



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

MEMORIA RSC
Y ESTADO DE
INFORMACIÓN
NO FINANCIERA
2018

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2018**

FECHA DE VERIFICACIÓN EXTERNA 11 DE ABRIL DE 2019. - WWW.CAJARURALDENAVARRA.COM



Caja Rural de Navarra informa en esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa con el nivel exhaustivo en cuanto a la aplicación del marco de referencia internacional GRI Standars, de acuerdo a la verificación externa realizada por Aenor.

Asimismo, reporta en el Anexo II acerca del Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2018, en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.



1.
CARTA DEL
PRESIDENTE

2.
ACERCA DE
LA MEMORIA

3.
QUIÉNES SOMOS:
ESTRUCTURA DE
LA ENTIDAD

4.
LOS CLIENTES

5.
EL EQUIPO HUMANO

6.
PROVEEDORES

7.
NUESTRA RELACIÓN
CON EL MEDIO
AMBIENTE

8.
NUESTRA RELACIÓN
CON LA SOCIEDAD

9.
ESTADO DE
SITUACIÓN RSC -
HOJA DE RUTA

10.
ANEXO I: TABLA DE
INDICADORES GRI /
ÍNDICE DE
CONTENIDOS
NORMATIVOS

11.
ANEXO II: ESTADO
INFORMACIÓN NO
FINANCIERA GRUPO
CAJA RURAL DE
NAVARRA

12.
ANEXO III:
CERTIFICADO AENOR

ÍNDICE GENERAL



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra.

CARTA DEL PRESIDENTE



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

Este es el segundo año en el que Caja Rural de Navarra presenta su Memoria de Responsabilidad Social Empresarial. El año pasado compatibilizamos la elaboración de esta memoria con la publicación de la preceptiva información no financiera que, por primera vez, se exigió normativamente a determinadas compañías, con el fin de contribuir a una mayor transparencia de las mismas en esta materia.

En este ejercicio, y tras la publicación de la ley 11/2018, Caja Rural de Navarra ha decidido que esta memoria dé también respuesta a los requerimientos normativos, cumpliendo así con ella las dos exigencias: la normativa y la corporativa.

Esta información está elaborada basándose principalmente en la Iniciativa Mundial de presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (GRI Sustainability Reporting Standards), lo que le confiere una mayor objetividad y comparabilidad, cuestiones que finalmente redundan en una mayor transparencia de la Caja hacia la sociedad. Además, y tal como lo requiere la nueva normativa, la información ha sido verificada por expertos externos en la materia, en nuestro caso este año por la empresa AENOR de reconocida trayectoria en éste ámbito.

El carácter social de la Caja se basa en su propia naturaleza jurídica, una entidad cooperativa, y en su misión empresarial, desempeñando su actividad en todos los sectores de la economía, y en un ámbito regional localizado, constituyendo una especie de simbiosis que casi podemos denominar de supervivencia, ya que la Caja se desarrollará en la medida en que lo haga su ámbito de actuación regional, y para ello ambos se necesitan. Unos generando iniciativas de desarrollo y otros apoyándolas financiera y socialmente.

En este sentido, la actividad de Caja Rural de Navarra tiene un contacto permanente con la sociedad y un efecto

sobre la misma, que contribuye a la sostenibilidad y que plasma su compromiso con el desarrollo económico y local; contribuyendo de alguna forma a configurar el presente y el futuro del entorno local en el que operamos.

Los desarrollos normativos están siendo cada vez más exigentes en lo relativo a la transparencia empresarial en todos los ámbitos, y el social es uno de los más importantes. Las empresas debemos de alcanzar objetivos económicos que garanticen nuestro desarrollo, pero también debemos de hacerlo de una forma sostenible, y dando cuenta del impacto de nuestra actividad en el entorno.

Avanzar en esa dirección es nuestro compromiso con la sociedad y con nuestros principales grupos de interés (empleados, clientes y proveedores), reforzando así nuestra relación con las personas, los clientes y nuestro entorno; lo que contribuirá a garantizar la sostenibilidad económica y social de nuestro proyecto.

Esperamos que esta memoria contribuya a que la Caja sea más y mejor conocida por todos los que, de una forma u otra, tienen un sano interés en su desarrollo y también un compromiso con el mismo.

IGNACIO TERÉS LOS ARCOS | PRESIDENTE

CAPÍTULO DOS

ACERCA DE LA MEMORIA



CAJA RURAL
DE NAVARRA



ÍNDICE

2.1
ACERCA DE
LA MEMORIA

2.2
NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS

2.3
ANÁLISIS DE
MATERIALIDAD

2.4
ENFOQUE
DE GESTIÓN

2.5
ESTRATEGIA DE
LA ENTIDAD

2.6
ESTADO DE
SITUACIÓN DEL PLAN
ESTRATÉGICO CAJA
RURAL DE NAVARRA

2.1. ACERCA DE LA MEMORIA

Este documento corresponde a la segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, con datos a 31 de diciembre de 2018, siguiendo los estándares de la organización GRI, con un enfoque conciso para la divulgación de la información más significativa y con el mismo alcance y cobertura respecto a la primera Memoria.

En el Anexo II Caja Rural de Navarra publica el Estado de Información no financiera del Grupo consolidado, en cumplimiento a lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, teniendo en cuenta la Comunicación de la Comisión Europea 2017/CE/215/01 de Directrices sobre la presentación de informes no financieros.

Mediante esta memoria se pretende dar una visión global de la evolución de Caja Rural de Navarra en el ejercicio 2018, su modelo de gestión, su posicionamiento en el sistema financiero español, así como del ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa en sus diferentes ámbitos de aplicación.

El informe contiene la información económico-financiera más relevante y la relativa al gobierno corporativo, así como la relacionada con los aspectos sociales y medioambientales que han sido determinados como relevantes por los grupos de interés.

Respecto al **alcance de la información**, se informa acerca de Caja Rural de Navarra, como entidad financiera, y en el Anexo II se informa sobre el conjunto de empresas en las que participa y con las que consolida las cuentas anuales.

Respecto al **proceso de difusión de la Memoria** se contemplan las siguientes vías:

👤 Puesta a disposición de los agentes y personas que han colaborado en su elaboración.

🌐 Publicación en la página www.cajaruraldenavarra.com

🔄 Distribución entre los principales representantes de los Grupos de Interés.

Solicitud de información:

Solicitud de información: la información que no se encuentre publicada en esta memoria, se podrá encontrar en www.cajaruraldenavarra.com, o solicitarla en las direcciones de contacto facilitadas a continuación:

💻 Por correo electrónico:

Apartado "Contacta" de www.cajaruraldenavarra.com
buzon.crnavarra@cajarural.com

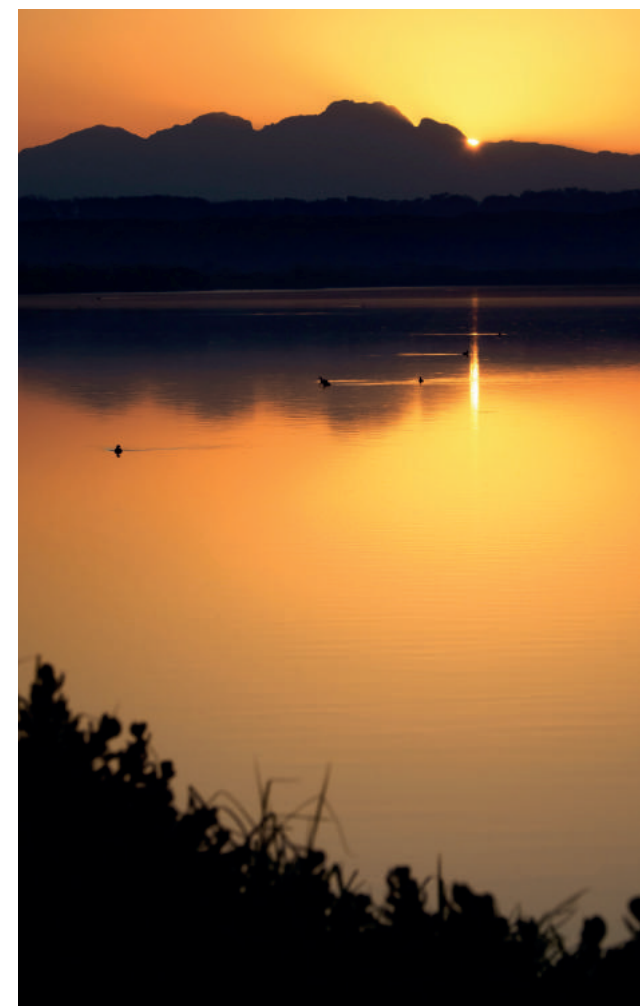
✉ Por carta:

Servicio de Atención al Cliente
CAJA RURAL DE NAVARRA
Plaza de los Fueros 1
31003 Pamplona.

En 2017 Caja Rural de Navarra elaboró su primera memoria en materia de RSC, en el ejercicio 2018 publica la segunda memoria de RSC de Caja Rural de Navarra y el Estado de Información No Financiera de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, con la verificación externa de Aenor.

El Consejo Rector de Caja Rural de Navarra será quien en última instancia apruebe la Memoria RSC, siendo presentada tras su aprobación en la Asamblea General.

Se tiene previsto que la publicación de la presente Memoria se realice con periodicidad anual.



2.2. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Tras llevar a cabo un análisis y un diagnóstico inicial, una de las medidas que se han implementado es la **puesta en marcha de un diálogo con los grupos de interés**. Este proceso se contempla como una herramienta necesaria para la determinación del contenido de la presente memoria, así como un **proceso activo de participación de los distintos grupos** de interés de la Caja en la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la misma.

Caja Rural de Navarra ha identificado a aquellas personas o grupos de personas que tienen impacto o se ven afectados por las actividades, los productos o los servicios de la organización, y que por lo tanto tienen un interés sobre Caja Rural de Navarra.

Establecer un **compromiso con los grupos de interés** de la Entidad es relevante, y supone una variedad de acciones y esfuerzos para comprender e involucrar a estos grupos en las actividades y la toma de decisiones de la entidad.

“
El diálogo
con los grupos de interés
ha sido la herramienta clave
para la determinación de contenidos
de esta memoria.
”

LOS GRUPOS DE INTERÉS QUE HAN PARTICIPADO EN DICHOS PROCESOS



La gestión que Caja Rural de Navarra realiza de sus grupos de interés se fundamenta en **la confianza y el diálogo abierto**, que nos permite establecer relaciones cercanas con cada uno de ellos, **conocer sus necesidades y expectativas y establecer compromisos de mejora**.

Los colectivos indicados han sido consultados por Caja Rural de Navarra para determinar **cuáles son los asuntos que consideran más importantes en materia de RSC** respecto a Caja Rural de Navarra, y así obtener un listado único y priorizado de asuntos materiales relevantes para los grupos de interés consultados.

Canales de comunicación con los Grupos de Interés:

En Caja Rural de Navarra se han establecido diferentes canales y mecanismos para articular el diálogo con los grupos de interés. Toda la información recopilada y analizada como consecuencia de estos procesos de diálogo condiciona las directrices e iniciativas a desarrollar en materia de RSC.

GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES

Particulares
Empresas
Banca Privada
Instituciones

CANALES DE COMUNICACIÓN

Servicios de atención al cliente - Redes Sociales
Estudios de calidad - *Te escuchamos*
Evaluación de la satisfacción de cliente
Buzón de sugerencias
Página cajaruraldenavarra.com
Relaciones comerciales generales
Encuesta sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria
Entrevistas personales sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria
Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria con grupo de clientes empresas

EMPLEADOS

Intranet Caja Rural de Navarra
Portal Interno: ideas y experiencias
Comité de Empresa
Grupo de Comunicación Interna
Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria
Encuesta sobre Materialidad a empleados de Caja Rural de Navarra para la elaboración de esta memoria

PROVEEDORES

Relaciones comerciales y contractuales
Encuestas de calidad
Encuesta sobre Materialidad a los proveedores con mayor facturación a Caja Rural de Navarra en 2018



2.3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA

Por segundo año, en el marco del proceso de elaboración de la Memoria de RSC según los estándares GRI (consultables en www.globalreporting.org/standards), Caja Rural de Navarra ha desarrollado un análisis de materialidad.

Este análisis se ha realizado sólo a nivel de Entidad Financiera. (Caja Rural de Navarra).

El objetivo es identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para la Organización y sus grupos de interés,

y por tanto es esencial presentar información al respecto.

Tal y como recoge la citada guía, los informes de sostenibilidad deben basarse en los siguientes principios: **inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.**

Con el objetivo de dar respuesta a estos principios y definir así el contenido de la memoria, Caja Rural de Navarra ha definido y desplegado diferentes metodologías para identificar los asuntos materiales.

El presente documento recoge las principales conclusiones obtenidas tras el análisis de materialidad de Caja Rural de Navarra, que se realizó entre diciembre de 2017 y marzo de 2018 y se ha actualizado en marzo de 2019.

Para la elaboración de esta Memoria RSC se ha profundizado en la consulta de expectativas a los proveedores y empleados de Caja Rural de Navarra para garantizar su representatividad.

VISIÓN EXTERNA	MECANISMOS DE CONSULTA	MUESTRA: RESPUESTAS OBTENIDAS
Cientes Particulares	Cuestionario online	2.633
Cientes Banca Privada	Focus Group con gestores	24
	Entrevista personal con clientes	
	Cuestionario escrito	
Cientes Empresas	Focus Group con gestores	33
	Focus Group con clientes	
	Entrevista personal con clientes	
	Cuestionario escrito	
Cientes Institucionales	Cuestionario online	27
Empleados	Focus Group con el Comité de Comunicación Interna	
	Cuestionario 2018	20
	Cuestionario 2019	468
Proveedores	Cuestionario 2018	2
	Cuestionario 2019	6
VISIÓN INTERNA	MECANISMOS DE CONSULTA	RESPUESTAS OBTENIDAS
Comité de Dirección	Cuestionario online	31



Tras el análisis de las consultas realizadas a los grupos de interés, los ámbitos de información que cada grupo de interés considera prioritario sobre los que Caja Rural de Navarra debe presentar información son:



CLIENTES PARTICULARES

- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra.
- Información sobre el Modelo Comercial: transparencia, canales de comercialización, comportamiento ético, etc.
- Información Corporativa: estrategia de la entidad, estructura societaria y organizativa, etc.



CLIENTES INSTITUCIONALES

- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra.
- Información Corporativa: estrategia de la entidad, estructura societaria y organizativa, etc.
- Información sobre el Modelo Comercial: transparencia, canales de comercialización, comportamiento ético, etc.



CLIENTES BANCA PRIVADA

- Información sobre el Modelo Comercial: transparencia, canales de comercialización, comportamiento ético, etc.
- Información Corporativa: estrategia de la entidad, estructura societaria y organizativa, etc.
- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra.



PERSONAS

- Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos.
- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra.
- Transparencia en la comercialización.
- Calidad de servicio y satisfacción de clientes.
- Conciliación de la vida familiar y profesional.



CLIENTES EMPRESAS

- Información sobre el Modelo Comercial: transparencia, canales de comercialización, comportamiento ético, etc.
- Información Corporativa: estrategia de la entidad, estructura societaria y organizativa, etc.
- Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra.



PROVEEDORES

- Estrategia de la organización.
- Estructura societaria y organizativa.
- Calidad de servicio y satisfacción de clientes.

El proceso de análisis de materialidad definido por Caja Rural de Navarra contempla la participación de factores internos y externos con el objetivo de identificar los ámbitos materiales.

Por ello, y una vez identificadas las prioridades de los grupos de interés, se procede a incluir la visión y la Estrategia de Caja Rural de Navarra a través de la consulta a los miembros del Comité de Dirección y de los Responsables de Producto.



PRIORIDADES GRUPOS DE INTERÉS VISIÓN EXTERNA

ALTA
MEDIA
BAJA

ASPECTOS ● ECONÓMICO ● SOCIAL ● AMBIENTAL

●	Calidad de servicio y satisfacción de clientes
●	Política de responsabilidad social corporativa y compromiso social de Caja Rural de Navarra
●	Transparencia en la comercialización
●	Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos
●	Estrategia de la organización
●	Cultura corporativa
●	Modelo comercial
●	Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
●	Estructura societaria y organizativa
●	Canales de comercialización
●	Desarrollo de las personas
●	Conciliación de la vida familiar y profesional
●	Igualdad y diversidad
●	Educación y concienciación medioambiental
●	Código de conducta
●	Reducción de consumos
●	Sistemas de pago
●	Criterios de contratación

PRIORIDADES GRUPOS DE INTERÉS VISIÓN INTERNA

ALTA
MEDIA
BAJA

ASPECTOS ● ECONÓMICO ● SOCIAL ● AMBIENTAL

● Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos
● Estrategia de la organización
● Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra
● Transparencia en la comercialización
● Calidad de servicio y satisfacción de clientes
● Cultura corporativa
● Estructura societaria y organizativa
● Códigos de conducta
● Canales de comercialización
● Modelo comercial
● Desarrollo de las personas
● Igualdad y diversidad
● Conciliación de la vida familiar y profesional
● Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
● Criterios de contratación
● Sistemas de pago
● Reducción de consumos
● Educación y concienciación medioambiental

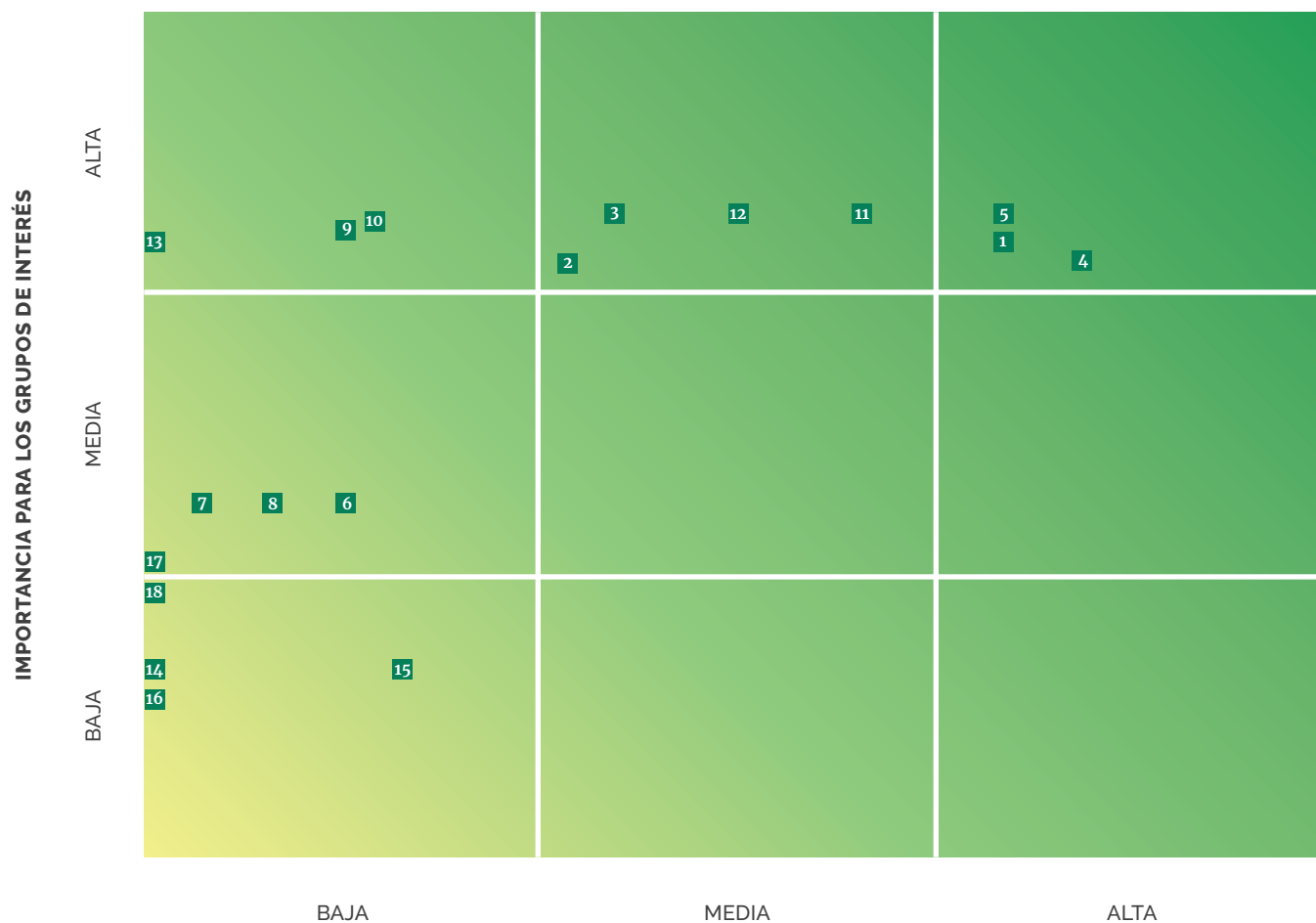
PRIORIDADES GRUPOS DE INTERÉS VISIÓN GLOBAL

