les unitats organitzatives per a la reducció dels costos i l'increment de la productivitat.
Comité de seguretat i salut	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la seguretat i la salut laboral en l'organització.
Comité d'igualtat	Suport, seguiment i enfortiment de la gestió de la igualtat en l'organització.
Òrgan de seguiment del reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors.	Suport, coordinació, seguiment i enfortiment de la gestió interna esperada en l'àmbit del mercat de valors.
Comité seguretat de la informació (ciberseguretat)	Vetlarà per la correcta i adequada gestió de riscos tecnològics i de seguretat de la informació.
Comité de productes	Seguiment i autorització a la comercialització de nous productes i servicis.

4. Entitats participades del Grup Caixa Rural i, per tant, de Caixa Popular

Els aliats socis de Caixa Popular i, per tant, entitats clau i estratègiques en els òptims resultats de la seua gestió són:

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. Dades financeres

En aquest apartat es fa l'exercici de transparència econòmica deguda de Caixa Popular. Per fer-ho, es presenten a continuació els dos documents fonamentals que resumeixen la situació economicofinancera, és a dir, el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys corresponents a l'exercici 2021.[1]

1 En l'apartat 7.1, "Gestió econòmica, financera i fiscal" s'expliquen els resultats i l'evolució dels paràmetres i els indicadors principals de la gestió economicofinancera feta en l'exercici, amb comparació amb els obtinguts en l'exercici 2020

BALANÇ DE SITUACIÓ	
ACTIU	**Milers d'euros**
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres depòsits a la vista	643.307,57
Actius financers mantinguts per a negociar	55,51
Derivats	55,51
Instruments de patrimoni	0,00
Valors representatius de deute	0,00
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Promemòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	0,00
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	6.097,06
Instruments de patrimoni	5.169,70
Valors representatius de deute	431,01
Préstecs i bestretes	496,35
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	496,35
Promemòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	0,00
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	0,00
Valors representatius de deute	0,00
Préstecs i bestretes	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Promemòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	0,00
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	118.764,01
Instruments de patrimoni	33.415,81
Valors representatius de deute	85.348,20
Préstecs i bestretes	0,00

Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Promemòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	50.205,13
Actius financers a cost amortitzat	2.055.161,03
Valors representatius de deute	427.229,92
Préstecs i bestretes	1.627.931,11
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	25.616,92
Clientela	1.602.314,19
Promemòria: prestats o entregats com a garantia amb dret de venda o pignoració	246.804,21
Derivats - comptabilitat de cobertures	0,00
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interés	0,00
Inversions en dependents, negocis conjunts i associades	0,00
Dependents	0,00
Negocis conjunts	0,00
Associades	0,00
Actius tangibles	31.540,93
Immobilitzat material	31.259,07
D'ús propi	31.240,60
Cedit en arrendament operatiu	0,00
Afecte a l'Obra Social (caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	18,47
Inversions immobiliàries	281,86
Dels quals: cedit en arrendament operatiu	0,00
Promemòria: Adquirit en arrendament	15.554,07
Actius intangibles	88,90
Fons de comerç	0,00
Altres actius intangibles	88,90
Actius per impostos	3.731,30
Actius per impostos corrents	116,05
Actius per impostos diferits	3.615,25

Altres actius	7.225,53
Contractes d'assegurances vinculades a pensions	0,00
Existències	0,00
Resta dels altres actius	7.225,53
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com mantinguts per a la venda	4.153,34
TOTAL ACTIU	**2.870.125,18**
PASSIU	**Milers d'euros**
Passius financers mantinguts per a negociar	59,94
Derivats	59,94
Posicions curtes	0,00
Depòsits	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Valors representatius de deute emesos	0,00
Altres passius financers	0,00
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	0,00
Depòsits	0,00
Bancs centrals	0,00
Entitats de crèdit	0,00
Clientela	0,00
Valors representatius de deute emesos	0,00
Altres passius financers	0,00
Promemòria: passius subordinats	0,00
Passius financers a cost amortitzat	2.616.461,74
Depòsits	2.577.208,68
Bancs centrals	353.664,14
Entitats de crèdit	1.889,63
Clientela	2.221.654,91
Valors representatius de deute emesos	0,00
Altres passius financers	39.253,05