ALTA
MEDIA
BAJA

ASPECTOS ● ECONÓMICO ● SOCIAL ● AMBIENTAL

● Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos
● Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra
● Estrategia de la organización
● Transparencia en la comercialización
● Calidad de servicio y satisfacción de clientes
● Cultura corporativa
● Estructura societaria y organizativa
● Modelo comercial
● Canales de comercialización
● Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
● Códigos de conducta
● Desarrollo de las personas
● Igualdad y diversidad
● Conciliación de la vida familiar y profesional
● Educación y concienciación medioambiental
● Reducción de consumos
● Sistemas de pago
● Criterios de contratación

LA SIGUIENTE MATRIZ REPRESENTA GRÁFICAMENTE LA RELEVANCIA DE LOS DIFERENTES ASUNTOS EVALUADOS EN EL ANÁLISIS



- 1 Estrategia de la organización
- 2 Estructura societaria y organizativa
- 3 Cultura corporativa
- 4 Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos
- 5 Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra
- 6 Desarrollo de las personas
- 7 Conciliación de la vida familiar y profesional
- 8 Igualdad y diversidad
- 9 Modelo comercial
- 10 Canales de comercialización
- 11 Transparencia en la comercialización
- 12 Calidad de servicio y satisfacción de clientes
- 13 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
- 14 Criterios de contratación
- 15 Código de conducta
- 16 Sistema de pago
- 17 Reducción de consumos
- 18 Educación y concienciación medioambiental

IMPORTANCIA ESTRATÉGICA PARA CAJA RURAL DE NAVARRA

En base al análisis de materialidad realizado por Caja Rural de Navarra, se determina que los ámbitos materiales y, por lo tanto, de los que se debe presentar información al respecto en la **Memoria de RSC**, son:



Adicionalmente, el proceso de materialidad nos ha permitido capturar información relevante de nuestros grupos de interés de cara a la elaboración de un **Plan de Responsabilidad Social Corporativa** a abordar en los próximos años.



El **Análisis de Materialidad** realizado entre diciembre de 2017 y marzo de 2018, y que se ha actualizado en marzo de 2019.



En el año 2019 se ha actualizado el análisis de materialidad, profundizando en la consulta a los grupos de interés empleados y proveedores, los aspectos materiales no han cambiado.

2.4. ENFOQUE DE GESTIÓN

Tal y como indican las conclusiones del análisis de Materialidad realizado previo diálogo con nuestros grupos de interés, la relación con dichos grupos de interés en Caja Rural de Navarra sigue los siguientes criterios:

1. CLIENTES

Dado el enfoque de negocio netamente de banca minorista y de proximidad, es natural que los principales aspectos identificados en nuestra matriz de materialidad hagan referencia **a la relación con nuestros clientes** (particulares, privada, empresas e instituciones).

En particular, **la Entidad prioriza una gestión responsable y con visión de largo plazo con la clientela**, tanto desde el punto de vista del producto (transparencia y asesoramiento en los productos de inversión y de financiación) como de los procesos comerciales, dando prioridad a la cercanía y la calidad del servicio.

Más adelante, en el apartado específicamente dedicado a los Clientes, se detalla la actividad realizada por la Caja en este ámbito.

2. EQUIPO HUMANO

En lo que respecta al **equipo humano** de la Caja, también se han detectado en el análisis de materialidad una serie de puntos relevantes a los que la entidad dedica especial atención. En particular la **involucración en la estrategia de la entidad**, la **gestión de los planes de carrera**, la **formación** y una **política de selección y desarrollo profesional** que esté basada en el mérito y el esfuerzo son elementos claves para la Caja. Todo ello se implementa desde un punto de vista de

largo plazo, algo que creemos es un elemento fundamental para evitar conflictos de interés y para alinear los objetivos de los diferentes grupos de interés con el trabajo del equipo humano, el cual en una empresa de servicios es crítico para la sostenibilidad de la entidad.

3. LA SOCIEDAD

Nuestra relación con **la sociedad** es un hecho diferencial de Caja Rural de Navarra, puesto que nuestra configuración como entidad cooperativa y regional necesariamente implica **una relación estrecha con los territorios donde operamos**, así como una visión más de largo plazo, dado que la propiedad y régimen estatutario de la entidad, conforme a su naturaleza cooperativa, **ayuda a limitar el riesgo de la toma de decisiones cortoplacistas** o donde los intereses de un determinado grupo primen de manera excesiva sobre el resto.

En este sentido, **es clave para la Caja que la sociedad** de los territorios donde desarrollamos nuestra actividad, **continúe viendo en la Caja una entidad cercana**, que apoya las iniciativas locales, que tiene un conocimiento mucho más directo de la realidad económica y social de los pueblos y ciudades de nuestras regiones, y que promueve colectivos claves para el desarrollo a largo plazo de la sociedad, tales como las Pymes, los emprendedores, el deporte base, las actividades educativas y culturales, ... con un enfoque inclusivo respecto a los diferentes grupos sociales y duradero en el tiempo.

4. MEDIO AMBIENTE

En cuanto al **medio ambiente**, dado que la Caja es una empresa de servicios financieros, el impacto material directo de estas cuestiones es más limitado en nuestro caso, a pesar de lo cual **la entidad desarrolla múltiples iniciativas**, no sólo en el ámbito de la reducción del impacto negativo de la actividad

propia, sino también en el apoyo a iniciativas destinadas a la mejora del medio ambiente de nuestras regiones, a través de la **formación**, la **sensibilización social**, la **inversión directa en proyectos empresariales de tipo medioambiental** (desarrollo forestal, energías renovables, ...) y también mediante el apoyo a proyectos de mejora del medio ambiente a través de **las líneas de financiación de la Caja** (Agricultura sostenible, Gestión forestal sostenible, Gestión de residuos, Energía renovable y Eficiencia energética).

5. PROVEEDORES

Respecto a nuestra relación con **proveedores**, Caja Rural de Navarra tiene como objetivo mantener con sus proveedores y empresas colaboradoras **una relación de cercanía, respeto, confianza y transparencia**, que permita el conocimiento de las empresas contratadas y la confianza en la calidad de los servicios prestados, como se explica más adelante con más detalle.

En cualquier caso, en los procesos de selección se pondera la concurrencia en los mismos de cualidades impuestas por los principios éticos establecidos por la Entidad, que están basados por supuesto en la calidad y en el coste económico, pero también en el respeto a los derechos laborales, la transparencia y la ausencia de discrepancias de tipo social o medioambiental.

“
Nuestros clientes, el equipo humano de Caja Rural de Navarra, nuestros proveedores y la sociedad son nuestros grandes grupos de interés.
”

2.5. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Caja Rural de Navarra es una **entidad cooperativa, especializada en banca minorista y regional**, que da servicio a sus clientes a través de una red de **252 oficinas** repartidas entre la **Comunidad Foral de Navarra, País Vasco y La Rioja**, así como a través de sus **canales virtuales**.

La Caja elabora una **planificación estratégica a 4 años** que se complementa con planes anuales.

Los ejes de dicha Planificación estratégica de la entidad están **basados en un crecimiento equilibrado** que permita a la entidad seguir ganando cuota de mercado en todos los territorios donde opera, manteniendo su modelo diferencial de entidad cooperativa de banca minorista regional.

Para ello es imprescindible mantener los niveles de rentabilidad, **eficiencia, solvencia y liquidez** marcados en el plan estratégico, así como el desarrollo de una actividad comercial que satisfaga las necesidades de los clientes teniendo en cuenta la necesaria adaptación a cada segmento y tipología de demanda. En este sentido, **es relevante la atención digital que la Caja ofrece a sus clientes a través de Ruralvia**, la banca electrónica de la entidad, que está disponible a través de diferentes tipos de dispositivos (ordenador, smartphone, tablet), de otras aplicaciones informáticas (**ruralvia pay...**) y de la red de cajeros automáticos.

A su vez **la Caja pertenece al Grupo Caja Rural**, un grupo financiero que basado en un modelo de banca federada que permite salvaguardar **la plena autonomía de las Cajas** que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.



“

La red de oficinas de Caja Rural de Navarra ha crecido hasta las 250 sucursales en Navarra, País Vasco y La Rioja.

”

El Grupo Caja Rural cuenta con instrumentos necesarios para el desarrollo de la actividad a través de los **servicios comunes centralizados** que prestan las empresas creadas por el grupo para las principales áreas de negocio de las Cajas asociadas. Así, **Banco Cooperativo Español, Seguros RGA y Rural Servicios Informáticos** aportan al Grupo una **posición competitiva ventajosa ante los nuevos retos** que plantea un mercado cada día más innovador y exigente.

Los principales retos y estrategias de la Caja se resumen en obtener la necesaria rentabilidad para garantizar la sostenibilidad de la empresa en el futuro a través de una oferta financiera de calidad y con una estructura de costes que le proporcione la necesaria competitividad.

La estrategia es la de ser líder, o entidad de referencia, en su mercado natural. La Caja forma parte inseparable de la sociedad, y por su origen y fuerte arraigo a la misma, es un actor relevante y dinamizador de su desarrollo.

Es una **entidad plenamente comprometida con su entorno**, ya que su propio desarrollo y su futuro está totalmente relacionado y vinculado a la evolución del mismo, siempre desde una visión de largo plazo.

La entidad basa su estrategia en las siguientes líneas:



MANTENIMIENTO DE LA LÍNEA DE MEJORA DE CUOTAS DE MERCADO EN LOS SEGMENTOS CLAVE: PARTICULARES, EMPRESAS E INSTITUCIONES.



AVANCE EN LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ENTIDAD, ASÍ COMO EN LA COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD, TANTO INSTITUCIONAL COMO COMERCIAL.



MANTENIMIENTO E INCLUSO INCREMENTO PUNTUAL DE LA RED FÍSICA DE OFICINAS DE LA CAJA EN SUS ZONAS DE ACTUACIÓN (NAVARRA, PAÍS VASCO Y LA RIOJA).



IMPULSO A LA ACTIVIDAD DE ASESORAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN, CON ESPECIAL ATENCIÓN A BANCA PRIVADA Y BANCA PERSONAL Y DENTRO DE LOS CAMBIOS IMPUESTOS POR LA NORMATIVA MIFID II.



MANTENIMIENTO DE LOS NIVELES DE SOLVENCIA, LIQUIDEZ, EFICIENCIA Y CALIDAD DE ACTIVOS DE LA CAJA.



APOYO DEL MODELO DE BANCA COOPERATIVA A TRAVÉS DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES Y DE LAS EMPRESAS PARTICIPADAS (BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL, RURAL GRUPO ASEGURADOR, RURAL INFORMÁTICA, ...) AL OBJETO DE MANTENER LAS ECONOMÍAS DE ESCALA, LA EFICIENCIA Y LA COMPETITIVIDAD NECESARIAS EN EL MERCADO.



FORMACIÓN CONTINUA DEL EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA DAR SOPORTE A LAS LÍNEAS ANTERIORMENTE MENCIONADAS.



DESARROLLO DE LA DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS.



IMPULSO A LA COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA ASG (CRITERIOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO CORPORATIVO) DE LA ENTIDAD, MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE LA PRIMERA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) Y EL MANTENIMIENTO DE INICIATIVAS DENTRO DE ESTE MISMO ÁMBITO, TALES COMO EL MARCO DE SOSTENIBILIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA.

2.6. ESTADO DE SITUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO CAJA RURAL DE NAVARRA

La planificación Estratégica ha sido una herramienta clave en la gestión de la Caja con sucesivos planes en los últimos años. Actualmente está en vigor el Plan elaborado en el año 2015 para los cuatro años siguientes, 2016, 2017, 2018, 2019. A falta de completar el año 2019 podemos decir que se están consiguiendo los objetivos planificados. Entre los más importantes podemos destacar los siguientes:

Inversión Crediticia:

Se ha comportado según lo planificado, en el Plan Estratégico se han previsto crecimientos anuales del 7% a nivel global. En el año 2018 el crecimiento global ha sido del 6,31%, mientras que en las provincias de fuera de Navarra ha sido del 9,53%, suponiendo, a final del ejercicio 2018 que las oficinas de fuera de Navarra aportan un 50% del total de la inversión.

Acreedores:

Se ha comportado algo peor que lo presupuestado en el Plan Estratégico, puesto que teníamos previsto crecimientos

anuales del 7% a nivel global, y en el año 2018 el crecimiento global ha sido del 5,21%, en las provincias de fuera de Navarra ha sido del 8,17%, suponiendo, a final del ejercicio 2018 que las oficinas de fuera de Navarra aportan un 38% de los acreedores totales de la entidad.

Nuevos Clientes:

En el año 2018 se han captado 33.835 clientes nuevos, un dato que supera lo presupuestado en el Plan Estratégico.

Morosidad:

Se ha mantenido a niveles muy bajos, incluso más bajos de los objetivos planificados siendo la ratio de morosidad en 2018 del 1,77% frente al 2,08% planificado.

Resultados:

El total de beneficio obtenido en el ejercicio 2018 ha sido de 91,25 millones de euros, que supera los 71,63 millones de euros presupuestados para este ejercicio en el Plan Estratégico.

Nivel de solvencia:

Se ha alcanzado el nivel de solvencia presupuestado llegando al 16,40 %.

Como resumen podemos decir que se han conseguido la mayoría de los objetivos económicos marcados en el Plan mejorando nuestras cuotas de mercado y el crecimiento de nuestra red en los mercados de Vizcaya (2 oficinas nuevas en el ejercicio 2018) y Álava (1 oficina nueva en 2018)

Dentro de otros objetivos estratégicos marcados podemos destacar el inicio del Plan de Transformación Digital que nos llevará a conseguir las mejoras en productividad y canalidad para ser competitivos en el mercado.



NOS GUSTA VIVIR AQUÍ,
CERCA DE NUESTRA GENTE.

CAPÍTULO TRES

QUIÉNES SOMOS:

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD



CAJA RURAL
DE NAVARRA

ÍNDICE

3.1.
QUIÉNES SOMOS

3.2.
PERFIL DE LA
ORGANIZACIÓN

3.3.
ORGANOS DE
GOBIERNO Y
CUMPLIMIENTO
NORMATIVO

3.4.
ESTRUCTURA
OPERATIVA

3.5.
CULTURA
CORPORATIVA

3.6.
EMPRESAS
PARTICIPADAS

3.7.
GESTIÓN
DEL RIESGO

3.8.
PRINCIPALES
MAGNITUDES

3.1. QUIÉNES SOMOS

Caja Rural de Navarra S. Coop. de Crédito es una entidad de crédito que opera en España. Aunque sus orígenes se remontan hacia el año 1910 como central de las diferentes cooperativas de la provincia de Navarra, Caja Rural de Navarra fue fundada bajo su actual forma jurídica en 1946, quedando sujeta a la normativa y regulaciones de las entidades de crédito operantes en España y más concretamente por la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, el Real Decreto 84/1993 de 22 de enero y la Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas. Así mismo, la Caja se rige por sus Estatutos, adaptados a la Ley 27/1999 en escritura autorizada.

Se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito e inscrita en el Registro Especial de Bancos y Banqueros con el número 3008.

Caja Rural de Navarra cuenta con más de 164.900 socios con representación en una gran diversidad de sectores de la economía y sociedad, no existiendo socios mayoritarios ni de referencia en la Sociedad.

Con un negocio basado inicialmente en el sector agropecuario, la actividad fue evolucionando a lo largo de los años en línea con la industrialización de su entorno regional. En la actualidad Caja Rural de Navarra opera bajo un modelo de banca universal, con una cultura basada en la transparencia, responsabilidad, austeridad y control de riesgo.

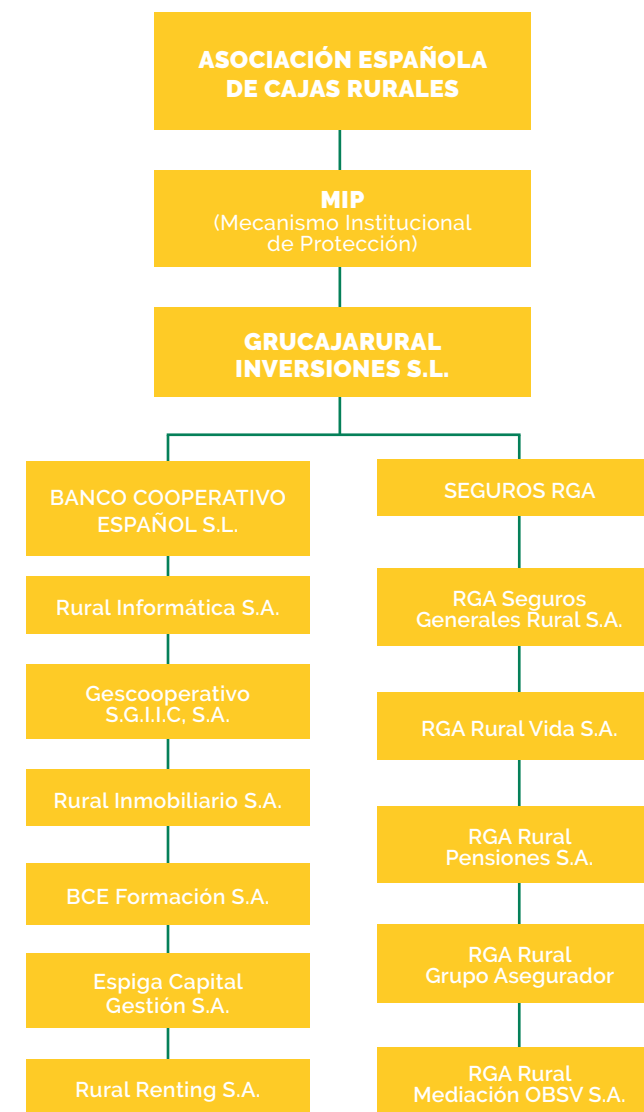
Con un enfoque local y siguiendo la tradición del modelo cooperativo europeo, su actividad financiera se dirige hacia todos los segmentos de la banca minorista (particulares, empresas, autónomos, instituciones, etc...) a través de una red de 252 oficinas repartidas en la Comunidad Foral de Navarra, País Vasco y La Rioja.

Con una estrategia de crecimiento local, y a pesar del cambio radical acaecido en el mapa del sector financiero español en los últimos años no ha sido objeto ni promotor de procesos de integración ni fusión con otras entidades manteniendo la denominación social y la marca de Caja Rural de Navarra en el tiempo.