Promemòria: passius subordinats	0,00
Derivats - comptabilitat de cobertures	63.178,21
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura	0,00
Provisions	4.028,06
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	0,00
Altres retribucions als empleats a llarg termini	0,00
Qüestions processals i litigis per impostos pendents	0,00
Compromisos i garanties concedits	387,27
Restants provisions	3.640,79
Passius per impostos	5.805,95
Passius per impostos corrents	536,83
Passius per impostos diferits	5.269,12
Capital social reembossable a la vista	0,00
Altres passius	12.538,51
Dels quals: fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	1.702,30
Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com	0,00
TOTAL PASSIU	**2.702.072,42**
PATRIMONI NET	**Import en llibres**
Fons propis	163.108,72
Capital	78.260,47
Capital desemborsat	78.260,47
Capital no desemborsat exigit	0,00
Promemòria: capital no exigit	0,00
Prima d'emissió	0,00
Instruments de patrimoni emesos diferents del capital	0,00
Component de patrimoni net dels instruments financers compostos	0,00
Altres instruments de patrimoni emesos	0,00
Altres elements de patrimoni net	0,00
Guanys acumulats	72.079,76
Reserves de revaloració	2.161,19
Altres reserves	-2.637,38

(-) Accions pròpies	0,00
Resultat de l'exercici	13.244,67
(-) Dividends a compte	0,00
Un altre resultat global acumulat	4.944,04
Elements que no es reclassificaran en resultats	4.133,97
Guanys o (-) pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides	0,00
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	0,00
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	4.133,97
Ineficàcia de les cobertures de valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	0,00
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [element cobert]	0,00
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [instrument de cobertura]	0,00
Canvis del valor raonable dels passius financers a valor raonable amb canvis en resultats atribuïbles a canvis en el risc de crèdit	0,00
Elements que poden reclassificar-se en resultats	810,07
Cobertura d'inversions netes en negocis a l'estranger [part eficaç]	0,00
Conversió de divises	0,00
Derivats de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]	-2.510,38
Canvis del valor raonable dels instruments de deute valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	3.320,45
Instruments de cobertura [elements no designats]	0,00
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com mantinguts per a la venda	0,00
TOTAL PATRIMONI NET	**168.052,76**
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	**2.870.125,18**

PROMEMÒRIA: EXPOSICIONS FORA DE BALANÇ	**Milers d'euros**
Compromisos de préstec concedits	196.405,91
Garanties financeres concedides	3.457,33
Altres compromisos concedits	49.595,30

COMPTE DE RESULTATS. PÈRDUES I GUANYS	Milers d'euros
Ingressos per interessos	41.157,20
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.367,90
Actius financers a cost amortitzat	38.758,54
Resta d'ingressos per interessos	1.030,76
(Despeses per interessos)	3.359,41
(Despeses per capital social reembossable a la vista)	0,00
A) MARGE D'INTERESSOS	**37.797,79**
Ingressos per dividends	2.173,12
Ingressos per comissions	25.301,19
(Despeses per comissions)	2.218,85
Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	370,05
Actius financers a cost amortitzat	14,45
Resta d'actius i passius financers	355,61
Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per a negociar, nets	10,60
Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global	0,00
Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat	0,00
Altres guanys o (-) pèrdues	10,60
Guanys o (-) pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	-111,18
Reclassificació d'actius financers des de valor raonable amb canvis en un altre resultat global	0,00
Reclassificació d'actius financers des de cost amortitzat	0,00
Altres guanys o (-) pèrdues	-111,18
Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	0,00
Guanys o (-) pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	0,00
Diferències de canvi [guany o (-) pèrdua], nets	411,65
Altres ingressos d'explotació	1.474,67