La Entidad ha mantenido su modelo de negocio, en una línea de crecimiento continuada en el tiempo y ha conseguido mejorar su posicionamiento en el mercado, así como sus magnitudes económicas, y su situación de solvencia y liquidez, habiendo salido reforzada de la crisis económica iniciada en 2008.

Caja Rural de Navarra pertenece desde su origen a comienzos de la década de los 90 al denominado “Grupo Caja Rural” (En adelante el “Grupo” o “Grupo Caja Rural”) que resulta de la asociación a nivel nacional de cajas cooperativas regionales que buscaban sinergias y economías de escalas. Esta denominación de “Grupo” queda al margen del concepto de Grupo que, a efectos de consolidación, establece el art. 42 del código de comercio. Este sistema de asociación se basa en un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada entidad por su dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad. En la actualidad, la estructura corporativa del Grupo se puede representar con el siguiente esquema:

ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO



El modelo que se sigue es en el que se basa la banca cooperativa europea (Crédit Agricole en Francia, DZ Bank en Alemania, Rabobank en Países Bajos...) que dota de mayor seguridad y estabilidad a todas las entidades que la integran y cuyos principios fundamentales son el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social del entorno natural en el que operan las entidades asociadas.

Este sistema de integración que se basa en un modelo de banca federada permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

1. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES

Asociación constituida al amparo de la Ley Orgánica 1/2002 de 22 de Marzo reguladora del derecho de asociación y normas complementarias, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento, sin ánimo de lucro de los fines sociales para los que se constituyó, consistentes, en general, en incrementar la colaboración entre las entidades asociadas, reforzando su solvencia y estabilidad y mejorando el funcionamiento y resultados económicos de las mismas.

La Asociación fue creada en 1989, y en la actualidad participan de ella 29 Cajas Rurales independientes entre sí. Está regida por sus estatutos y, en lo no previsto en ellos, por la normativa aplicable. Son parte inseparable de sus estatutos el Reglamento y el Régimen disciplinario del MIP (Mecanismo Institucional de Protección).

Los órganos de gobierno de la Asociación son la Asamblea General a la que acuden todas las cajas asociadas y la Junta Directiva que, según estatutos, se compone de un mínimo de 6 y un máximo de 12 miembros. Caja Rural de Navarra, por su dimensión, siempre ha formado parte de la Junta Directiva de la Asociación desde su creación. Estos órganos gestores tienen la competencia del gobierno del MIP.

A. El MIP

Constituido en 2018, es un mecanismo de apoyo y defensa mutua intercooperativo creado en el seno de la Asociación para beneficio de las Entidades Asociadas, y tiene la consideración de Sistema Institucional de Protección en el sentido que a éste término se le da en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de Junio de 2013.

El MIP carece de personalidad jurídica, y se entiende como el conjunto complejo de medios patrimoniales, derechos,

obligaciones y compromisos que se recogen en los Estatutos de la Asociación y sus protocolos. El fin del MIP es contribuir a preservar la estabilidad financiera de sus miembros individualmente y en su conjunto, y contribuir a reducir de forma efectiva el perfil de riesgo de sus miembros.

El MIP está formado como miembros de pleno derecho por las Cajas que participan en la Asociación Española de Cajas Rurales (en adelante la “Asociación”), el Banco Cooperativo Español y la Sociedad Holding.

Existe en el MIP un Comité Gestor, que es un Comité delegado de la Junta directiva de la Asociación, cuya finalidad es ser el órgano encargado de la gestión ordinaria del MIP y su órgano gestor fundamental. Caja Rural de Navarra, por su peso específico en el Grupo, pertenece a este Comité Gestor.



B. La Sociedad Holding

Es propiedad de las Cajas Rurales asociadas en proporción a lo que representan sus ATM (Activos Totales Medios) dentro del Grupo. La participación actual de Caja Rural de Navarra en la misma es del 20,35%. Su denominación social es “Grucajrural Inversiones S.L.”. Esta sociedad es a su vez la propietaria de las acciones de las siguientes sociedades pertenecientes al Grupo Caja Rural:

- **Seguros RGA**, compuesto por las siguientes sociedades:
 - RGA Seguros Generales Rural S.A. de Seguros y Reaseguros
 - RGA Rural Vida S.A. de Seguros y Reaseguros
 - RGA Rural Pensiones S.A.
 - RGA Mediación OBSV S.A.
 - RGA Rural Grupo Asegurador

• Banco Cooperativo Español

Caja Rural de Navarra, por su dimensión dentro del Grupo, forma parte del Consejo de Administración de esta sociedad, ocupando en la actualidad la presidencia del mismo.

2. BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A.

Es una sociedad participada del Grupo Caja Rural cuyo capital está compuesto en un 84,73% de forma directa e indirecta (a través de Grucajrural Inversiones S.L.) por las Cajas asociadas, y en un 12% por el DZ Bank, grupo bancario cooperativo alemán de características similares a nuestro Grupo en España, y que desde su origen ha aportado un importante *know how* y su experiencia al Grupo Caja Rural, dotándole también de una dimensión internacional al mismo.

Banco Cooperativo Español, constituido en 1990, tiene como objetivo principal el contribuir a que las Cajas del Grupo

alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y de las ventajas competitivas de su asociación. Para conseguir este propósito, la entidad se segmenta en diferentes áreas especializadas, responsables de atender de forma eficiente a accionistas y clientes. Estas áreas son: Particulares, Empresas, Banca Privada, Tesorería y Mercado de Capitales, Internacional, Recursos Humanos, Organización y Jurídico y Fiscal.

Su consejo de administración está compuesto por 13 miembros, que mayoritariamente pertenecen a entidades del Grupo Caja Rural. Caja Rural de Navarra, por su dimensión dentro de este Grupo, está presente en el Consejo de Administración del Banco, ocupando en la actualidad la presidencia del mismo.

Para la gestión y venta de Fondos de Inversión propios, el Grupo cuenta con su propia gestora de fondos, Gescooperativo S.G.I.I.C, SA, cuya gestión es controlada por Banco Cooperativo.

Así mismo Banco Cooperativo cuenta también con las siguientes empresas para el desarrollo de su actividad: Rural Informática S.A., Rural Inmobiliaria S.L., BCE Formación S.A., Espiga Capital Riesgo S.A. y Rural Renting S.A.

En ninguno de los órganos de gobierno de estas sociedades, ni en su capital, participa Caja Rural de Navarra ya que son sociedades operativas del propio banco.

Enlaces de interés:

www.ruralvia.com/bancocooperativo



3. SEGUROS RGA

Seguros RGA es una compañía fundada en 1986 con el objetivo de poner en manos de las Cajas Rurales una amplia oferta de soluciones aseguradoras y de previsión integral para sus clientes.

En su estructura accionarial las entidades del denominado Grupo Caja Rural cuentan con un 97,3% del capital de la compañía. Las compañías que conforman Seguros RGA son las siguientes:

- **RGa Seguros Generales Rural**, SA de Seguros y Reaseguros.
- **RGa Rural Vida**, S.A. de Seguros y Reaseguros.
- **RGa Rural Pensiones**, S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones.
- **RGa Mediación**, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.
- **RGa Grupo Asegurador**, Agrupación de Interés Económico.

Caja Rural de Navarra está representada en los Consejos de Administración de las sociedades **RGa SEGUROS GENERALES RURAL, SA y RGA RURAL VIDA, SA.**

Enlaces de interés:
www.seguosrga.es

4. RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS S.L. (RSI)

Rural Servicios Informáticos, nació en 1986, como la empresa del Grupo Caja Rural, responsable de la definición e implantación de la estrategia común en todo lo concerniente al tratamiento automatizado de la información del Grupo Caja Rural. Es una empresa de Tecnología de la Información bancaria que diseña, desarrolla y gestiona soluciones y servicios para las Entidades Financieras del Grupo Caja Rural, y en la actualidad también para otros clientes.

El capital social de RSI pertenece al 100% a las Entidades que conforman el Grupo Caja Rural, y la facturación se aplica en la actualidad en un 67% a los socios y en un 33% a terceros. Su Consejo de Administración está compuesto por 12 miembros representantes en su totalidad de las Cajas del Grupo. Caja Rural de Navarra, por su dimensión en el Grupo, forma parte del Consejo de administración de esta empresa desde su origen. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 18,03%

En el ámbito de esta empresa existen otras dos empresas participadas cuya actividad esta muy vinculada a RSI.

A. Nessa Global Banking Solutions

Esta sociedad creada en 2011, es el instrumento a través del cual RSI tiene presencia en los mercados internacionales en su actividad con empresas ajenas al Grupo Caja Rural. Con la constitución de esta filial RSI está presente en cuatro continentes: Asia, América, África y Europa.

En esta sociedad, en la actualidad, el máximo órgano de representación y gestión recae en la figura del administrador único. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 14,43%

B. Docalia S.L.

Sociedad creada en 2003 como escisión del Área de Servicios Post-Producción de RSI. Docalia es en la actualidad una de las referencias a nivel nacional en el servicio integral de gestión y personalización de documentos, cheques y tarjetas financieras.

En esta sociedad, en la actualidad, el máximo órgano de representación y gestión recae en la figura del administrador único. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 18,04%.

Enlaces de interés:

<http://www.ruralserviciosinformaticos.com>
www.nessagbs.com
www.docalia.com



5. UNACC

Además, Caja Rural de Navarra está asociada a la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito). La UNACC, constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta su representatividad a nivel institucional. Constituida sobre la base de la asociación libre, pueden formar parte de la misma todas las Sociedades Cooperativas de Crédito existentes en España. Su objetivo principal es representar y defender los intereses de sus asociados, fomentar el cooperativismo de crédito o actuar como interlocutores y representantes ante entidades y organismos públicos entre otros.

Sus órganos sociales son: La Asamblea General a la que acuden las 43 cooperativas asociadas en la actualidad, y el Consejo Rector compuesto por 15 miembros, del cual forma parte Caja Rural de Navarra, ocupando en la actualidad la vicepresidencia del mismo.

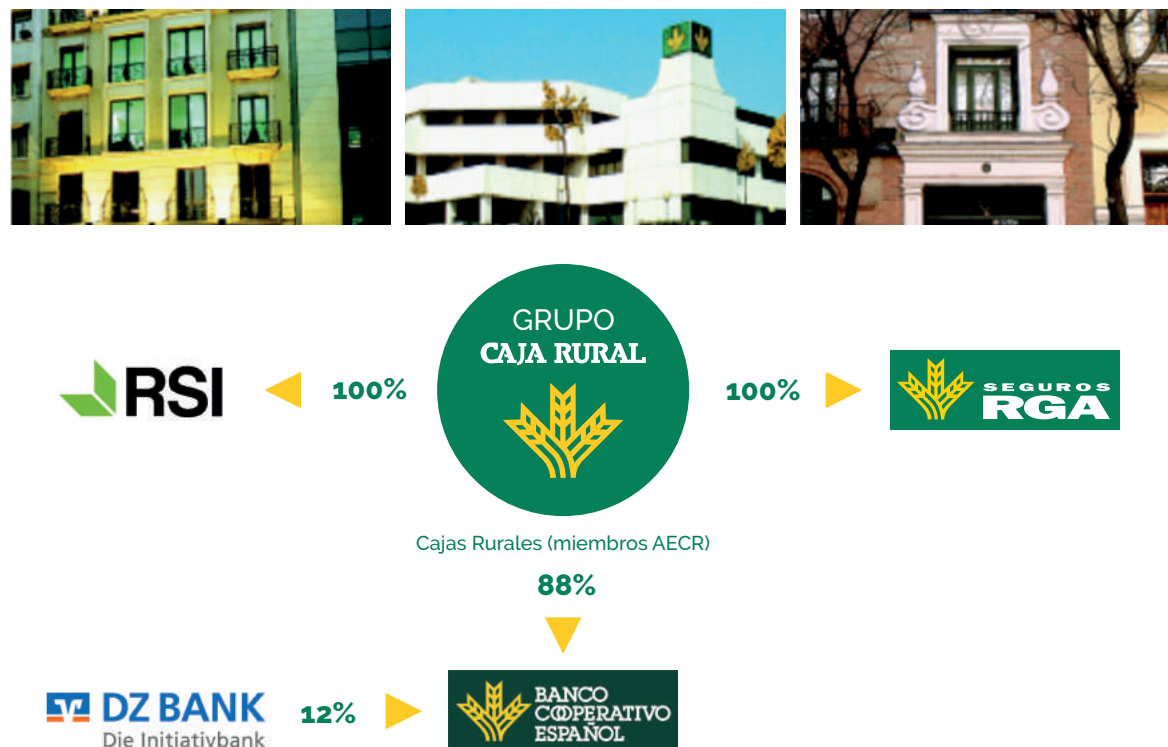
La UNACC está presente en la esfera internacional, mediante su pertenencia a la EACB (European Association of Cooperative Banks) que reúne a las cooperativas de crédito europeas quienes juegan un importante papel en el sistema económico y financiero de Europa con una cuota de mercado del 20%. La asociación representa ante las instituciones europeas y mundiales a sus 27 miembros que suman más de 3.100 cooperativas de crédito y 80,5 millones de miembros.

Enlaces de interés:

www.unacc.com

www.eacb.coop

COMPOSICIÓN DEL GRUPO CAJA RURAL



PRINCIPALES CIFRAS DEL GRUPO CAJA RURAL



3.2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1. DENOMINACIÓN

CAJA RURAL DE NAVARRA, Sociedad Cooperativa de Crédito.

2. PERSONALIDAD JURIDICA “FORMA”

Cooperativa de Crédito.

3. OBJETO SOCIAL

Realización de toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios comunes a las entidades financieras que integran el Sistema Financiero Español.

4. DOMICILIO SOCIAL

El domicilio social está establecido en (Pamplona) Navarra, Plaza de los Fueros, Nº1.

5. INSCRIPCIONES

Está inscrita en el Registro de Cooperativas de la Dirección General de Cooperativas y Sociedades Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con el número 2163/344. S.M.T., en el Banco de España con el nº 3008, y en el Registro Mercantil de Navarra al tomo 11, folio 175, hoja NA 183.

6. N.I.F.

F/31021611

7. ORGANOS SOCIALES

- A. Asamblea General.
- B. Consejo Rector.

8. AMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación es nacional, actualmente opera en las provincias de Navarra, La Rioja, Guipuzcoa, Álava y Vizcaya.



3.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO

Partiendo de la actividad de negocio constitutiva de su objeto social en cuanto entidad de crédito, el **Consejo Rector de Caja Rural**, sin perjuicio de su competencia general para definir y supervisar la implantación de un sistema de gobierno que garantice una gestión eficaz y prudente de la entidad, las Directrices EBA sobre gobierno interno [EBA/GL/2017/11] le atribuyen, en particular, el establecimiento y supervisión de un marco de control y de gobierno interno adecuado y eficaz que defina una estructura organizativa que, entre otros aspectos, contemple las funciones internas de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, dotándoles

de independencia, autoridad, rango y recursos suficientes para desempeñar sus cometidos correctamente.

En este sentido, y conforme al compromiso permanente de la Sociedad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo Rector de Caja Rural, en el marco de las funciones que tiene atribuidas para establecer los objetivos estratégicos de la Sociedad y en particular en materia de riesgo y gobierno interno, ha aprobado el presente Sistema de Gobierno Interno de Caja Rural de Navarra (el “Sistema”) cuya implementación y desarrollo será asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintos Comités delegados constituidos en su seno.

El Sistema de Gobierno Interno tiene por **objeto**:

- Promover una **gestión transparente**, independiente, eficaz y prudente de la Sociedad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores.
- Establecer una **asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control** interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno.
- Asegurar que las decisiones se adoptan con un **adecuado nivel de información** y de acuerdo con el interés de Banco Cooperativo y por tanto de sus accionistas, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.





Principios generales:

A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de la Sociedad, este Sistema, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

- Promoción de un **funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités**. El Consejo Rector asume expresamente como núcleo de su misión la función general de representación, administración, gestión y control de la Sociedad, y en tal sentido le corresponde revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de riesgos, los presupuestos y planes anuales, establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento en el ámbito corporativo, delegando la gestión ordinaria de la Sociedad en el equipo de dirección.
- Adecuada **definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de Caja Rural de Navarra**, garantizando una **eficiente coordinación estratégica**.
- Establecimiento de un **sólido sistema de supervisión y control interno**, como objetivo del Sistema a partir de un marco definido de las relaciones entre los órganos de gobierno de la Sociedad y la Dirección.
- Compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en **procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados**.
- Implantación de una cultura corporativa basada en una **actuación ética y sostenible** de los órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados de la Sociedad.

- **Cumplimiento normativo y adecuación a las prácticas de buen gobierno**, de forma que la actuación de la Sociedad cumpla, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecue a las mejores prácticas de buen gobierno y en particular, a los estándares internacionales y directrices que en cada momento aprueben las autoridades competentes y sean aplicables a la Sociedad y su Grupo.

“

Los objetivos son garantizar una gestión sana y prudente de la Sociedad.

”

“

Establecemos un sólido sistema de supervisión y control interno.

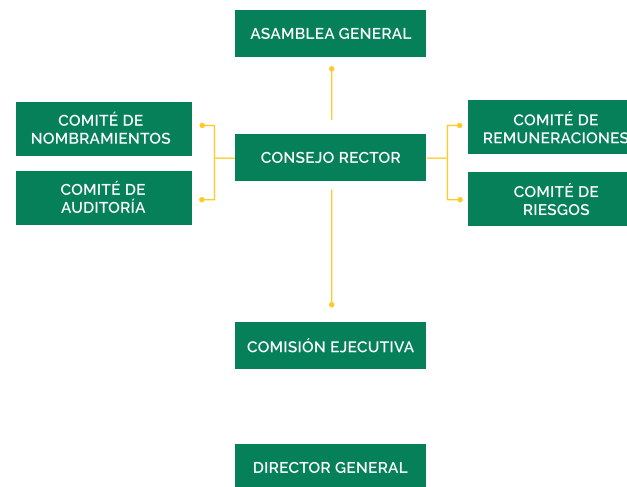
”

3.3.1. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente y, a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo, siendo función esencial del Consejo Rector el asegurar que dicha estructura de la Sociedad esté alineada con el modelo de negocio y de riesgos, para lo cual evalúa periódicamente la organización y cómo sus cambios afectan a la Sociedad, ajustando su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

A su vez, el modelo de gobierno de la Sociedad se integra también por las instancias internas de dirección cuyo primer nivel corresponde al Director General con el apoyo del Comité de Dirección, siendo aquel la vía permanente de relación y comunicación entre el Consejo Rector y la línea ejecutiva de la Sociedad integrada por la alta dirección.

La estructura corporativa de Caja Rural de Navarra la podemos representar con el siguiente esquema:



1. ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General, constituida por los socios o representantes de los socios, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social. La Asamblea General se celebra bajo el sistema de Juntas Preparatorias. Los socios tanto personas físicas como jurídicas, asisten a las Asambleas por medio de sus delegados, designados en las Juntas Preparatorias y no pueden reservarse el derecho de asistir personalmente a la Asamblea General.

2. CONSEJO RECTOR

El Consejo Rector es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de Caja Rural, y le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa. Sus facultades representativas se extienden a todos los actos relacionados con las actividades que integran el objeto social. Es competente para establecer las directrices generales de actuación y para ejercitar las facultades que no estén reservadas por Ley, o por estos Estatutos, a otros órganos sociales. Su actuación se desarrollará con sujeción a la ley, a estos Estatutos, y a la política general fijada por la

Información de las líneas de responsabilidad y funciones, disponible en:

► [Pincha aquí](#)



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra. Autor: Aitor Pejenaute Arbillaga.

Asamblea General.

Los miembros del Consejo Rector de Caja Rural se eligen de entre los socios de la cooperativa en base al procedimiento fijado en los artículos 44 y 45 de los Estatutos de la Caja. Documento disponible en la web a través de la siguiente url:

www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/files/Estatutos_Caja_Rural_de_Navarra.pdf

El Consejo se compone de un mínimo de 5 y un máximo de 15 miembros. Presidente, vicepresidente y secretario y hasta 12 vocales. Los miembros son elegidos, de entre los socios, por la Asamblea General, en votación secreta y por el mayor número de votos. El miembro restante es un trabajador de la entidad elegido por los trabajadores fijos de la Caja.

Las once vocalías, excluida la del representante de los trabajadores, están adscritas a los diferentes territorios geográficos en los que opera la Caja de forma que todas ellas cuentan con socios de su área geográfica en el Consejo Rector.

El Presidente, el Vicepresidente y el Secretario pueden pertenecer indistintamente a cualquiera de las áreas geográficas en las que la Caja opera.

Todos los consejeros han de ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, que posean conocimientos, competencias y experiencia suficientes para el desempeño de sus funciones, capaces de actuar con honestidad, integridad e independencia de ideas y que puedan dedicar tiempo suficiente al desempeño de sus funciones en la entidad.

La evaluación del cumplimiento de estas características por



parte de cada consejero se realiza en primer lugar por el Comité de Nombramientos de la Caja en el momento en que una persona decide presentarse como candidato a ocupar uno de los puestos en el Consejo o para ser reelegido por la Asamblea General en el caso de que ya lo sea. Para ello la Caja cuenta con una política de idoneidad y un Reglamento interno sobre la evaluación de idoneidad de altos cargos y titulares de funciones clave. Si el resultado es positivo, posteriormente corresponde al Banco de España confirmar dicha evaluación para autorizar la inscripción del consejero en el Registro de Altos Cargos que gestiona la entidad supervisora.

Adicionalmente, cada año, el Comité de Nombramientos de la Caja evalúa la idoneidad de los miembros del Consejo Rector en su conjunto para comprobar que este órgano posee los conocimientos y la experiencia adecuada para poder comprender las actividades de la entidad, incluidos los riesgos principales, y para comprobar que no existe en su seno ningún tipo de factor que impida la libre expresión y decisión de cualquiera de sus miembros con total independencia.

El Consejo Rector dispone de un Reglamento interno de funcionamiento que contiene las medidas y principios de su actuación, así como las reglas básicas de su organización y funcionamiento, las normas de conducta de sus miembros, con el fin de alcanzar la mayor eficacia, transparencia y unidad de criterio en la gestión de Caja Rural de Navarra (en adelante “la Entidad” o “Caja Rural”). En él se determina que los principios generales del Consejo Rector para el gobierno de la Entidad son: Responsabilidad, transparencia, independencia, secreto, lealtad, idoneidad y eficacia.

3. COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO RECTOR

El Consejo Rector puede designar de entre sus miembros, previa autorización o con posterior ratificación de la Asamblea General, las Comisiones Delegadas que estime necesarias, o que la normativa le exija. Estas comisiones pueden tener un carácter ejecutivo o informativo. Y organizativamente cuentan con un Presidente y un Secretario.

Las Comisiones Delegadas de Caja Rural de Navarra en la actualidad son las siguientes:

- Comisión Ejecutiva.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Nombramientos.
- Comité de Remuneraciones.
- Comité de Riesgos.

Estas comisiones se componen de 4 consejeros excepto la Comisión Ejecutiva y el Comité de Remuneraciones que están constituidos por 5 miembros del Consejo de la Caja.

FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN DE CAJA RURAL DE NAVARRA



CONSEJO RECTOR

Representación de la Entidad, Alta Gestión y supervisión de Dirección. Analiza anualmente los aspectos referentes a la RSE y periódicamente los impactos, riesgos y oportunidades económicas y sociales.



COMISIÓN EJECUTIVA

Órgano estatutario delegado del Consejo Rector para dotar a éste de una mayor agilidad en la toma de decisiones en cualquiera de las labores propias del Consejo excepto en las que estatutariamente son indelegables.



COMITÉ DE AUDITORÍA

Órgano estatutario delegado del Consejo Rector que supervisa los servicios de auditoría interna, conoce el proceso de información financiera y los sistemas de control internos, y supervisa el cumplimiento de los códigos de conducta y el Cumplimiento Normativo de la Caja.



COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

Órgano delegado del Consejo Rector. Identifica candidatos al Consejo Rector, evalúa la idoneidad de sus miembros y el equilibrio de conocimientos, capacidades, diversidad y experiencia del conjunto. Define objetivos de mejora para el sexo menos representado en el Consejo Rector.



COMITÉ DE REMUNERACIONES

Órgano delegado del Consejo Rector. Propone al Consejo Rector la política general retributiva, realizando una evaluación anual independiente de su aplicación e informándole sobre la política retributiva de los directivos incluidos en el "colectivo identificado".



COMITÉ DE RIESGOS

Órgano delegado del Consejo Rector. Asesora al Consejo en la gestión y supervisión de todos los riesgos relevantes, y en la vigilancia de la aplicación de la propensión global al riesgo adecuada a la estrategia de la Caja.

4. CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Respecto a los conocimientos colectivos del **Consejo Rector de Caja Rural de Navarra**, la entidad ha elaborado un Reglamento Interno sobre la evaluación de idoneidad de altos cargos y titulares de funciones clave, cuya última actualización en 2018 fue aprobada por el Consejo Rector en su sesión del 19 de Octubre.

El apartado 7 de este Reglamento hace referencia a los objetivos de integración y formación establecidos para los miembros del Consejo Rector, estableciendo lo siguiente:

“La Entidad contará con programas para la integración y formación de los miembros del Consejo Rector, con el fin de ayudarles a comprender claramente la estructura, el modelo de negocio, el perfil de riesgo y los sistemas de gobierno corporativo de la Entidad, y su función dentro de esta, así como los beneficios de la diversidad en este órgano.

Los nuevos miembros del Consejo Rector recibirán la información más relevante en el plazo de un mes desde su toma de posesión, y su integración deberá completarse en el plazo de seis meses.

Los miembros del Consejo Rector mantendrán y ampliarán los conocimientos y competencias necesarios para cumplir con sus responsabilidades. La Entidad asignará recursos suficientes para la integración y la formación de los miembros del Consejo Rector, con el objeto de garantizar su idoneidad en esta materia. A este respecto, la Entidad tendrá un programa de formación continua para todos los miembros del Consejo Rector, en la que se identificarán las áreas concretas en las que se requiera formación para cada momento, debiendo actualizarse de forma periódica. Asimismo, cualquier miembro del Consejo Rector

podrá solicitar a la Comisión de Nombramientos sesiones específicas de formación, que serán examinadas por este.

La Comisión de Nombramientos evaluará periódicamente la ejecución y calidad de los programas de integración y formación, así como el cumplimiento de lo previsto en este apartado”.



5. DIRECCIÓN GENERAL Y COMITÉ DE DIRECCIÓN

La Caja está obligada a contar con una Dirección General, cuyo titular será designado y contratado por el Consejo Rector entre personas que reúnan las condiciones de capacidad, preparación técnica y experiencia suficiente para desarrollar las funciones propias de dicho cargo.

Las atribuciones de la Dirección General se extenderán a los asuntos pertenecientes al giro o tráfico empresarial ordinario de la Cooperativa de Crédito, pudiendo desarrollar al efecto cuantas facultades y funciones le hubieran sido encomendadas, las que en todo caso deberán enunciarse en la correspondiente escritura pública de apoderamiento que necesariamente deberá otorgarse, pudiendo realizar al efecto cuantos actos interesan a esta Cooperativa en el marco de las directrices que se le hubieren señalado y dentro de los poderes conferidos.

El Director General tendrá los deberes que dimanen del contrato y de las directrices generales de actuación establecidas por el Consejo Rector. Dentro de los tres meses inmediatamente siguientes al cierre del ejercicio social, deberá presentar al Consejo Rector, para su informe y posterior consideración por la Asamblea, la memoria explicativa de la gestión de la empresa, y las cuentas anuales.

También deberá comunicar al Presidente de la Caja, sin demora alguna, todo asunto que, a su juicio, requiera la convocatoria del Consejo Rector o de la Asamblea General o que, por su importancia, deba ser conocido por aquél.

El Comité de Dirección de Caja Rural es un Comité de ámbito interno y sin funciones delegadas o ejecutivas, teniendo el carácter de órgano consultivo y de asesoramiento al Director General.



“

La capacidad, preparación técnica y experiencia son las condiciones esenciales para la Dirección General.

”

El Consejo Rector de Caja Rural es el responsable del nombramiento del Director General de la Sociedad, único cargo que en la Sociedad ostenta la condición de alta dirección en dependencia directa y exclusiva del Consejo Rector, que debe reunir la experiencia y requisitos establecidos en la normativa aplicable, además de cumplir con las previsiones recogidas en el Reglamento Interno de Evaluación de la Idoneidad de la Caja, debiendo reunir en particular los requisitos de honorabilidad comercial y profesional exigibles para dicho cargo.

Asimismo, en el ámbito de la Evaluación de Idoneidad de la Caja, el Comité de Nombramientos de la Sociedad identifica y revisa anualmente a los titulares de funciones clave de Caja Rural de Navarra, que estarán también sujetos a estos mismos requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia.

Esta estructura de gobierno se basa en el necesario marco de relaciones entre el Consejo Rector y el ejercicio de sus competencias por parte de las personas que integran el referido ámbito de dirección ordinaria y permanente de la Sociedad.

6. ÁREAS/DEPARTAMENTOS INTERNOS

Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja se configura con diversas Áreas/Departamentos Internos que desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Sociedad contribuyendo a un adecuado gobierno interno de la misma. Estas Áreas/Departamentos Internos tienen facultades de decisión, informe, consulta, coordinación o propuesta en sus respectivos ámbitos de actuación y en relación con las áreas internas o de negocio correspondientes.

En particular, Caja Rural tiene constituidas Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación, ya sea en materia de gobierno corporativo (como el Departamento de Asesoría Jurídica y Fiscal o Cumplimiento Normativo), en relación con el control y la gestión de riesgos (Departamento de Intervención General y Riesgos y Departamento de Auditoría Interna), o con el negocio (Departamento de Banca Corporativa, Departamento Comercial, Departamento de Empresas y Departamento de Banca de Privada), entre otros ámbitos.

La Caja dispone además de distintas unidades internas acordes con dichos ámbitos funcionales, como son Recursos Humanos, Organización y Tecnología, Asesoría Jurídica, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, Intervención General, Gestión de Riesgos, Control de Gestión, Empresas Participadas, Tesorería y Mercados, y Vivienda y Activos Inmobiliarios.





3.3.2. MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL DE NAVARRA

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado.

1. PRINCIPIOS Y ÓRGANOS RESPONSABLES

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura organizativa clara y que incluye un adecuado reparto de funciones con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes y que permite una gestión sana y prudente de la Caja.

En particular, el marco de control interno de la Sociedad se adapta a las características específicas del negocio de Caja Rural de Navarra, su complejidad y los riesgos asociados, teniendo en cuenta también en el contexto su pertenencia al denominado Grupo Caja Rural.

En este sentido, el marco de control interno de Caja Rural se sustenta, entre otros, sobre los siguientes principios:

- **Una estructura organizativa y operativa** definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.
- **El establecimiento de procedimientos** de intercambio de información adecuados entre el Consejo Rector y el Director General en relación con las diferentes líneas de negocio, así como entre el Consejo Rector y los responsables de las funciones de control interno a través de los Comités Internos del Consejo.
- **Un modelo de gestión y control de riesgos** basado en tres líneas de defensa con funciones y responsabilidades diferenciadas

- **Una segregación de funciones adecuada**, estableciendo las barreras de información necesarias para garantizar su buen funcionamiento.

- **Un marco integral de gestión de riesgos** que comprende todas las líneas de negocio y las unidades internas.

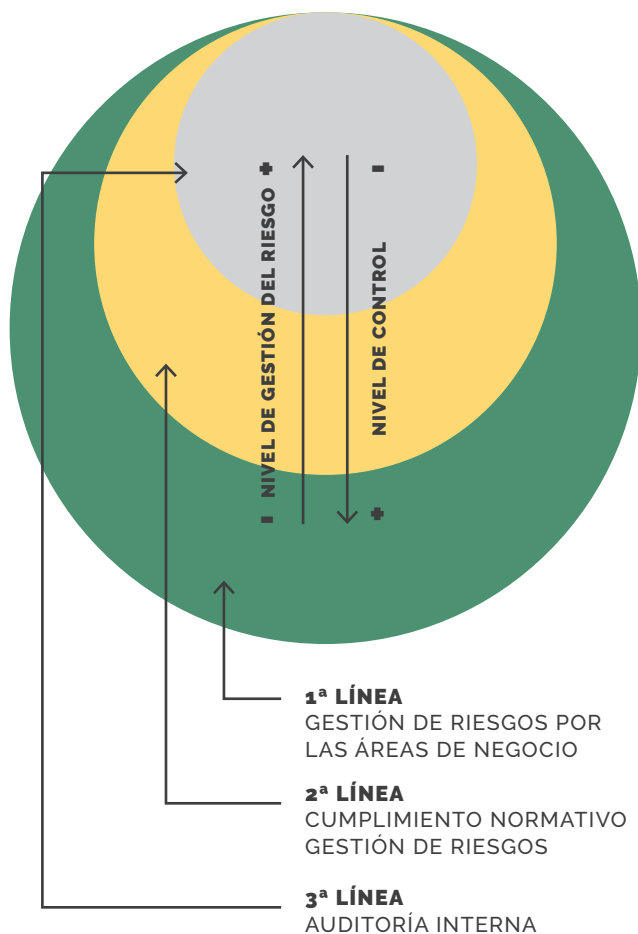
- Y asimismo, **procedimientos que garantizan** el seguimiento y control de la externalización en su caso de determinadas funciones o servicios.

El Consejo Rector de Caja Rural es el órgano responsable de definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos, correspondiendo al Comité de Auditoría el apoyo al Consejo respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos así como discutir con el auditor de cuentas las posibles debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin afectar su plena independencia. A tales fines, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo Rector y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación periódica de su seguimiento.

Asimismo, el Comité de Riesgos asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito.

2. LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

El modelo de control interno de Caja Rural cuenta con un sistema de tres líneas de defensa que se estructura a partir de las actividades y procesos que originan los riesgos y que, en consecuencia, determinan a sus responsables.



• **La primera línea de defensa** la constituyen las unidades de negocio, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las medidas fijadas desde instancias superiores.

• **La segunda línea** la constituyen las unidades de control, en particular, la unidad de cumplimiento normativo y la unidad de gestión de riesgos. Esta línea supervisa el control de las distintas unidades en su ámbito de especialidad transversal, define las medidas mitigadoras y de mejora necesaria y promueven la correcta implantación de las mismas.

• **La tercera línea** la constituye la unidad de Auditoría Interna, que realiza una revisión independiente, verificando

el cumplimiento y eficacia de las políticas corporativas y proporcionando información independiente sobre el modelo de control. Como principales funciones de Auditoría Interna destacan las siguientes:

• **Evaluación de la eficacia y eficiencia** de los Sistemas de Control Interno, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y de las políticas y normativas internas.

• **Emisión de recomendaciones** para solucionar las debilidades detectadas en los procesos de revisión, haciendo un seguimiento de las mismas.



3. LAS FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

Las funciones de control interno de Caja Rural (funciones de gestión de riesgos, de cumplimiento normativo y de auditoría interna) actúan de forma separada e independiente, y con dependencia funcional de los Comités Internos del Consejo Rector de la Caja como garantía de la autonomía e independencia de estas en el ejercicio de sus competencias, verificando que las políticas, mecanismos y procedimientos establecidos en el marco de control interno se apliquen correctamente en sus respectivas áreas de competencia.

A tales efectos, el Consejo Rector velará, con el apoyo del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, para que los responsables de las funciones de control interno puedan actuar con independencia y presentar recomendaciones o propuestas.

Sin perjuicio de la obligación de reporte que resida en cada área de negocio o en el resto de áreas, las funciones de control interno han de informar, en todo caso, con carácter inmediato y según los casos, al Consejo Rector, a sus Comités, y al Director General de cualquier incumplimiento normativo, incidencia o anomalía que identifiquen y que revista una especial relevancia.

“

El Consejo Rector velará para que los responsables de las funciones de control interno puedan actuar con independencia.

”

A. La Función de Gestión de Riesgos

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de la Caja y un ámbito prioritario de actuación, tratándose de un elemento diferenciador de su gestión que, gracias a la combinación de unas políticas prudentes y el uso de metodologías y procedimientos de efectividad contrastada, permiten la obtención recurrente y saneada de resultados, así como gozar de una holgada posición de solvencia.



A su vez, cabe destacar la participación de la Caja en un Mecanismo Institucional de Protección, el cual se vertebra como un instrumento de apoyo y defensa mutua intercooperativo en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales para beneficio de las entidades asociadas, gozando de la consideración de Sistema Institucional de Protección.

La Función de Gestión de Riesgos es desarrollada por la Unidad de Gestión de Riesgos que, dependiendo funcionalmente del Comité de Riesgos de la Caja como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Caja Rural de Navarra para mantener el perfil de riesgo moderado y prudente establece un conjunto de métricas clave en relación con los niveles de los distintos riesgos, la calidad y recurrencia de los resultados, la liquidez y la solvencia. Para cada una de estas métricas se definen unos niveles de tolerancia al riesgo que la Caja está dispuesta a asumir. En las métricas más relevantes se establecen adicionalmente sus objetivos a largo plazo. Estos objetivos y niveles se actualizan y se aprueban, al menos anualmente por el Consejo Rector a propuesta del Comité de Riesgos.

Todas las métricas tienen definido un objetivo, tolerancia y límite. En cada métrica, el objetivo es el valor que cumple con el apetito fijado; la tolerancia marca el umbral (alerta) a partir del cual se toman medidas de gestión, control y seguimiento reforzadas para volver a la situación objetivo y, por último, el límite es el nivel que la Caja no quiere traspasar en ningún caso, dando lugar, si esta situación se produjera, a la adopción de medidas contundentes para la recuperación de niveles acordes con las directrices establecidas por el Consejo.

En el desempeño de esta función se elaboran de manera periódica informes para el Consejo Rector acerca de los riesgos asumidos y su composición, el nivel de capitalización de Caja Rural de Navarra, la mediación y el control de los riesgos, así como el ambiente de control interno existente y su adecuación para garantizar una gestión ordenada y prudente de los negocios y los riesgos de la Sociedad, con especial atención a los indicadores y métricas aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación.

B. La Función de Cumplimiento Normativo

Caja Rural de Navarra está comprometida con el cumplimiento estricto de toda normativa nacional e internacional que regula su actividad y el correcto desempeño y desarrollo de su negocio, y para ello cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz. Esta Función de Cumplimiento Normativo tiene por objeto, gestionar la prevención y, en su caso, mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito.

La Función de Cumplimiento Normativo de la Caja es desarrollada por la Unidad de Cumplimiento Normativo que, dependiendo funcionalmente del Comité de Auditoría de la Caja como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, actuando con independencia con respecto a los servicios y actividades que controla.

Para ello, la Unidad cuenta con un Manual de Procedimiento y un Plan Anual de Actuación aprobado por el Comité de Auditoría de la Caja. Asimismo, la Unidad diseña y mantiene los sistemas para la identificación del grado de cumplimiento



de las distintas normativas realizando una evaluación continuada del grado de cumplimiento normativo de la Sociedad, reportando sus actividades con una periodicidad trimestral al Comité de Auditoría y anual al Consejo Rector.