COMPTE DE RESULTATS. PÈRDUES I GUANYS	Milers d'euros
(Altres despeses d'explotació)	4.261,79
Dels quals: dotacions obligatòries a fons de l'obra social (només caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit)	1.271,25
B) MARGE BRUT	**60.947,25**
(Despeses d'administració)	34.361,23
(Despeses de personal)	20.855,50
(Altres despeses d'administració)	13.505,73
(Amortització)	2.937,79
(Provisions o (-) reversió de provisions)	169,08
(Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o (-) guanys nets per modificació)	5.945,72
(Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global)	-34,28
(Actius financers a cost amortitzat)	5.980,00
(Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'inversions en dependents, negocis conjunts o associades)	0,00
(Deterioració del valor o (-) reversió de la deterioració del valor d'actius no financers)	-18,60
(Actius tangibles)	0,00
(Actius intangibles)	0,00
(Uns altres)	-18,60
Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	-65,34
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	0,00
Guanys o (-) pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	-1.209,74
C) GUANYS O (-) PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	**16.276,94**
(Despeses o (-) ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades)	3.032,27
D) GUANYS O (-) PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	**13.244,67**
Guanys o (-) pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes	0,00
E) RESULTAT DE L'EXERCICI	**13.244,67**

6. Grups d'interés de Caixa Popular: categories i segments

Els grups d'interés sobre els quals Caixa Popular estableix marcs de relació de generació de valor i amb què es compromet a fer l'exercici de transparència deguda són:

Categoria de grup d'interés	Segment de grup d'interés
1. Socis propietaris	1.1 Individuals: col·lectiu de treball i persones físiques. 1.2 Col·lectius: cooperatives i empreses
2. Clients (segmentació tècnica)	2.1. Famílies. 2.2. Autònoms i comerços. 2.3. Banca privada. 2.4. Banca empresa 2.5. Cooperatives. 2.6. Associacions. 2.7. Agropecuari. 2.8. Institucions religioses
3. Col·lectiu de treball	3.1. Amb responsabilitats directives 3.2. Sense responsabilitat directiva 3.3. Aspirants a socis.
4. Proveïdors	4.1. Béns i servicis. 4.2. Recursos financers
5. Organismes ARA	5.1. Administracions de l'Estat i de la Com. Valenciana 5.2. Reguladors 5.3. Ajuntaments
6. Agents socials	6.1. Tercer sector social (ONG). 6.2. Societat en general (localisme/entorn pròxim). 6.3. Xarxes socials i fòrums.
7. Medi ambient	7.1. Comunitat Valenciana. 7.2. Planeta.
8. Generadors d'opinió i acció	8.1. Mitjans de comunicació. 8.2. Influenciadors. 8.3. Entitats amb possible impacte en el negoci (Plataforma Antidesnonaments, OCU, etc.)
9. Sectors empresarials i associacions	9.1. Associacions sectorials de generació de negoci. 9.2. Associacions, entitats per a la millora de la gestió.
10. Aliats socis	10.1. Desenvolupament d'estructures i servicis de valor. 10.2.- Altres aliats socis

7. Cooperatives sòcies

Els grups d'interés sobre els quals Caixa Popular estableix marcs de relació de generació de valor i amb què es compromet a realitzar l'exercici de transparència deguda són:

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. Associacions

Les associacions en què Caixa Popular està integrada o participa són:

AEDIPE-Associació Espanyola de Direcció i Desenvolupament de Persones

AERC-Associació Espanyola de Caixes Rurals

AVCC-Associació Valenciana de Cooperatives de Crèdit

CERS-Club d'Empreses Responsables i Sostenibles

CEV-Confederació Empresarial de la Comunitat Valenciana

Club de Primeres Marques Valencianes

CMM-Club de Màrqueting del Mediterrani

COGRASOVA Col·legi oficial de graduats socials de València

ÉTNOR-Fundació Ètica dels Negocis i de les Organitzacions

EVAP/BPW València-Associació d'Empresàries i Professionals de València

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

Fundació per la Justícia

GREF-Grup de Responsables de Formació d'Entitats Financeres i Asseguradores

ICAV-Il·lustre Col·legi d'Advocats de València

UNACC-Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit

ANNEXOS

Annex 11.2 Informació rellevant sobre l'informe

AQUESTA MEMÒRIA ANUAL 2021 DE CAIXA POPULAR ES DISSENYA I ES PUBLICA AMB L'OBJECTIU DE FER L'EXERCICI DE TRANSPARÈNCIA DEGUDA PER A TOTS ELS GRUPS D'INTERÉS, AMB TRES OBJECTIUS PRINCIPALS:

- Informar de la responsabilitat, l'ètica i la sostenibilitat de totes les activitats desenvolupades en els processos i els servicis de la cooperativa i donar resposta a totes i cadascuna de les categories de grups d'interés d'aquesta.
- Donar cobertura i resposta complida a la Llei 11/2018.
- Aportar informació que done cobertura a les exigències i les propostes de l'organització Global Reporting Initiative emmarcades en els "GRI Standards".