A su vez, esta Función de Cumplimiento Normativo sirve de apoyo al Consejo Rector en relación con las medidas que se vayan a adoptar para garantizar el cumplimiento de las leyes, normas, regulación y estándares aplicables.

La gestión directa de determinadas actividades llamadas a garantizar el cumplimiento normativo se lleva a cabo por unidades especializadas, bajo la coordinación y seguimiento de la Unidad de Cumplimiento Normativo, en materias tales como la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo a través del Órgano de Control Interno (OCI), la Protección de datos de carácter personal a través del Delegado de Protección de Datos (DPD), la protección a la clientela en la comercialización de productos bancarios y de inversión a través del Comité de Productos y la responsabilidad penal a través del Corporate Compliance.

C. La Función de Auditoría Interna

Caja Rural de Navarra cuenta con una función de auditoría interna independiente y eficaz, con el rango y los recursos adecuados para el correcto desarrollo de sus competencias.

Esta función la desarrolla en Caja Rural el Departamento de Auditoría Interna que depende funcionalmente del Comité de Auditoría. A estos efectos, anualmente se desarrolla un Plan de trabajo en coordinación con dicho Comité de Auditoría. Sus objetivos principales son verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos, un sistema de mediación para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la Sociedad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna.

El Departamento de Auditoría Interna informa periódicamente al Comité de Auditoría sobre el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgos del Grupo, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

D. Control de la delegación o externalización de funciones o servicios

En relación con determinados aspectos de las distintas áreas/ líneas de negocio respecto a los que Caja Rural de Navarra pueda recurrir, en su caso, a la prestación de ciertos servicios o la realización de determinadas actividades por medio de sociedades del Grupo o a través de su externalización a terceras entidades, la Caja tienen establecidos los correspondientes mecanismos de seguimiento y control para asegurar los estándares exigibles a la materia que se trate.

En concreto, es política de Caja Rural, el establecimiento de mecanismos de control y auditoría en los correspondientes contratos suscritos con aquellos terceros en los que se externalicen funciones o actividades propias de la entidad.

Igualmente existe un procedimiento interno de “Delegación de la prestación de servicios o del ejercicio de funciones esenciales” que tiene por objeto recoger las previsiones sobre esta materia establecidas en la normativa relativa a la ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito así como en la Circular 2/2016, del Banco de España.

“

El Comité de Productos permite gestionar de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de la Caja en materia de transparencia y protección al cliente.

”



E. Comité de Productos

Caja Rural de Navarra cuenta con un Comité de Productos que desarrolla su función de acuerdo al Manual de Productos y que comprende fundamentalmente el análisis y aprobación de los nuevos productos financieros y servicios, el seguimiento de la estrategia comercial de la entidad, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos.

Así mismo, sirve como instrumento para gestionar de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de la Caja en materia de transparencia y protección al cliente.

El Comité de Productos se rige, en cuanto a su organización y funcionamiento por una Política debidamente aprobada por el Consejo Rector de la Caja.

F. Planes de Continuidad de negocio

Caja Rural de Navarra ha establecido un Plan de Continuidad que se define como un proceso continuo de planificación, desarrollo, verificación e implementación de procedimientos y métodos de recuperación ante situaciones de emergencia.

Este proceso tiene por objeto garantizar una eficiente y efectiva reanudación de las funciones vitales en caso de que se produzca una importante interrupción en los recursos informáticos y/o en las telecomunicaciones en el edificio principal de la Caja, cumpliendo con las ventanas de recuperación que se establecen para cada una de las aplicaciones y servicios que se han considerado críticos.

3.3.3. CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA

1. CÓDIGO DE CONDUCTA Y OTRAS NORMAS DE CONDUCTA DE CAJA RURAL DE NAVARRA

El Consejo Rector de Caja Rural define los principios y valores corporativos de la Caja, que se recogen en las normas y procedimientos internos de conducta de la Sociedad.

En particular, Caja Rural de Navarra está adherida al Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, que la UNACC elaboró y consensuó con la CNMV en relación con la actuación de las entidades bancarias en el ámbito del mercado de valores. Dicha adhesión fue acordada por el Consejo Rector de la Caja en su sesión celebrada el día 26 de octubre de 2010.

Además, Caja Rural cuenta con un Código de Conducta de Directivos y Empleados. Este Código de Conducta tiene como principal objetivo transmitir confianza a los socios, clientes, empleados y a la sociedad en general, mediante una actuación ética de la Sociedad que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente.

Dichos textos básicos en el ámbito de las normas de conducta, se desarrollan y complementan a través de otras disposiciones y procedimientos internos en materias como los Principios de actuación establecidos por la Entidad para la Prevención de Riesgos Penales, dentro del marco de su política de tolerancia cero en relación a las conductas ilegales, prohibidas o contrarias a las buenas prácticas bancarias, y la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, todo ello en el marco del compromiso de Caja Rural con la promoción de una cultura corporativa ética y de cumplimiento y de fomento de un comportamiento responsable de la Sociedad.

2. MODELO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

Caja Rural de Navarra ha establecido un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, al amparo de lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, cuyo principal objetivo es la delimitación de los controles establecidos para prevenir o, en su caso, mitigar la comisión de cada uno de los delitos que potencialmente podrían cometerse en el desarrollo de la actividad propia de la Caja y que puedan dar lugar a la responsabilidad penal a la misma.

Este Modelo se establece dentro del marco de la cultura ética y de cumplimiento que Caja Rural transmite a sus directivos y empleados a través de los distintos Códigos de conducta y Principios de actuación (citados en el apartado anterior), que son de obligado conocimiento y cumplimiento, así como a través de una formación continua y adecuada en aquellas materias de especial incidencia o riesgo en esta materia.

Información de las líneas de responsabilidad y funciones, disponible en:

► [Pincha aquí](#)

3. POLÍTICA EN MATERIA DE CONFLICTOS DE INTERESES

El Consejo Rector de Caja Rural de Navarra tiene la obligación de definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la Sociedad que contemple, entre otros aspectos, la prevención de los conflictos de interés.

En este sentido, Caja Rural ha establecido una serie de medidas tendentes a identificar los tipos de conflictos de interés que potencialmente pueden presentarse en el ámbito de sus relaciones, contando con procedimientos para gestionar los potenciales conflictos de manera que se garantice que las actividades se desarrollan con independencia y sin menoscabo para los intereses de los clientes o de la propia Entidad.

Estos mecanismos vienen recogidos en tres ámbitos:

- Los Estatutos de la Caja en su artículo 48.
- En el Reglamento del Consejo Rector en su artículo 24, ambos documentos disponibles en la web de la entidad: www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo
- En los mecanismos internos fijados por la entidad para dar cumplimiento a lo establecido en el RD 84/2015 en lo referido a los límites a la obtención de créditos avales y garantías de los altos cargos de la Entidad.

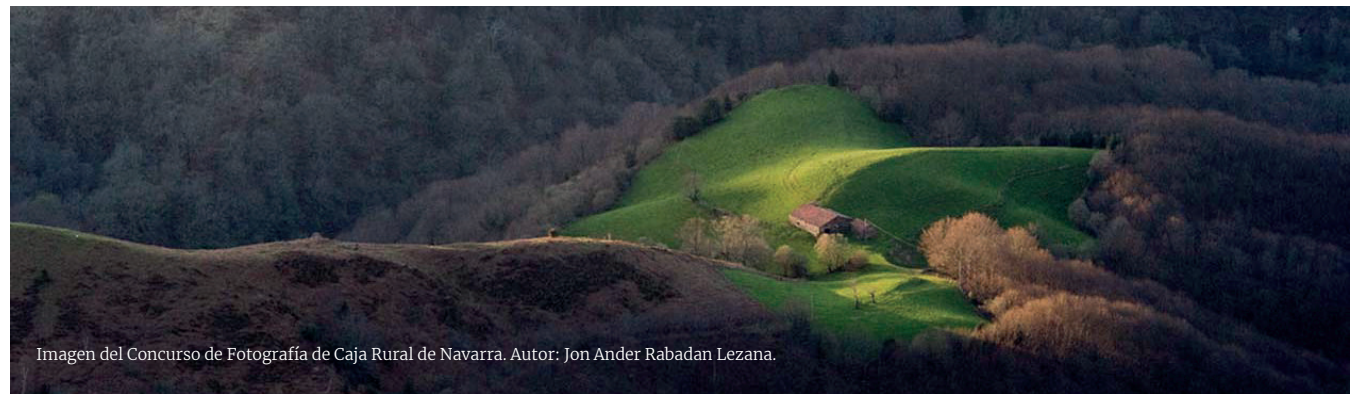


Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra. Autor: Jon Ander Rabadan Lezana.

De esta manera, la estructura organizativa y funcional de la entidad cuenta con una adecuada segregación de funciones que permite la realización de actividades que potencialmente podrían entrar en conflicto, por personas o áreas diferenciadas, evitando injerencias indebidas.

Esta segregación se complementa con el establecimiento de barreras a la información entre los correspondientes departamentos o áreas funcionales afectadas por los posibles conflictos identificados.

Los principales ámbitos en los que se ha considerado la potencial confluencia de conflictos de interés son los que se relacionan a continuación:

- **Relaciones de los miembros del Consejo Rector con la Entidad;** a estos efectos, en el Reglamento del Consejo Rector se delimitan los deberes y prohibiciones que los Consejeros han de acatar para poder ejercitar su cargo conforme a las directrices buen gobierno propias de la entidad.

- **Empleados y Directivos con los intereses de los clientes y de la propia Entidad;** la actuación de ambos ha de ajustarse, de forma específica, a las Políticas y procedimientos que rigen las distintas Áreas/Departamentos y, en todo caso, cumpliendo las premisas que a este respecto se establecen en el Código de Conducta de Directivos y Empleados indicado en el apartado A anterior. Así mismo, se recogen en dicho documento los principios de actuación y reglas tendentes a evitar actuaciones de los empleados que puedan producir conflictos de interés,

tanto con clientes como con la propia Entidad, especialmente en el ámbito de los objetivos y variables.

- **En la actividad de financiación a Partes Vinculadas;** Caja Rural cuenta con Políticas en materia del Riesgo de Crédito, en las que se incluyen las definiciones y necesidades de información y control de este tipo de operaciones de financiación, que en cualquier caso habrán de llevarse a cabo en condiciones de mercado.

4. CANALES CONFIDENCIALES DE DENUNCIA Y COMUNICACIÓN

Con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos que puedan plantearse, la Caja tiene constituido un Canal de Denuncias de empleados, a través del cual, de una manera confidencial y segura, pueden informar de la comisión de presuntas irregularidades, para que sean investigadas y estudiadas por los órganos competentes en cada caso, con el objetivo de evitar la comisión de acciones o conductas no apropiadas y no autorizadas, todo ello como complemento a las labores de revisión y control interno ordinarias establecidas en la Sociedad.

“

Los empleados pueden informar sobre presuntas irregularidades de manera confidencial y segura.

”



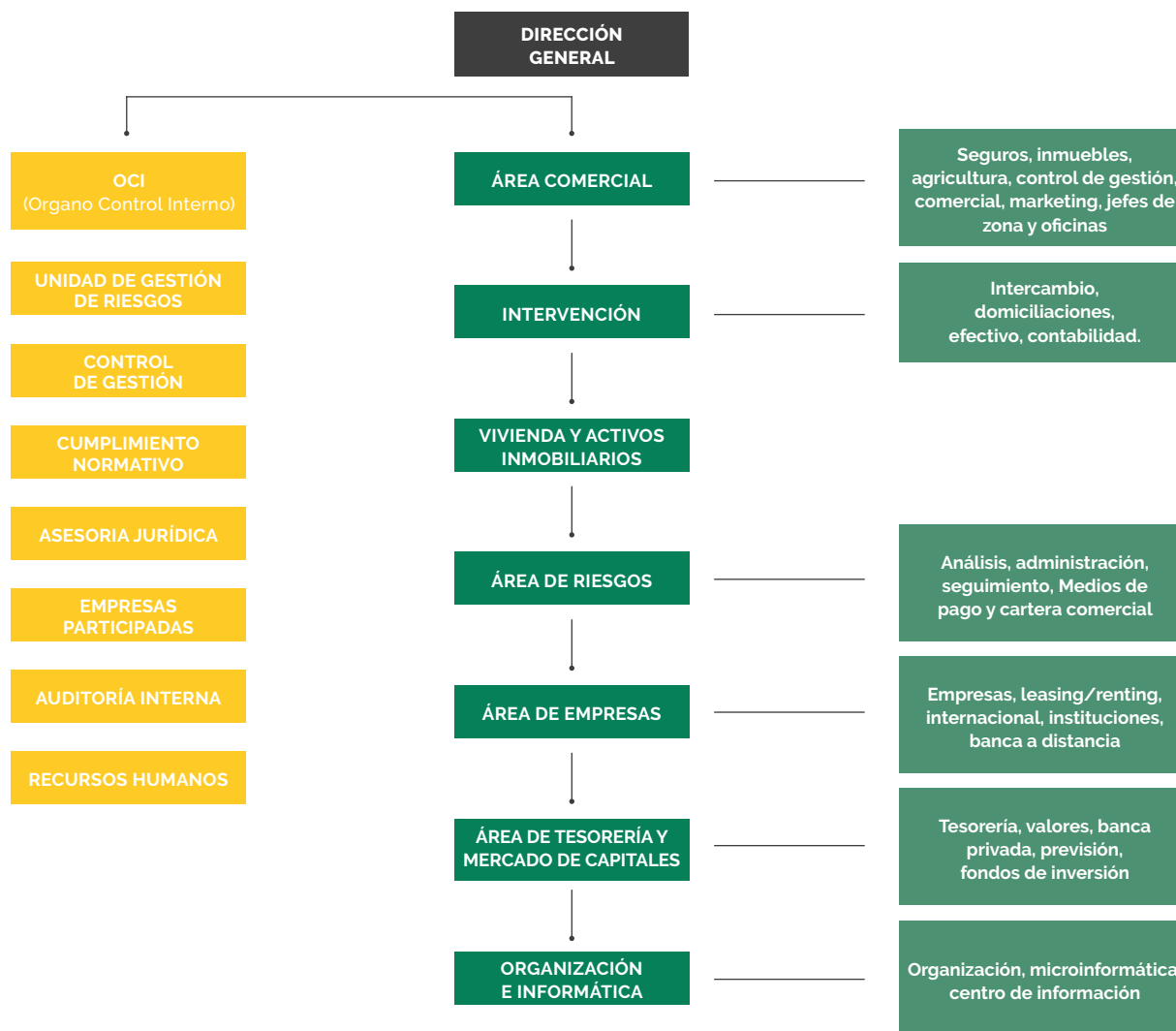
3.4. ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa de Caja Rural de Navarra se representa en el siguiente organigrama:

A través de esta estructura, **Caja Rural de Navarra afronta con garantía los retos de gestión planteados en su planificación anual y estratégica**, dotando a la organización de la necesaria capacidad de actuación y de responsabilidad en todos los ámbitos de su actividad.

En el marco de esta estructura se han configurado diversos Grupos de trabajo o Comités que aseguran el control y la coordinación de la gestión, de entre los cuales podemos citar los siguientes: Comité de Dirección, Comité de Gestión Comercial, Comité de Activos y Pasivos, Comité de Calidad, Comité de Productos, Comité del OCI (Órgano Control Interno), y Comité de comunicación interna.

ESTRUCTURA OPERATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA





3.5. CULTURA CORPORATIVA

Las personas y los órganos de gobierno de Caja Rural de Navarra comparten una **Misión**, una **Visión** y unos **Valores Corporativos** que dan cohesión al comportamiento de la Organización.

El Código de Conducta de Responsabilidad Social Corporativa es una guía de principios y deberes que prevalecerán en todas las actuaciones de los empleados y la propia entidad, formando parte de la cultura de empresa.

Los elementos que configuran la Cultura Corporativa son:



NUESTRA MISIÓN

Generar confianza sostenible en los clientes involucrándolos a través de nuestro equipo humano, para contribuir al desarrollo económico y social de nuestro entorno.



NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

Nuestra orientación es el desarrollo de las personas que colaboramos en el proyecto, así como de nuestros clientes y entorno de actuación.

Como sistema básico de avance y logro, los valores de Caja Rural de Navarra se plasman en la amplia red de oficinas de la entidad complementada con unos avanzados sistemas de acceso virtual, que permiten una relación próxima y de confianza con todos los clientes así como la colaboración del equipo, que integre a todos y tenga en cuenta la cantera para progresar.



NUESTRA VISIÓN

La visión de Caja Rural de Navarra es ser uno de los principales grupos a nivel nacional con proyección internacional, manteniendo el "estilo" Caja Rural (Calidad Humana, Trato personalizado, Profesionalidad y Modernidad), y ser entidad de referencia en nuestro entorno.



PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Todo el equipo humano de Caja Rural de Navarra se inspira en los principios de actuación que a continuación se describen:

- Compromiso: Ilusionamos a las personas para ser parte de nuestro proyecto.
- Profesionalidad/responsabilidad: Perseguimos hacer las cosas cada día mejor para lograr nuestros objetivos.
- Cercanía: Cuidamos y fortalecemos relaciones basadas en la confianza y en el compromiso.

3.6. EMPRESAS PARTICIPADAS

1. LA POLÍTICA DE EMPRESAS PARTICIPADAS

Tradicionalmente Caja Rural de Navarra ha mantenido una cartera de empresas participadas tanto en el ámbito financiero como en otros sectores empresariales.

Una de las **señas de identidad de Caja Rural de Navarra es la vertebración de su actividad financiera en su entorno regional**, con la proximidad a socios cooperativistas y clientes como núcleo de sus operaciones.

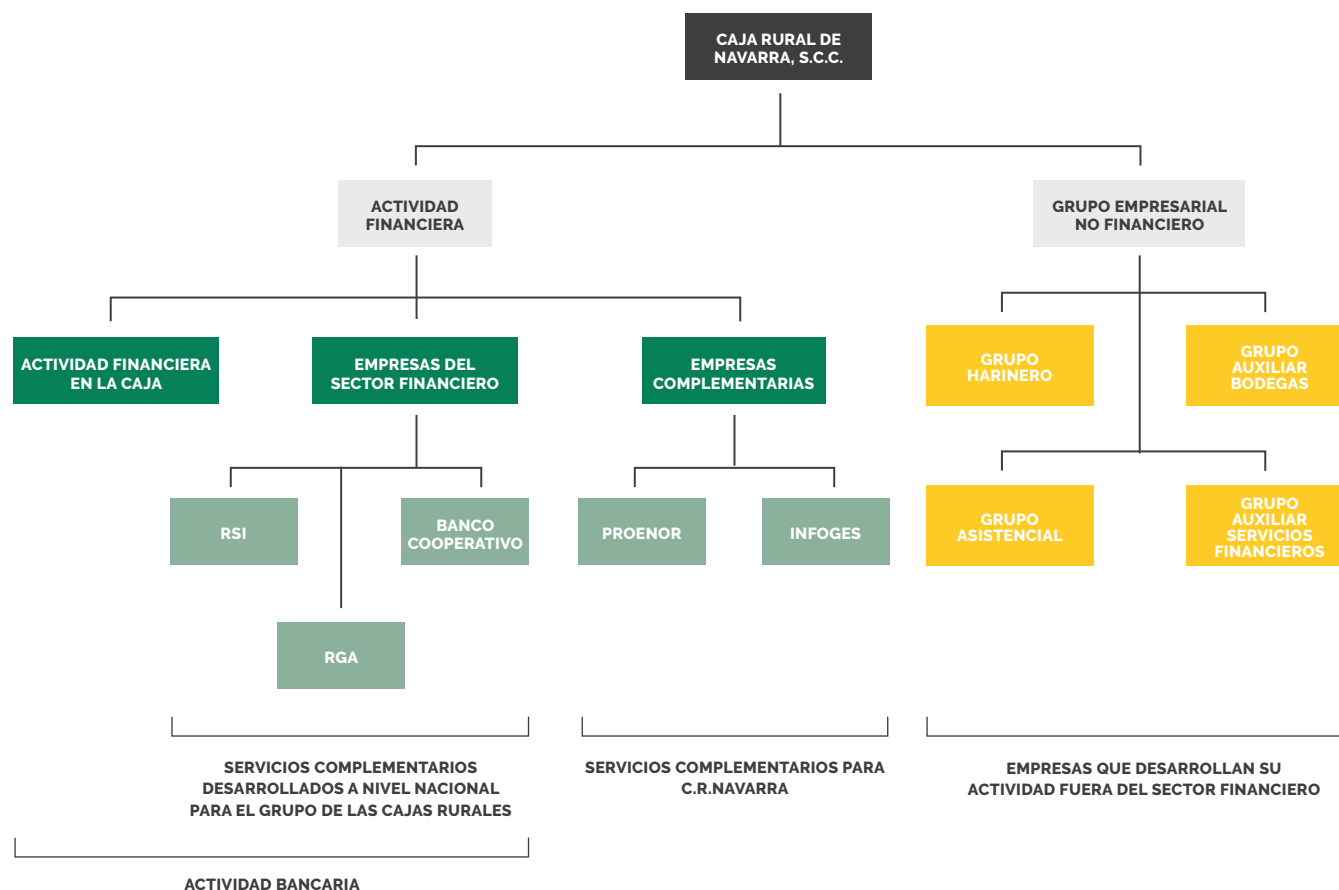
Cotidianamente, Caja Rural de Navarra recibe solicitudes de participación en empresas de diversos sectores y, a través de su actividad y la de las empresas participadas, también analiza oportunidades de innovación y/o crecimiento.

Como entidad financiera capilarmente integrada en su entorno, **Caja Rural de Navarra toma sus decisiones de inversión o desinversión sobre los siguientes parámetros fundamentales:** (i) evitar la distorsión de la competencia sectorial y de las actividades recurrentes de sus socios cooperativistas y clientes; (ii) apoyo a la economía regional de forma omnidireccional, pero con una especial relevancia al sector agrícola y agroindustrial por sus orígenes e historia; (iii) viabilidad y rentabilidad del negocio analizado y, finalmente, (iv) sinergias con las operaciones de la Caja Rural de Navarra y/o sus empresas participadas.

La **actividad financiera** de Caja Rural de Navarra se desarrolla exclusivamente en **País Vasco, La Rioja y Navarra**, pero la **actividad industrial o de servicios de sus empresas participadas son globales**, y algunas de estas empresas exportan porcentajes muy significativos de su producción.

Esquematizamos las actividades de las sociedades participadas por Caja Rural de Navarra en empresas del ámbito financiero, empresas de soporte al negocio financiero y grupo empresarial no financiero, de acuerdo al siguiente gráfico:

CONFIGURACIÓN GENERAL DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA



De acuerdo a la circular del Banco de España, para constituir una participación cualificada se ha de participar en, al menos, el 10% del capital o de sus derechos de votos. Se entenderá una influencia notable en la gestión cuando la Entidad pueda designar al menos un 20% de los consejeros. Caja Rural de Navarra mantiene participaciones en diferentes porcentajes, pero tanto en las empresas de servicios complementarios como en aquellas no financieras, **las participaciones son habitualmente de control**, y las excepciones tienen su origen en actuaciones de apoyo a un sector muy incipiente.

Las sociedades que ofrecen servicios complementarios a nivel nacional **aportan al Grupo de las Cajas Rurales la capacidad de actuar de forma eficiente pese a la dimensión regional de cada una de estas Cajas** y, además, con frecuencia ofrecen sus servicios a otras empresas financieras de pequeña dimensión o ubicadas en otros países.

Las empresas que aportan servicios complementarios a Caja Rural de Navarra o a sus clientes mantienen el ámbito territorial regional de Caja Rural de Navarra en actividades no financieras pero colaterales a éstas.

“

Las sociedades con servicios complementarios aportan al Grupo de las Cajas Rurales la capacidad de actuar de forma eficiente pese a sus dimensiones regionales.

”

Empresas que conforman el **Grupo Caja Rural de Navarra**, en las que la Entidad mantiene el 100% de participación y con las que **consolida las cuentas anuales**:

EMPRESAS DEPENDIENTES	CIF	% Part.
GRUPO HARINERO		
HARIVASA 2000 S.A.	A31013402	100%
Transnoain S.A.	A31870058	100%
Cerelia I+D S.L.	B71312888	100%
Cerelia S.L.	B31949217	100%
Harinera de Tardienta S.A.	A22001499	100%
Harinas Selectas S.A.	A50107143	100%
Reyes Hermanos S.L.	B36000818	100%
Harinera del Mar S.L.	B97832232	100%
Haribéricas SXXI S.L.	B64939341	100%
Harivenasa S.L.	B71075774	100%
GRUPO AUXILIAR BODEGAS		
Industria Tonelera de Navarra S.L.	B31688336	100%
Tonnelleries de L'Adour S.A.S	FR96425029972	100%
Bouquet Brands S.A.	A31884000	100%
Bahía de Cádiz S.L.	B84996743	100%
GRUPO ASISTENCIAL		
Solera Asistencial S.L.	B71150866	100%
Solera Navarra S.L.	B71186654	100%
Torre Monreal S.L.	B31872872	100%
SERESGERNA S.A.	A31697808	100%
Preventia Sport S.L.	B71008783	100%
GRUPO AUXILIAR SERVICIOS FINANCIEROS		
Promoción Estable del Norte S.A.	A31663651	100%
Informes y Gestiones Generales de Navarra S.A.	A31437635	100%
Informes y Valoraciones S.L.	B31917305	100%

Caja Rural de Navarra mantiene una cartera de **empresas participadas**, tanto en el ámbito financiero como en otros sectores empresariales. Se detallan a continuación los nombres y el porcentaje de participación:

ENTIDADES ASOCIADAS	ACTIVIDAD	% Part.
Nombre de la empresa		
Bodegas Príncipe de Viana S-L.	Agroindustria	50,00%
Rioja Vega S.A.	Agroindustria	25,07%
Iparlat S.A.	Agroindustria	21,54%
Omegageo S.L.	Servicios Construcción	50,00%
Renovables de la Ribera S.L.	Energía	50,00%
Bosqalia S.L.	Forestal	48,40%
Errotabidea S.L.	Inmobiliaria	46,01%
Servicios Empresariales agroindustriales	Agroindustria	33,33%
Rural de Energías Aragonesas S.A.	Energía	25,00%
Compañía Eólica de Tierras Altas S.A.	Energía	23,75%

En el Anexo II se detalla el Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2018, que hace referencia al Grupo Consolidado, en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018

3.7. GESTIÓN DEL RIESGO

Los riesgos en los que incurre la entidad en su actividad empresarial los podemos agrupar en los siguientes conceptos: Riesgo de crédito, de mercado, de contraparte, de renta variable de la cartera de inversión, de tipos de interés, de tipo de cambio, de liquidez, de reputación, de negocio, operacional y normativo. **El control de estos riesgos es gestionado por la Caja a través de los siguientes medios:**

1. COMITÉ DE RIESGOS

Al frente del cual está un alto directivo independiente de la entidad que no desempeña funciones operativas que interfieran en el adecuado control de los riesgos. El Comité asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y le asiste en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia. En particular, apoya al Consejo Rector en la elaboración, aprobación, actualización y seguimiento del Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación de la Caja.

Así mismo, el Comité determina, junto con el Consejo Rector, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el propio Comité y el Consejo Rector. Este Comité se reúne con una periodicidad mínima trimestral y en él participan consejeros independientes de la entidad.

2. FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La función de Cumplimiento Normativo de la Caja engloba las áreas de Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo (Órgano de Control Interno-OCI), la Protección de Datos de carácter personal, la observación de las normas de conducta en los mercados de valores y en la prestación de servicios bancarios (Comité de Productos), el Gobierno



COMITÉ DE RIESGOS

- Alto directivo independiente de la entidad.
- Asesora sobre la propensión global al riesgo.
- Apoya al Consejo Rector en la elaboración, aprobación, actualización y seguimiento del Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación de la Caja.
- Determina la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos.



FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

- Prevención de Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo.
- Protección de Datos de carácter personal.
- Observación de las normas de conducta en los mercados de valores.
- Prestación de servicios bancarios.
- Gobierno Corporativo de la entidad y lo relativo a la Responsabilidad penal corporativa.



COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

- Analizar y minimizar los riesgos de la entidad.



COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

- "Marco de Sostenibilidad" para determinar los préstamos elegibles para la inversión de los bonos sostenibles.
- Está formado por representantes de los distintos departamentos involucrados en la actividad de inversión crediticia de la entidad y coordinado por el Área de Tesorería y Mercado de Capitales.
- Decide tanto el establecimiento y criterios del citado marco, como los préstamos que pueden incluirse en cada categoría de las especificadas en dicho marco.

Corporativo de la entidad y lo relativo a la Responsabilidad penal corporativa.

3. COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

Encargado de analizar y minimizar los riesgos en los que incurre la entidad derivados de su propia actividad transaccional y operativa. Este Comité está compuesto por ejecutivos de la Caja de las áreas con mayor volumen y sensibilidad en cuanto a su transaccionalidad, siendo coordinados por el área de Organización de la Entidad.

4. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

La Caja cuenta con un "Marco de Sostenibilidad" para su cartera crediticia al objeto de determinar los préstamos elegibles para la inversión de los bonos sostenibles que emite.

El Comité de Sostenibilidad está formado por representantes de los distintos departamentos involucrados en la actividad de inversión crediticia de la entidad (Empresas, Instituciones, Vivienda, Riesgos) y coordinado por el Área de Tesorería y Mercado de Capitales. Este Comité decide tanto el establecimiento y criterios del citado marco, como los préstamos que pueden incluirse en cada categoría de las especificadas en dicho marco (el cual cuenta adicionalmente con un "informe de opinión externo" por parte de la compañía Sustainability).

3.8. PRINCIPALES MAGNITUDES

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAJA RURAL DE NAVARRA

 Miles de euros	2015	2016	2017	2018
VOLUMEN DE NEGOCIO				
Activos totales	9.728.120	10.952.597	11.557.130	12.038.254
Fondos propios	866.295	934.022	1.018.716	1.092.019
Depósitos de la clientela	6.493.935	7.080.743	7.533.517	8.020.973
Crédito a la clientela	6.351.615	6.832.108	7.315.406	7.781.407
				
SERVICIOS				
Oficinas	246	249	250	252
Cajeros automáticos	291	299	302	312
				
PERSONAS				
Número de empleados	918	933	959	965
 Miles de euros				
RESULTADOS				
Margen de intereses	148.514	147.278	142.907	138.135
Margen Bruto	208.396	210.704	217.372	206.911
Gastos de Administración	81.783	83.299	86.322	88.971
Resultados después de impuestos	62.274	66.460	86.792	91.250

 Miles de euros	2015	2016	2017	2018
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA				
Valor económico generado directo	228.182	230.218	278.345	229.058
Margen Bruto (sin descontar otras cargas de explotación)	225.598	227.811	274.425	223.058
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	2.584	2.407	3.920	6.496
Valor económico distribuido	108.795	108.672	143.820	118.496
Pago empresas proveedoras (Costes operativos)	45.258	44.369	83.248	43.525
- Otros gastos generales de administración	34.717	34.418	35.620	37.340
- Otras cargas de explotación	10.541	9.951	47.628	6.184
Gastos de personal	47.065	48.881	50.702	51.631
Impuesto sobre Beneficios	7.485	6.212	-1.518	11.793
Remuneración a los socios	2.327	2.055	1.963	1.585
Inversiones/Donaciones a la comunidad	6.661	7.156	9.425	9.963
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.661	7.156	9.425	9.963
Valor económico retenido (1-2)	119.386	121.546	134.525	111.058

La información económica de las principales magnitudes ha sido extraída de las cuentas anuales auditadas, que se publican en la página web:
www.cajaruraldenavarra.com (Información Institucional)

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL GRUPO CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA

 Miles de euros	2015	2016	2017	2018
VOLUMEN DE NEGOCIO				
Activos totales	9.860.147	11.085.569	11.726.238	12.227.884
Fondos propios	885.803	956.620	1.049.187	1.122.515
Depósitos de la clientela	6.480.414	7.054.214	7.524.305	8.011.914
Crédito a la clientela	6.370.613	6.849.057	7.334.762	7.814.204
PERSONAS				
Número de empleados	1.440	1.532	1.608	1.766
RESULTADOS				
Margen de intereses	146.150	145.437	140.947	135.957
Margen Bruto	259.652	266.741	278.719	276.758
Gastos de Administración	126.796	132.190	141.274	150.334
Resultados después de impuestos	66.091	69.512	92.418	93.502

Las empresas que conforman el Grupo Caja Rural de Navarra, en las que la Entidad mantiene el 100% de participación y con las que consolida cuENTas anuales, se detallan en el Apartado 3.6 de esta Memoria.

 Miles de euros	2015	2016	2017	2018
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA				
Valor económico generado directo	479.552	480.944	557.151	534.622
Margen Bruto (sin descontar otras cargas de explotación)	476.968	478.537	553.231	528.126
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	2.584	2.407	3.920	6.496
Valor económico distribuido	354.532	352.778	416.781	415.866
Pago empresas proveedoras (Costes operativos)	273.450	268.659	334.442	316.211
- Otros gastos generales de administración	62.795	64.019	69.355	74.806
- Otras cargas de explotación	210.655	204.640	265.087	241.405
Gastos de personal	64.001	68.171	71.919	75.528
Impuesto sobre Beneficios	8.093	6.737	-968	12.579
Remuneración a los socios	2.327	2.055	1.963	1.585
Inversiones/Donaciones a la comunidad	6.661	7.156	9.425	9.963
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.661	7.156	9.425	9.963
Valor económico retenido (1-2)	125.020	128.166	140.370	118.756
Subvenciones públicas recibidas*	526	648	920	1.068

*Importe transferido a la cuenta de resultados de cada ejercicio.

CAPÍTULO CUATRO

LOS CLIENTES



CAJA RURAL
DE NAVARRA



ÍNDICE

4.1.
LOS CLIENTES

4.2.
PERFIL Y
DISTRIBUCIÓN
DE LOS CLIENTES

4.3.
DIÁLOGO
CON CLIENTES

4.4.
CANALES DE
RELACIÓN CON
EL CLIENTE

4.5.
PRODUCTOS
Y SERVICIOS

4.1. LOS CLIENTES

El protagonista de la actividad empresarial de la Caja es el cliente, en general, y en particular, el socio, en su doble condición de propietario y cliente de la Entidad. Por este motivo, uno de los principios básicos que permanentemente se hace presente en la actividad que desarrolla la Entidad es su orientación al cliente.

El cliente tiene necesidades financieras que se intentan satisfacer con los productos y servicios que la Caja le ofrece, pero también tiene unas expectativas sobre el servicio que quiere percibir de la Caja. En la respuesta que reciban de la

Caja a ambas cuestiones (necesidades y expectativas), estará nuestra diferenciación con la competencia.

Los **principios fundamentales de actuación** de la Caja en su relación con los clientes son:

- Mantener una clara política de comunicación e información.
- No utilizar publicidad que pudiera resultar engañosa, equivocada o no suficientemente clara para los clientes.
- Fomentar una política de inversión socialmente responsable, a través de un adecuado asesoramiento en las

decisiones de inversión de los clientes y en mantener una serie de políticas de concesión de créditos basadas en criterios de sostenibilidad.

- Mejorar la calidad y la accesibilidad del cliente a la entidad, y viceversa, fomentando el uso de nuevos canales y tecnologías, desarrollando productos y servicios innovadores.
- Asegurar la confidencialidad de toda la información de que se dispone de los clientes como consecuencia de las relaciones de negocio.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra. Autor: Juan Carlos Irigoien Gorriti.

Destacamos las siguientes **actuaciones llevadas a cabo por la Caja a lo largo del ejercicio 2018**:

A. Multicanalidad

Una de las prioridades de Caja Rural de Navarra es la mejora constante de nuestros canales, con el objetivo de ofrecer una experiencia de usuario mejorable y actuando de palanca para la digitalización de nuestros clientes. Dentro de estos proyectos de mejora destacamos:

- **Actualización de nuestra banca a Distancia Ruralvía**, ofreciendo nuevos servicios como las transferencias inmediatas, la posibilidad de activar diferentes alertas para nuestros clientes (a través de sms, push o mail).
- **Actualización de nuestra banca a Distancia Rvía app**. Conscientes de la importancia que está adquiriendo el móvil, cada vez son más las operativas que están siendo replicadas en los entornos móviles. La posibilidad de activar alertas, bloquear temporalmente las tarjetas o la recuperación de claves desde la propia app son algunos ejemplos de ello.
- Se ha creado **Ruralvía Report**, una nueva aplicación móvil orientada a los particulares que permite mejorar el ahorro en tu día a día.
- Se ha **actualizado la aplicación Ruralvía Pay en la opción de BIZUM**, pudiendo incluir a ONG como beneficiarios de Bizum.
- Durante este ejercicio se ha comenzado a trabajar en la difusión de artículos digitales a través de nuestro blog. **Queremos convertirnos en palanca de conocimiento digital entre nuestros clientes.**
- De la misma manera, desde la entidad se ha tomado la decisión de **informar a nuestros clientes, de manera**

periódica, de contenido relativo a los ciberfraudes tratando de minimizar el riesgo que estos suponen.

- En lo relativo a contratación de productos, se han habilitado la contratación de **tarjetas de crédito, tarjeta regalo, tarjeta prepago, tarjeta virtual y Vía T**.
- En lo relativo a fondos se han hecho los desarrollos para poder **contratar fondos de gestoras independientes**, así como la posibilidad de firmar el documento de conveniencia correspondiente.
- Se han hecho los desarrollos para poder realizar **aportaciones periódicas a través de Banca a Distancia de planes de pensiones**.
- Con motivo de la RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) **se han adecuado todos los contratos disponibles en Ruralvía y en la entidad para su correcto cumplimiento.**

Durante el año 2019 seguiremos trabajando en esta línea, siendo los proyectos más destacables:

- El proceso **“Hágase Cliente” a través de videoconferencia**, pudiendo hacerte cliente de manera on line en apenas 8 minutos.
- La **nueva página web cajaruraldenavarra.com**, que ofrecerá una nueva imagen a la entidad.
- **Se seguirá trabajando en la firma en Ruralvía**, de manera que los clientes puedan llegar a firmar cualquier tipo de producto sin necesidad de acudir a las oficinas.
- **Se trabajará en evolucionar las funcionalidades de nuestra Banca a Distancia Ruralvía.**
- Se trabajará para el **cumplimiento normativo del PSD2**, así como en nuevos modelos de negocio asociados a ello.



B. Transformación Digital

La transformación digital de la Caja se está orientando en una doble dirección: por un lado, hacer más accesible, desde cualquier canal y con la mayor sencillez, la operativa bancaria a los clientes y por otro lado combinándolo con la prestación de servicios de asesoramiento personal a través de los gestores de la red de oficinas. Existe un Comité específico de Transformación digital para llevar a cabo esta tarea de forma coordinada entre todas las áreas de la Caja, y con las empresas del Grupo Caja Rural que nos prestan estos servicios, principalmente Banco Cooperativo y Rural Servicios Informáticos.

C. Transparencia

Caja Rural de Navarra es socia de Autocontrol desde enero de 2011, asociación cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable: veraz, legal, honesta y leal. En 2018 Caja Rural de Navarra ha lanzado 181 nuevos soportes de comunicación publicitaria, de los cuales 128 han pasado por Autocontrol consiguiendo su aprobación. El resto han pasado el proceso de regulación interna marcado por la entidad.