Pel que fa als informes de responsabilitat social, es presenta la informació següent:

- La periodicitat és anual.
- L'informe anterior, del 2020, publicat al juny del 2021 no té aclariments o reexpressió de la seua informació.
- L'informe 2021 es publica a l'abril del 2022.
- L'informe 2021 està verificat per un consultor independent.
- El punt de contacte per a consultes i aclariments sobre l'informe és el Dept de Responsabilitat Social i Relacions Institucionals de Caixa Popular.

A continuació, es detalla com en l'informe 2021 es dona cobertura als continguts GRI de la versió GRI Standards 2016 i de les ampliacions i les actualitzacions sistemàtiques que es produïsquen.

Pel que fa a les exigències exposades en l'estàndard GRI 103 de cada contingut, s'aporta informació en cadascun dels capítols de l'informe. Per a la resta dels requeriments GRI, s'adjunta el quadre que es presenta a continuació, en què es pot localitzar la informació sol·licitada:

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Introducció[1]				
	Pràctiques per a l'elaboració d'informes	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	1.1 Presentació de la Memòria Anual 2021	
			3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-47 Llista de temes materials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
			11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-48 reexpressió de la informació	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-50 Període objecte de l'informe	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-51 Data de l'últim informe	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	
		102-52 Cicle d'elaboració d'informes	11.2 Informació rellevant sobre aquest informe	

1 Informació no requerida explícitament en la Llei 11/2018, però necessària, conforme a la redacció de la norma per a contextualitzar l'elaboració de l'EINF i l'estàndard utilitzat (en aquest cas, GRI).

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Model de negoci				
Descripció del model de negoci	Perfil de l'organització	102-1 Nom de l'organització	11.1. Dades de l'empresa	
		102-2 Activitats, marques, productes i servicis	5.1. Gestió comercial i clients	
		102-5 Propietat i forma jurídica	11.1. Dades de l'empresa	
		102-7 Grandària de l'organització	7. Empremta econòmica	
			8. Empremta Laboral	
Organització i estructura	Pràctiques per a l'elaboració d'informes	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	11.1. Dades de l'empresa	
	Governança	102-18 Estructura de governança	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
Organització i estructura		102-22 Composició del màxim òrgan superior de govern i els seus comités	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-23 President del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-19 Delegació d'autoritat	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-20 Responsabilitat a nivell executiu de temes econòmics, ambientals i socials	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Mercats en què opera	Perfil de l'organització	102-3 Ubicació de la seu	11.1. Dades de l'empresa	
		102-4 Ubicació de les operacions	11.1. Dades de l'empresa 5.1. Gestió comercial i clients	
		102-6 Mercats servits	5.1. Gestió comercial i clients	
Matriu de materialitat[2]	Governança	102-21 Consulta a grups d'interés sobre temes econòmics, ambientals i socials	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
	Participació dels grups d'interés	102-40 Llista de grups d'interés	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-42 Identificació i selecció de grups d'interés	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interés	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
		102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable	
Objectius i estratègies	Perfil de l'organització	102-12 Iniciatives externes	3.2. Model de gestió sostenible	
		102-13 Afiliació a associacions	5.4 Cooperativisme i Associacionisme.	
			5.5. Aliats i socis	
	Estratègia	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	1.2. Cartes de la Presidència i la Direcció General	
	Governança	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	

2 Aspecte no previst explícitament en la Llei 11/2018, si bé entre els criteris de la informació a reportar està la materialitat. En conseqüència, conéixer els temes importants per als grups d'interés pot contribuir a justificar la informació que es publica en l'EINF.

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Factors i tendències que poden afectar la seua evolució	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
Gestió de riscos	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
Gestió de riscos	Enfocament de gestió	103-2 Enfocament de gestió i els seus components	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular.	
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
	Governança	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
		102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
		102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
		102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
		102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	
		102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Qüestions mediambientals				
Informació general				
Polítiques que aplica respecte de les qüestions mediambientals, inclosos els procediments d'avaluació i certificació ambiental, procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, avaluació, prevenció i atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat. Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals L'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	10.1. Model d'empremta ambiental	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	10.1. Model d'empremta ambiental	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	10.1. Model d'empremta ambiental	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	10.1. Model d'empremta ambiental	
Els principals riscos relacionats amb les qüestions ambientals vinculades a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos. Efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient i, si escau, la salut i la seguretat,	Acompliment econòmic	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	7.1. Empremta econòmica i del negoci	
	Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	10.1. Model d'empremta ambiental	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Contaminació				
Mesures per a previndre, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient; tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica	Emissions	305-5 Reducció de les emissions de GEI	10.2. Gestió ambiental	No material
Economia circular i prevenció i gestió de residus				
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per a combatre el desaprofitament d'aliments	Materials	301-2 Inputs reciclats	10.2. Gestió AMBIENTAL	
	Efluents i residus	306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació	10.2. Gestió ambiental	
Ús sostenible dels recursos				
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aigua i efluents	303-5 Consum d'aigua	10.2. Gestió ambiental	
Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per a millorar l'eficiència del seu ús	Materials	301-1 Materials utilitzats per pes o volum	10.2. Gestió ambiental	
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per a millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	Energia	302-1 Consum energètic dins de l'organització	10.2. Gestió ambiental	
		302-3 Intensitat energètica	10.2. Gestió ambiental	
		302-4 Reducció del consum energètic	10.2. Gestió ambiental	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Canvi climàtic				
Els elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i servicis que produeix	Emissions	305-1 Emissions directes de GEI (abast 1)	10.2. Gestió ambiental	
Els elements importants de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i servicis que produeix	Emissions	305-2 Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	10.2. Gestió ambiental	
Les mesures adoptades per a adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic; metes de reducció establides voluntàriament a mitjà i llarg termini per a reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquesta finalitat	Emissions	305-5 Reducció de les emissions de GEI	10.2. Gestió Ambiental	
Protecció de la biodiversitat				
Mesures preses per a preservar o restaurar la biodiversitat; impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides	Biodiversitat	304-1 Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats situats dins o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides	10.2. Gestió ambiental	No material
		304-2 Impactes significatius de les activitats, els productes i els servicis en la biodiversitat	10.2. Gestió ambiental	No material

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Qüestions socials i relatives al personal				
Informació general				
Polítiques que aplica respecte de les qüestions socials i relatives al personal, inclosos els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, avaluació, prevenció i atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	8.1. Model de gestió de persones	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	8.1. Model de gestió de persones	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	8.1. Model de gestió de persones	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	8.1. Model de Gestió de persones	
Els principals riscos relacionats amb les qüestions socials i relatives al personal vinculats a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Model de gestió de persones 4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
Ocupació				
Nre. total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional	Perfil de l'organització	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	8.2. Departament laboral	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Nre. total i distribució de modalitats de contracte de treball, mitjana anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional, nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	Perfil de l'organització	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	8.2. Departament laboral	
	Presència en el mercat	202-2 Proporció d'alts executius contractats en la comunitat local	8.2. Departament laboral	
	Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	8.2. Departament laboral	
Les remuneracions mitjanes i la seua evolució desagregats per sexe, edat i classificació professional o igual valor	Governança	102-36 Procés per a determinar la remuneració	8.2. Departament laboral	
		102-38 Ràtio de compensació total anual	8.2. Departament laboral	
		102-39 Ràtio d'increment percentual de la compensació total anual	8.2. Departament laboral	
Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitjana de la societat	Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones davant d'homes	8.2. Departament laboral	
La remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe	Governança	102-35 Polítiques de remuneració	8.2. Departament laboral	
		102-37 Involucració dels grups d'interés en la remuneració	8.2. Departament laboral	
	Presència en el mercat	202-1 Ràtio de salari de categoria inicial estàndard per sexe davant del salari mínim local	8.2. Departament laboral	
	Acompliment econòmic	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	8.2. Departament laboral	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Beneficis corporatius[3]	Ocupació	401-2 Prestacions per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	8.2. Departament laboral	
	Acompliment econòmic	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	8.2. Departament laboral	
Implantació de polítiques de desconnexió laboral			8.1. Model de gestió de persones.	Criteri propi de Caixa Popular
Empleats amb discapacitat	Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	8.4. Responsabilitat social interna	
Organització del treball				
Organització del temps de treball	Relacions treballador-ocupació	402-1 Terminis d'avisos mínims sobre canvis operacionals	8.4. Responsabilitat social interna	
Nombre d'hores d'absentisme			8.2. Departament laboral	
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici corresponsable d'aquests per part de tots dos progenitors	Ocupació	401-3 Permís parental	8.4. Responsabilitat social interna	