D. Imagen de la Entidad

Se ha llevado a cabo una campaña de posicionamiento de imagen de Caja Rural de Navarra, en la que se reforzaban los rasgos corporativos que nos distinguen respecto a otras Entidades, tales como la capilaridad de la red de oficinas, que sin duda aporta un servicio diferencial al cliente, todo lo que transmite Caja Rural en términos de cercanía, confianza, trato personal y directo, eficacia, capacidad de decisión a nivel local, en definitiva rasgos de identidad corporativa que ponemos en valor en el día a día con los clientes.

E. Comunicaciones Comerciales

Con el objetivo de mejorar la transparencia y claridad en la comercialización de productos y servicios por parte de la red de oficinas, durante 2018 se ha trabajado en la elaboración de diversos soportes de comunicación que mantienen un formato y una imagen común.

Algunos ejemplos al respecto son: Depósito Bienvenida para nuevos clientes, Depósito Vinculación Más por Más, etc.

Además, se ha puesto a disposición de las oficinas la opción de enviar estas comunicaciones a través de correo electrónico, con todas las mejoras que esto supone en términos de ahorro de coste y materiales.

F. Comité de productos

Durante el 2018 ha continuado la actividad comercial del Comité de Productos constituido en el ejercicio 2016 con el objetivo de que toda la operativa de la actividad comercial de productos y servicios que comercializa la entidad pasen un proceso de validación por este Comité.

En el año 2018 se han tratado aspectos como:

- Definición y elaboración de las fichas de productos.
- Aprobación de la comercialización o distribución de nuevos productos como fondos garantizados o depósitos estructurados.
- Actualización y aprobación de documentos normativos como la política de comunicación comercial de productos y servicios bancarios, o el manual del propio Comité de Productos.
- Aprobación de aspectos relevantes de cara a la correcta implementación de la nueva normativa, especialmente MIFID II en el ejercicio 2018.

Este Comité se ha reunido una vez al trimestre conforme al calendario inicialmente previsto, y además se han celebrado 10 sesiones del Comité permanente para la aprobación de actuaciones puntuales que posteriormente se han ratificado en un Comité de Productos.



G. Encuestas de calidad y Mystery Shopping

En enero de 2018 se puso en marcha en la Caja el proyecto “Medición de la atención a clientes en oficinas”. Este es un proyecto que se está llevando a cabo a nivel de todas las Cajas del Grupo Caja Rural, con un doble objetivo:

- **Dar cumplimiento a la normativa en vigor** de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) que afecta a los criterios para definir y establecer políticas de remuneración en la red de oficinas que incorporen variables cualitativas.

- **Mejorar la experiencia del cliente** al incorporar en los procesos de relación con éstos procedimientos y metodologías para analizar los contactos con los nuevos clientes y para establecer métricas de actuación sobre clientes actuales.

Este proyecto está basado en dos metodologías que se llevan a cabo de forma simultánea:

- **Mystery Shopping:** Los aspectos que se valorarán y su peso específico sobre la valoración global son: Aspectos físicos de la oficina, Rapidez, Trato, Explicación de productos, Actuación comercial.

- **Cuestionario de Satisfacción/Recomendación:** Los aspectos que se valoran y su peso específico sobre la valoración global son: *Valor emocional = 20% atención + 20% explicaciones + 20% Documentación + 40% NPS recomendador.*



H. Plan de formación MIFID II

Este plan de formación se puso en marcha en 2017 para la homologación del personal que realiza actividades de asesoramiento financiero. La Caja tiene un buen nivel de partida, ya que el 91,86% de su plantilla tiene formación Universitaria. Por ello, la Caja se fijó como referencia la certificación en el nivel más alto, el de asesoramiento. Al final del ejercicio 2018, el 100% de las oficinas y 846 empleados, el 87.67% del total de los empleados de la entidad, tienen la acreditación para asesorar.

- La Caja cuenta con un **proceso de aportación de ideas y experiencias por parte de los empleados** con el fin de mejorar cualquier aspecto que redunde en el servicio externo (hacia los clientes) e interno (entre las diferentes áreas de la Caja). Durante 2018 los empleados aportaron 80 sugerencias de mejora por este conducto, reconociendo la Caja con un premio a las dos más destacadas y otro entre todos los participantes.

- Dentro de la **política de negociación personalizada** en los casos en los que los clientes tienen dificultades para el pago del préstamo de su vivienda, la Caja aplica, cuando se cumplen los requisitos, el Código de Buenas Prácticas, al que se encuentra adherida desde el mes de marzo de 2012, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social. En 2018 fueron atendidas 5 solicitudes por este conducto, asociadas a operaciones crediticias por un valor de 681 mil euros.

- Durante el año 2018 en la comercialización de **Fondos de Inversión**, se ha continuado realizando acciones con el objetivo de mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes, así como incrementar la transparencia y la protección de los mismos a la hora de realizar sus inversiones.

Para cumplir con el objetivo de mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes, Caja Rural de Navarra ha ofrecido a todos sus clientes tres servicios mediante los cuales pueden contratar Fondos de Inversión.:

- **“Servicio de Asesoramiento”**: mediante este servicio, ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento¹ sobre los Fondos de Inversión gestionados por Gescooperativo, recomendando la inversión que mejor se ajuste a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera y objetivos de inversión. Para ello, ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de evaluar la idoneidad de los fondos de inversión que tienen contratados con nosotros y la adecuación a su perfil inversor, comprometiéndonos a recomendarles los productos más adecuados.

- **“Servicio Gestión Discrecional de Carteras”**: este es un Servicio mediante el cual, previa evaluación del perfil inversor por parte de los profesionales de Caja Rural, se delega la gestión del patrimonio financiero en la entidad, manteniendo posteriormente un contacto permanente con Caja Rural al efecto de realizar un adecuado seguimiento de dichas inversiones, así como cualquier modificación a las instrucciones y límite indicados en el contrato de gestión suscrito al efecto.

- **“Servicio de Ejecución”**: desde principios del año 2018, Caja Rural de Navarra ha puesto a disposición de sus clientes una amplia oferta de Fondos de Inversión, que incluye distintas opciones entre las presentadas por terceras gestoras de reconocido prestigio, no vinculadas a Caja Rural de Navarra, que permite invertir en diferentes mercados y a través de diversos vehículos de inversión gestionados por compañías líderes del sector a nivel internacional. Además, ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas que, de forma sencilla, facilitarán información objetiva y van a permitir elegir aquellos Fondos que mejor se ajusten a sus necesidades. De igual forma, los clientes van a poder realizar comparaciones entre diversas alternativas para evaluar las diferencias entre todas ellas y tomar sus propias decisiones.

Por otro lado, para cumplir con el objetivo de incrementar la transparencia y la protección de nuestros clientes a la hora de realizar sus inversiones, Caja Rural de Navarra cumple con todos los requisitos de información precontractual que la normativa de IIC's exige a las empresas que prestan servicios de inversión, además de añadir a dicha información precontractual la estimación de costes y gastos ex ante que la nueva normativa MiFID II exige a dichas entidades.



¹ De acuerdo con las definiciones de la Directiva 2014/65/UE dicho asesoramiento se presta bajo la modalidad “no independiente”.

I. Inversión Socialmente Responsable

Los avances en la Inversión Socialmente Responsable (ISR) en España se están aplicando a la gestión de activos. La política ISR contribuye a gestionar la sostenibilidad de las inversiones de acuerdo a su horizonte temporal, mediante la consideración de temáticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la toma de decisiones de inversión.

La consideración de criterios relacionados con la sostenibilidad de las empresas se realiza previa a la toma de decisiones de inversión, identificando un universo de valores que cumplen con los requisitos de la política ISR, o universo invertible.

En Caja Rural de Navarra se han dado pasos en esa línea y todos los planes de pensiones que se ofrecen se gestionan con una política de Inversión Socialmente Responsable (ISR) sobre todos los valores de renta variable europea, renta variable española y renta fija corporativa.

Asimismo, en Mayo de 2018 Caja Rural de Navarra amplió su gama de Fondos de Inversión, **poniendo en comercialización dos Fondos de Inversión con criterios de Inversión Socialmente Responsables, denominados Rural Gestión Sostenible I, y Rural Gestión Sostenible II.**

Son dos fondos mixtos gestionados con criterios de Sostenibilidad bajo los cuales se seleccionan a aquellos emisores e inversiones que apliquen políticas medioambientales, de responsabilidad social y de buen gobierno corporativo, excluyendo de su universo de inversión a emisores que atenten contra derechos fundamentales del ser humano, salud pública, fabriquen armamento etc.

Caja Rural de Navarra aplica también una política de inversión socialmente responsable a la gestión de la tesorería para su

cartera de activos listados en mercados organizados (renta fija y variable).

La estrategia de la política de inversión responsable de dicha cartera se basa en las siguientes prácticas:

- Se aplican criterios de exclusión de empresas consideradas polémicas por su involucración en sectores o productos y servicios considerados controvertidos o contrarios a estándares éticos ampliamente aceptados por la comunidad internacional. Además, se entiende que son empresas susceptibles de exclusión aquellas entidades que tienen un comportamiento extraordinariamente negativo en el ámbito ambiental, social y/o de gobierno.

Más concretamente, no se invertirá en compañías con los siguientes criterios de exclusión:

- **Exclusión por pertenencia a sectores polémicos.** Armamento, tabaco, juego, pornografía.
- **Exclusión por impactos medioambientales graves.** Compañías implicadas en controversias importantes en aspectos medioambientales como emisiones contaminantes en el agua, en el suelo, en el aire o ruido o tratamiento de residuos contaminantes.
- **Exclusión por impactos sociales graves.** Compañías con



La consideración de criterios relacionados con la sostenibilidad de las empresas se realiza previa a la toma de decisiones de inversión.



una involucración importante en controversias o incidentes en aspectos sociales como derechos humanos, derechos laborales, salud y seguridad en el trabajo o proyectos con gran impacto negativo en las comunidades.

- **Exclusión por motivos relacionados con las prácticas de gobierno.** Compañías con una involucración importante en controversias o incidentes en ámbito de gobierno corporativo, corrupción y soborno, blanqueo de capitales o evasión de impuestos.

Además de estas exclusiones, también se elabora una clasificación de los activos según su comportamiento en sostenibilidad global, lo que permite identificar a aquellas que superan a la media y que son las que finalmente se incluyen en el universo de activos.

- También se aplica un enfoque avanzado “best in class” o mejor del sector, mediante la consideración de ratings globales de sostenibilidad de alta calidad y transparencia en la elección de los valores de la cartera, es decir, se analizará el comportamiento financiero y extra-financiero. De esta forma, se fomenta la inclusión de empresas en cartera que estén aplicando estrategias de sostenibilidad avanzadas.

La selección de valores mediante criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), tienen en cuenta los análisis de la agencia de calificación en sostenibilidad Sustainalytics. Sustainalytics, agencia independiente de nivel global especializada en temas ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, o ESG por sus siglas en inglés), realiza una análisis cualitativo y cuantitativo con respecto a los factores ASG y proporciona a la entidad un universo de empresas que cumplan dichos criterios.

4.2. PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

Caja Rural de Navarra cuenta a finales de 2018 con un total de 594.670 clientes, de los cuales 48.834 (un 8,21%) pertenecen al segmento de “Empresas, instituciones y otros” y 545.836 (un 91,78%) al de “Particulares”.

A continuación, se presenta la tabla con la distribución de clientes según esta segmentación por tipo de clientes:

2018

SEGMENTO	TOTAL CLIENTES
Personas Físicas	545.836
Personas Jurídicas	48.834
EMPRESAS	37.067
INSTITUCIONES	11.229
OTROS	538
TOTAL (Personas físicas+Personas jurídicas)	594.670

La distribución de los clientes asignados entre las diferentes provincias en las que la Caja está presente, y su volumen de negocio asociado, es el siguiente:

Zona geográfica	Inversión Crediticia	Depósitos	Clientes
Navarra	49,29%	61,66%	53,97%
C.A.V.	40,82%	8,97%	36,95%
La Rioja	9,89%	29,37%	9,08%
	100%	100%	100%



4.3. DIÁLOGO CON CLIENTES

Caja Rural de Navarra mantiene los siguientes mecanismos de comunicación con los clientes:

1. TE ESCUCHAMOS

te escuchamos



A través de la **iniciativa “Te escuchamos”** la Caja recibió el año 2018 opiniones de sus clientes referidas a aspectos como: la valoración global otorgada al servicio prestado por la Caja, el trato recibido en oficinas, las funcionalidades de los canales desatendidos y el conocimiento y valoración de la actividad social de la Caja. Estas opiniones provinieron de las 4.423 personas que respondieron al cuestionario “on line” que a tal efecto les propuso la entidad.

La valoración global obtenida por la Caja en 2018 fue de 7,50, 2 décimas mejor que la calificación obtenida el año anterior, valorando la Caja estas calificaciones como favorables respecto a otros competidores bancarios. Respecto a la valoración efectuada a aspectos concretos de la relación cliente-entidad, el aspecto mejor valorado en este análisis fue “la cortesía y amabilidad con la que le atienden en la oficina” con una valoración de 8,32 y el peor valorado “las funcionalidades y servicio que ofrecen los cajeros de la entidad” con un 7,35.

Canales habilitados por Caja Rural de Navarra para que los grupos de interés puedan trasladar consultas o preocupaciones críticas, públicos en este enlace:

www.cajaruraldenavarra.com

2. ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

La Caja está presente en las siguientes redes sociales:

🌐 **blog.cajaruraldenavarra.com**; con 70.605 visitas en 2018.

📘 **Facebook; Perfil Caja Rural de Navarra**; con 10.266 seguidores.

🐦 **Twitter; Perfil Caja Rural de Navarra**; con 2.607 seguidores y 14.726 visitas al perfil.

📘 **Facebook; Perfil Joven In – Caja Rural de Navarra**; con 10.860 seguidores.

📷 **Instagram; Lanzamiento de un nuevo perfil Joven IN – Caja Rural de Navarra.**

3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente es el encargado de la resolución de todas aquellas quejas y reclamaciones que presenten los clientes de Caja Rural de Navarra.

El Reglamento que regula el Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Navarra se ha creado al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

Existen diversos canales que los clientes pueden emplear para hacer llegar sus escritos a este Servicio: correo postal,

burofax, fax, correo electrónico, formularios oficiales de las Comunidades Autónomas en las que trabaja Caja Rural de Navarra o a través de los folletos oficiales de Caja Rural de Navarra.

Durante el año 2018, este Servicio ha recibido un total de 1.921 quejas o reclamaciones, con el siguiente desglose: 998 de clientes; 22 de organismos públicos (Ayuntamientos y Gobiernos Autonómicos); 234 de Asociaciones privadas de Consumo; 636 de abogados y 31 del Banco de España.

Se han resuelto de la siguiente manera, realizando una comparativa respecto del año 2018:

TERMINACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES		
FORMA DE TERMINACIÓN	2018	2017
No admitidas a trámite	600	392
Desestimadas	897	4.547
Estimación total	324	99
Estimación parcial	100	604
Reclamaciones atendidas	1.921	5.642

A diferencia de lo ocurrido en el año 2017, las quejas o reclamaciones recibidas durante el año 2018 se han reducido notablemente, debido a que el número de reclamaciones sobre la cláusula “gastos de formalización de préstamos hipotecarios” se han reducido, puesto que en el año 2017 supusieron un 87’34% del total, mientras que en 2018 han supuesto un total de 60’85%.

El Servicio de Atención al Cliente prepara, anualmente, en cumplimiento del artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, un Informe que se reporta al Consejo Rector, con un resumen de la totalidad de las quejas y reclamaciones recibidas, los criterios adoptados por la entidad tras la recepción de las mismas, los criterios generales empleados para la resolución de las quejas y reclamaciones y las recomendaciones y sugerencias realizadas durante el ejercicio. Este informe se encuentra a disposición del Supervisor.

Asimismo, deben ponerse en conocimiento del Consejo Rector todas aquellas preocupaciones críticas que se detecten durante el año. A lo largo del ejercicio 2018 no se ha detectado ninguna reclamación o preocupación crítica que haya tenido que ser trasladada.

Por otro lado, cuatrimestralmente, se celebra el Comité de Calidad, que es el medio que se emplea para exponer la evolución de las quejas y reclamaciones recibidas, detectar posibles riesgos, determinar los criterios a aplicar y realizar las recomendaciones oportunas. A este Comité asisten personas que forman parte de diferentes Departamentos.

A continuación, se procede al análisis de una serie de cuestiones concretas:

A. Uso fraudulento de medios de pago, phishing y seguridad en los productos.

Se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente 13 reclamaciones por uso fraudulento de medios de pago, todas ellas relativas al uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito, habiendo sido resueltas la mayor parte de ellas favorablemente para los clientes.

Aquellas que se han resuelto de forma desfavorable para los clientes ha sido por tratarse de operaciones que habían sido previamente autorizadas por los afectados, no pudiendo ser consideradas como uso fraudulento del medio de pago en cuestión.

A diferencia de lo ocurrido en el año 2017, Caja Rural de Navarra no ha recibido reclamación alguna ante Banco de España sobre uso fraudulento de medios de pago, phishing o seguridad en los productos.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2018.

B. Información de productos y servicios.

El Servicio de Atención al cliente ha atendido dos reclamaciones sobre información previa de productos. Una de ellas relativa a la compra de una aportación de socios, condición necesaria para la concesión de un préstamo, al tratarse de una Cooperativa de Crédito. La segunda relativa a la documentación solicitada para la emisión de una tarjeta de crédito.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2018.

C. Publicidad de productos y servicios.

En cuanto a reclamaciones relativas a la publicidad de productos y servicios, se han recibido dos escritos para la obtención de regalos por domiciliación de nómina, pero que no cumplían con las condiciones exigidas en las bases que se encuentran debidamente publicadas en la página web de la entidad. Asimismo, se ha recibido una queja por la falta de aplicación de nuestro programa pensión desde el primer día de cumplimiento, al que se le informó que, tal y como recogen las bases y condiciones del programa, debía transcurrir el plazo establecido para la aplicación del mismo.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2018.

D. Incumplimiento de protección de datos.

Durante 2018 se han atendido 1.726 solicitudes para cancelar datos personales, tras la publicación del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea. Por otro lado, se han recibido 6 quejas, de las que una fue elevada a la Agencia Española de Protección de Datos que actualmente se encuentra pendiente de resolución.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2018.

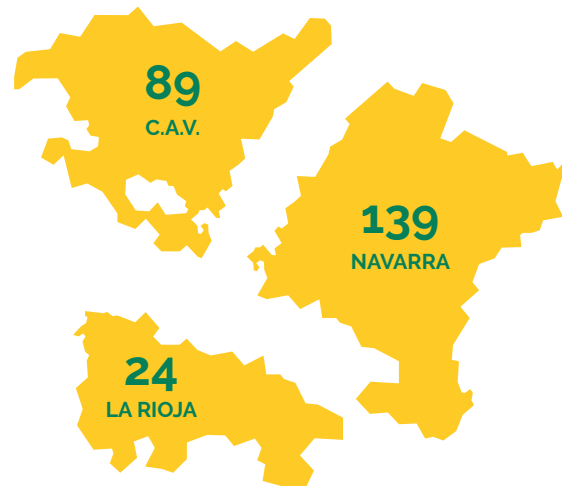




4.4. CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. LA RED DE OFICINAS

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente. Para su actividad comercial Caja Rural de Navarra disponía a finales del año 2018 de un total de 252 oficinas, distribuidas por Comunidades Autónomas de la siguiente forma:



Respecto al año anterior, hay 3 nuevas oficinas situadas en la C.A.V.