3 Concepte no requerit explícitament per la Llei 11/2018.

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Salut i seguretat				
Condicions de salut i seguretat en el treball	Salut i seguretat en el treball	403-1 Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Departament laboral	
		403-2 Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents	8.2. Departament laboral	
		403-3 Servicis de salut en el treball	8.2. Departament laboral	
		403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament laboral	
		403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament laboral	
		403-6 Foment de la salut dels treballadors	8.2. Departament laboral	
		403-7 Prevenció i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials	8.2. Departament laboral	
		403-8 Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball	8.2. Departament laboral	
Accidents de treball, en particular la freqüència i la gravetat, així com les malalties professionals; desagregat per sexe	Salut i seguretat	403-9 Lesions per accident laboral	8.2. Departament laboral	
		403-10 Malalties i malalties laborals	8.2. Departament laboral	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Relacions socials				
Organització del diàleg social, inclosos procediments per a informar i consultar al personal i negociar amb ells	Participació dels grups d'interés	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interés	8.2. Departament laboral	
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Participació dels grups d'interés	102-41 Acords de negociació col·lectiva	8.2. Departament laboral	
El balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball			8.2. Departament laboral	Criteri propi de Caixa Popular
Formació				
Les polítiques implementades en el camp de la formació	Formació i ensenyament	404-2 Programes per a millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	8.3. Desenvolupament de persones	
		404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment del desenvolupament professional	8.3. Desenvolupament de persones	
	Salut i seguretat en el treball	403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball	8.2. Departament laboral	
	Anticorrupció	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	4.3. Ètica i valors corporatius.	
	Avaluació de drets humans	412-2 Formació d'empleats en polítiques i procediments sobre drets humans	8.3. Desenvolupament de persones	
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	8.3. Desenvolupament de persones	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Igualtat				
Mesures adoptades per a promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes	Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	2. Missió, visió i valors.	
			3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
Plans d'igualtat (capítol III de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per a promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat			8.4. Responsabilitat social interna	
La política contra tota mena de discriminació i, en el seu cas, de gestió de la diversitat	No-discriminació	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses	8.4. Responsabilitat social interna	
Drets humans				
Polítiques que aplica respecte a la lluita contra la corrupció i el suborn, inclosos els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, avaluació, prevenció i atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	3.1 L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	7.1 Empremta econòmica i del negoci	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i les normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Els principals riscos relacionats amb la lluita contra la corrupció i el suborn vinculats a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per a mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Ètica i integritat	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	4.3. Ètica i valors corporatius.	
	Pràctiques en matèria de seguretat	410-1 Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments drets humans	5. Cadena de valor	
	Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	5. Cadena de valor	
		412-2 Formació d'empleats en polítiques i procediments sobre drets humans	8.3. Desenvolupament de persones	
		412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	5. Cadena de valor	
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	Ètica i integritat	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	4.3. Ètica i valors corporatius.	
	Drets dels pobles indígenes	411.1 Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	9. Empremta social	N/A
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Participació dels grups d'interés	102-41 Acords de negociació col·lectiva	8.2. Departament laboral	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
L'eliminació de la discriminació en l'ocupació i l'ocupació	No-discriminació	406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses	4.3. Ètica i valors corporatius.	
L'eliminació del treball forçós o obligatori	Treball infantil	408-1 Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular. 5.2. Gestió de compres i proveïdors	
L'abolició efectiva del treball infantil	Treball forçós o obligatori	409-1 Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	3.1. L'RSC i la sostenibilitat en Caixa Popular. 5.2. Gestió de compres i proveïdors	
Lluita contra la corrupció i el suborn				
Polítiques que aplica respecte a la lluita contra la corrupció i el suborn, inclosos els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, avaluació, prevenció i atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloent-hi quines mesures s'han adoptat	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	4.3. Ètica i valors corporatius	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	3.2. Model de gestió sostenible, ètica i responsable.	
	Perfil de l'organització	102-11 Principi o enfocament de precaució	4.2. Riscos i línies de defensa del negoci.	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els resultats d'aquestes polítiques	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	4.3. Ètica i valors corporatius	
Els principals riscos relacionats amb la lluita contra la corrupció i el suborn vinculats a les activitats del grup i com el grup gestiona aquests riscos	Estratègia	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	4.3. Ètica i valors corporatius	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Mesures adoptades per a previndre la corrupció i el suborn i mesures adoptades per a lluites contra el blanqueig de capitals	Ètica i integritat	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	2.2. Visió, missió, valors, proposta de valor i estratègia corporativa	
			4.2. Riscos i línies de defensa del negoci	
		102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	4.3. Ètica i valors corporatius.	
	Governança	102-25 Conflictes d'interés	4.1. Òrgans de govern: estructura i composició	
	Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	4.3. Ètica i valors corporatius	
		205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	4.2 Riscos i línies de la defensa del negoci	
		205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures preses	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolitzadores i contra la lliure competència	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	9.1. Ingressos per a Acció Social.	
	Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	9.1. Ingressos per a Acció Social.	
Societat				
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible				

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	9. Empremta social	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	9.2. Model d'acció social i participació.	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	9. Empremta social	
L'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local i impacte en les poblacions locals i en el territori	Impactes econòmics indirectes	203-1 Inversions en infraestructures i servicis secundats	10.2. Gestió ambiental	
		203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	9.1. Ingressos per a acció social.	
	Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	9.1. Ingressos per a acció social.	
Les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	Participació dels grups d'interés	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interés	9.2. Model d'acció social i participació.	
	Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	5.4. Cooperativisme i associacionisme.	
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	9. Empremta social	
Subcontractació i proveïdors				
La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	Perfil de l'organització	102-9 Cadena de subministrament	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seua responsabilitat social i ambiental	Avaluació ambiental	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
		308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
	Avaluació social	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
		414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	5.2. Gestió de compres i proveïdors	No material
Sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	Perfil de l'organització	102-10 Canvis significatius en l'organització i cadena de subministrament	5.2.Gestió de compres i proveïdors	
Consumidors				
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	5.1 Gestió comercial i clients.	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	5.1 Gestió comercial i clients.	
		103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	5.1 Gestió comercial i clients.	
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	Salut i seguretat dels clients	416-1 Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o servicis	5.1 Gestió comercial i clients.	
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i servicis	5.1 Gestió comercial i clients.	
		417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	5.1 Gestió comercial i clients.	
	Privacitat del client	418-1 Reclamacions fonamentals relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client	5.1 Gestió comercial i clients.	

Llei 11/2018	GRI		Memòria i EINF	
	Estàndard	Indicador	Apartat	Observacions
Informació fiscal				
Polítiques que aplica en aquest àmbit i principals resultats	Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema i la seua cobertura	7.1 Empremta econòmica i de negoci	
		103-2 Enfocament de gestió i els seus components	7.1 Empremta econòmica i de negoci	
	Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	4.3. Ètica i valors corporatius	
	Enfocament de gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	7.2. Gestió economicofinancera i fiscal.	
Els beneficis obtinguts país per país	Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	7.2. Gestió economicofinancera i fiscal	
Els impostos sobre beneficis pagats i les subvencions públiques rebudes	Fiscalitat	207-1 Enfocament fiscal	7. 2 Gestió economicofinancera i fiscal	
	Acompliment econòmic	201-4 Assistència financera rebuda del govern	7.2. Gestió economicofinancera i fiscal	

caixa popular

caixapopular.es