El acceso a los servicios financieros es identificado como un factor fundamental de cohesión social. En España, la disminución de la red de oficinas que se ha venido produciendo en los últimos años puede aumentar los niveles de exclusión financiera territorial.

Según el último estudio del Banco de España disponible sobre “Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España”, un total de 4.109 municipios, en su mayoría

pequeños (194 de ellos tienen menos de 30 habitantes y 521 menos de 50) carecía de sucursales a cierre de 2017. Este dato se traduce en que un 2,7% de la población (aproximadamente, 1,26 millones de personas) no dispone de oficina bancaria en su municipio de residencia. Por otra parte, a finales de 2017 había 50.839 cajeros automáticos, un 17,06% menos que hace diez años. El informe justifica esta reducción por el “momento de ajustes y recorte de costes” que está atravesando el sector.

Frente a esto, en Caja Rural de Navarra cabe destacar que el número de oficinas ubicadas en localidades con menos de 3.000 habitantes es de 73, no habiendo cerrado ninguna oficina en los últimos años. En estas localidades la presencia de la Caja resulta fundamental para poder contar con un servicio financiero pleno, lo que sin duda contribuye a mantener una actividad económica que evite a medio plazo una despoblación de esas zonas. Es un compromiso social que la Caja mantiene con el mundo rural, que fue quien dio origen a la Entidad hace ya muchas décadas.

“

En 2018, Caja Rural de Navarra ha abierto 3 nuevas oficinas en la Comunidad Autónoma Vasca, sumando un total de 252 en las tres regiones en las que trabaja.

”

Barreras arquitectónicas: En Caja Rural de Navarra estamos sensibilizados desde hace mucho tiempo en la necesidad de contar con una red de oficinas accesibles, no solo para cumplir con la Normativa de Accesibilidad, sino en beneficio de nuestros empleados y clientes.

En la mayor parte de las oficinas no existen en la actualidad barreras arquitectónicas, si bien hay algunas oficinas en las que, debido a las características del propio edificio donde se asienta el local, se presentan algunos problemas menores de accesibilidad. Al realizar cualquier intervención de reforma de las oficinas, se aprovecha a su vez para realizar actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de las mismas. En este sentido, en el año 2018 se han realizado actuaciones de estas características en 3 oficinas.

2. CAJEROS Y OTROS DISPOSITIVOS

La Caja ha finalizado la modernización de los cajeros automáticos para que se puedan realizar operaciones de Ingreso, pago de recibos con ingreso de efectivo (clientes y no clientes) y para habilitar las operaciones “Sin contacto”. También sigue trasladando la propiedad de los TPV a Redsys, con previsión de finalización del proyecto a lo largo del ejercicio 2020.

Al finalizar el ejercicio 2018, la Caja dispone de 312 cajeros automáticos, de los cual 285 están instalados en oficinas y 27 son desplazados. Y tiene instalados 21.668 datáfonos en 18.564 establecimientos comerciales.

Destacar que, derivado de los acuerdos de colaboración firmados con otras entidades como el Grupo Cajamar, Banco Popular, Laboral Kutxa, Deutsche Bank, Bankinter, Targo Bank, Novobanco (Banco Espirito Santo), Banco Pichincha, Bankoia, Caja de Ingenieros, Caja de Arquitectos y Banca

Popolare Etica, entre otros, el número de cajeros en los que los clientes de la Entidad se beneficiarían de condiciones ventajosas alcanzaría casi los 8.000.

3. INTERNET

Caja Rural de Navarra comercializa su servicio de banca a distancia bajo la marca denominada Ruralvía. El contrato



Ruralvía permite al cliente acceder a una amplia gama de productos y servicios financieros, así como a la práctica totalidad de las operativas bancarias desde internet a través de un ordenador, desde un teléfono (banca telefónica), desde una tablet y desde un smartphone (ruralvía móvil).

Para garantizar la seguridad en la prestación de los servicios financieros a través de Ruralvía, Rural Servicios Informáticos (RSI) desarrolla los protocolos de seguridad que se establecen en las disposiciones legales.

Caja Rural de Navarra cuenta con varias aplicaciones a disposición de los clientes; entre las que se encuentran

- **Rvia Pay** que facilita el pago con el móvil y el envío de pequeñas cantidades de dinero de forma gratuita mediante bizum, junto con la opción DIMO para disponer de efectivo en cajeros a través del número del móvil.
- **Ruralvía Mi Negocio**, una aplicación que facilitar el día a día de las empresas mediante la gestión de la información.
- **Ruralvía Report**, una aplicación para particulares que permite controlar tus cuentas en el día a día.
- Además, Caja Rural de Navarra mantiene un acuerdo con **Apple Pay** por el cual nuestros clientes pueden pagar directamente con una tarjeta de Caja Rural de Navarra a través del “Wallet” de Apple.



A través de Ruralvía, el cliente puede realizar la práctica totalidad de las operaciones bancarias que necesite.



4.5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Caja Rural de Navarra como entidad cooperativa, minorista y regional ha estado ligada desde sus orígenes al sector agropecuario apoyándolo en su desarrollo responsable. Con el paso del tiempo, la actividad de la Caja ha evolucionado de la mano de la industrialización de las regiones donde opera pero siempre manteniéndose fiel a su cultura de transparencia, responsabilidad y sostenibilidad.

Dentro de la visión sostenible de la Entidad, Caja Rural de Navarra implementó hace unos años un marco de sostenibilidad¹ para su cartera crediticia con el objetivo es potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera. Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno. En este sentido, el marco es dinámico, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento.

Siguiendo esta línea de actuación, Caja Rural de Navarra está presente en los mercados mayoristas de forma recurrente a través de varias emisiones de instrumentos de financiación “sostenibles” que se encuadran dentro del marco de sostenibilidad comentado:

- **Cédula hipotecaria sostenible: EUR500m 7yr Nov-16**
<https://hypo.org/emf/press-release/covered-bond-label-enhances-transparency-sustainable-finance-caja-rural-de-navarra-receives-110th-label/>

- **Bono Senior sostenible: EUR100m 5yr Jun-17**
<https://sustainabonds.com/crn-reinforces-sustainable-shift-gets-label-senior-debut/>

- **Cédula hipotecaria sostenible: EUR500m 7yr May-18**
<https://sustainabonds.com/spain-positives-lift-enhanced-crn-sustainable-cedulas-to-heights/>

El marco de sostenibilidad ha sido supervisado, en sus diferentes versiones, por la empresa de segunda opinión Sustainalytics cuyo informe de “Second-Party Opinion”² recoge los compromisos de la Caja de en destinar al menos el importe emitido de dichos instrumentos “sostenibles” a la financiación -futura o ya existente- de proyectos incluidos dentro de las diferentes líneas de sostenibilidad identificadas por la entidad así como la de realizar un informe periódico de sostenibilidad.

Estos compromisos de transparencia que, a través de la publicación del detalle de las líneas de sostenibilidad y su impacto en el entorno de Caja Rural de Navarra así como con la implicación con el medio ambiente y sociedad al comprometerse en mantener suficientes proyectos que cumplan con los criterios recogidos en el marco de sostenibilidad se alinean con los criterios internacionales más habituales para la definición de este tipos de actividades.

Sustainalytics ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los “**Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)**”³ y “**Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)**”⁴ del **ICMA (International Capital Market Association)** que bajo directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes buscar proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales así como con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**⁵ de las Naciones Unidas cuyos objetivos son globales implicando a toda la humanidad. Dichos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos.



¹ <https://www.cajaruraldenavarra.com/es/informacion-inversores>

² <https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/files/2017-Sustainability-Bond-Framework-Caja-Rural-de-Navarra.pdf>

³ <https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/files/Sustainalytics-CRN-Second-Opinion-Caja-Rural-de-Navarra.pdf>

⁴ <https://www.icmagroup.org/green-social-and-sustainability-bonds/social-bond-principles-sbp/>

⁵ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>



Los Principios de los Bonos Verdes (GBP) son una guía de procedimiento voluntario que recomienda la transparencia y la divulgación de información, y promueve la integridad en el desarrollo del mercado de Bonos Verdes, clarificando el enfoque aplicable en la emisión de un Bono Verde.

El mercado de Bonos Verdes tiene como objetivo permitir y desarrollar el papel clave que los mercados de deuda pueden desempeñar en la financiación de proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental.

Los GBP están concebidos para usarse ampliamente por el mercado: proporcionan orientación a los emisores sobre los componentes clave involucrados en el lanzamiento de un Bono Verde creíble; ayudan a los inversores promoviendo la disponibilidad de la información necesaria para evaluar el impacto ambiental de sus inversiones en Bonos Verdes; y ayudan a las entidades intermediarias a dirigir el mercado hacia nuevas prácticas que facilitarán futuras transacciones.

Los GBP tienen cuatro componentes principales:

1. Uso de los Fondos.
2. Proceso de Evaluación y Selección de Proyectos.
3. Gestión de los Fondos.
4. Informes.



Los Principios de los Bonos Sociales (SBP) son una guía de procedimiento voluntaria que recomienda la transparencia y la divulgación de información, y promueven la integridad en el desarrollo del mercado de Bonos Sociales, clarificando el enfoque aplicable en la emisión de un Bono Social.

Los Bonos Sociales son cualquier tipo de bono en el que los fondos se aplicarán exclusivamente para financiar o re-financiar, en parte o en su totalidad, Proyectos Sociales elegibles. Se entiende que ciertos Proyectos Sociales pueden también tener beneficios medioambientales.

Los SBP están concebidos para usarse ampliamente por el mercado: proporcionan orientación a los emisores sobre los componentes clave involucrados en el lanzamiento de un Bono Social creíble; ayudan a los inversores promoviendo la disponibilidad de la información necesaria para evaluar el impacto positivo de sus inversiones en Bonos Sociales; y ayudan a las entidades intermediarias a dirigir el mercado hacia nuevas prácticas que facilitarán futuras transacciones.

Los SBP tienen cuatro componentes principales:

1. Uso de los Fondos.
2. Proceso de Evaluación y Selección de Proyectos.
3. Gestión de los Fondos.
4. Informes.



El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales (17 en total) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Bajo la óptica de la transparencia, Caja Rural de Navarra publica trimestralmente el análisis de los datos de la cartera crediticia siguiendo los estándares marcados por el Covered Bond Label⁶ que asegura a los inversores la calidad de las emisiones al mismo tiempo que les permite comparar fácilmente los resultados con los de otras entidades también adscritas a esta etiqueta. En cuanto a las emisiones vivas de cédulas hipotecarias sostenibles, éstas son identificadas por el EMF-ECBC con el símbolo de una hoja verde.



Adicionalmente, el Equipo de ASG de DZ Bank⁷ ha analizado los distintos aspectos de sostenibilidad de Caja Rural de Navarra, otorgándole tras su análisis el sello de Sostenibilidad de DZ Bank con una calificación por encima de la media en las cuatro dimensiones analizadas (Económica, Medioambiental, Social, Gobernanza)

⁶ https://www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/en/portal/segmentos/info_inversiones/prel/Covered-Bond-Label.html?exp=TRUE

⁷ Entidad que actúa como banco central de más de 900 cajas cooperativas locales alemanas https://www.dzbank.de/content/dzbank_com/en/home/DZ_BANK/press/specials/sustainability.html



Caja Rural de Navarra, además de las certificaciones y estándares anteriormente mencionados, en su implicación con la sostenibilidad participa en diversas iniciativas y grupos de trabajo que desarrollan la denominada financiación “verde”:

- EeMAP-EEMI⁸ (“Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética” en español)
- EEFIG⁹ (“Grupo de Instituciones Financieras para la eficiencia energética” en español)

con el fin de promover viviendas energéticamente eficientes que ayude a lograr los objetivos marcados en el Acuerdo de París de las Naciones Unidas tanto medio ambientales como sociales (estimulación de la inversión y creación de puestos de trabajo).



El marco de sostenibilidad de la cartera crediticia de Caja Rural de Navarra incluye 9 líneas distintas con más de 44.000 acreditados. A 31 de diciembre de 2018 la cartera sostenible asciende a más de 3.100 millones de euros que queda asignada como a continuación se detalla:

ASIGNACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS SOSTENIBLES DE CAJA RURAL DE NAVARRA*

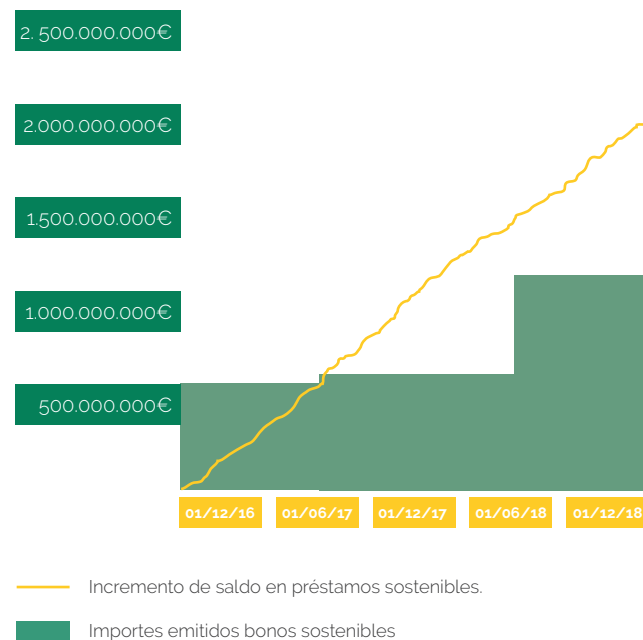
CATEGORÍAS DE LA CARTERA SOSTENIBLE	ACTIVO	PASIVO	ASIGNACIÓN DE LA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE
Agricultura sostenible	103.319.406,27	500.000.000,00	Asignado a Sustainable CB: CRUNAV 0.625 12/01/23
Energías renovables	39.763.525,99	100.000.000,00	Asignado a Sustainable Sr Unsecured: CRUNAV Float 06/21/22
Eficiencia energética	443.090.377,96	500.000.000,00	Asignado a Sustainable CB: CRUNAV 0.875 05/08/25
Gestión forestal sostenible	3.261.341,83	40.000.000,00	Asignado a préstamo concedido por BEI para Pymes y Midcap
Gestión de residuos	25.834.314,88		
Vivienda social	644.039.548,50	10.000.000,00	Asignado a préstamo concedido por BEI para Pymes y Midcaps para Acción Climática
Inclusión social	50.328.066,54		
Educación	27.930.703,92		
Inclusión económica	1.810.705.790,04	1.998.273.075,93	Importe cartera sostenible sin asignar
TOTAL CARTERA SOSTENIBLE	3.148.273.075,93	3.148.273.075,93	FINANCIACIÓN MÁXIMA SOSTENIBLE

*Los datos incluidos corresponden a financiación concedida por Caja Rural de Navarra que está viva a 31 de diciembre de 2018.

⁸<https://eemap.energyefficientmortgages.eu/>

⁹<http://www.eefig.com/>

Caja Rural de Navarra está comprometida con el crecimiento de sus líneas más sostenibles, por lo que trata de mejorar la “adicionalidad” de su marco de sostenibilidad, de modo que el importe acumulado (1.980 millones de euros) de nuevas concesiones de préstamos sostenibles de Caja Rural de Navarra desde la puesta en marcha del Marco de Sostenibilidad ha sido superior a las emisiones realizadas (1.100 millones de euros).



El saldo vivo de la cartera de préstamos sostenibles a cierre de 2017 era de 3.054 millones de euros y ha crecido, como se ha apuntado en párrafos anteriores, hasta los 3.148 millones de euros a 31 de diciembre de 2018. También ha crecido el número de préstamos en un 10,5% habiéndose beneficiado de la

financiación de Caja Rural de Navarra un total de 44.121 personas tanto físicas como jurídicas que suponen un crecimiento de más de 4.700 clientes respecto al año precedente.

A continuación se presenta el mapeo realizado de las distintas categorías que conforman el marco sostenible de la Entidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de Naciones Unidas, detallándose el desglose de las categorías en los distintos ODS promovidos por Caja Rural de Navarra.



4.5.1. DETALLE DE LAS LÍNEAS DE SOSTENIBILIDAD*

1. AGRICULTURA SOSTENIBLE



“12.2 Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales”

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero, a través de la mejora de la eficiencia de las explotaciones agrarias, la reutilización de los residuos, el mantenimiento del entorno rural, etc.

Es importante destacar que Caja Rural de Navarra mantiene un compromiso especial con el mundo agrario, tanto por su origen como por la importancia que el medio rural tiene para el desarrollo sostenible y el futuro de las áreas y la sociedad donde la entidad opera.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría en función del cumplimiento de las finalidades arriba mencionadas. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe acumulado de 103,3 millones de euros, repartidos en 1.220 préstamos y 963 acreditados.

Un 20,9% ha sido concedido a jóvenes agricultores (menores de 40 años de la edad) dentro de la filosofía de la Caja de apoyar a la nueva generación que impulsa el sector primario y el ámbito rural. Asimismo un 28,9% tiene de titulares a Cooperativas, SATs y otras asociaciones agrícolas, manteniendo la tradicional línea de la Caja de apoyo a las iniciativas colectivas dentro de la agricultura y la ganadería.

Los clientes de Caja Rural de Navarra en el sector agroalimentario están también comprometidos con la sostenibilidad y prueba de ello es que un 11,8% de los préstamos, de esta línea de agricultura sostenible, están reconocidos por los certificados ecológicos europeos de producción ecológica.



Se detallan a continuación las finalidades de las financiaciones concedidas desglosadas en porcentaje del importe total de la categoría:

✓ FINALIDADES CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS

Consolidación y afianzamiento de explotaciones agrícolas	26,3%
Mejora de instalaciones ganaderas y bienestar animal	15,7%
Mejora de medios de transporte aplicados a la agricultura (eficiencia energética)	12,7%
Puesta en regadío y mejora de sistemas de riego (eficiencia energética y reducción emisiones CO2)	8,5%
Construcción de naves e invernaderos	14,5%
Financiación de apoyo por circunstancias climáticas desfavorables	3,3%
Inversiones acogidas a programas europeos de planes de desarrollo rural	3,9%
Primera instalación de nuevos agricultores y ganaderos	6,6%
Otros	8,5%

*Información obtenida con los datos disponibles

2. ENERGÍA RENOVABLE



“7.2 Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales”

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la generación de electricidad de fuentes renovables (solar, eólica, geotérmica, hidráulica, etc.), así como la utilización de biocombustibles, el desarrollo de infraestructuras o sistemas para este tipo de energías y la fabricación de componentes para estas industrias. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 39,7 millones de euros, repartidos en 80 operaciones crediticias y 57 acreditados.

Asimismo, la entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:



Empresas generadoras de energía a partir de fuentes renovables: siendo el sector solar-fotovoltaico el de mayor peso en este apartado.

Saldo vivo: 33,4 millones de euros
Número de operaciones: 52



Empresas de construcción de equipos para el aprovechamiento de las Energías Renovables:

Saldo vivo: 6,3 millones de euros
Número de operaciones: 28

3. EFICIENCIA ENERGÉTICA



“7.2 Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales”

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de producto y tecnologías que reducen el consumo energético o la fabricación de componentes para esta finalidad.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 443,1 millones de euros, repartidos en 3.711 préstamos y 3.024 acreditados.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:

• **Renovación de flotas: adquisición de vehículos menos contaminantes; reducción de emisiones.**

41,3 millones de euros y 858 operaciones.

• **Actualización de instalaciones fabriles para reducir la huella medioambiental (mejora de aislamientos y reducciones en la emisión de CO2 y Nox).**

23,9 millones de euros y 64 operaciones.

• **Modernización de proceso productivo para reducir los insumos y mejorar rendimiento en materias primas y energía.**

50,2 millones de euros y 133 operaciones.

• **Renovación de equipos para utilizar materiales con menos impacto ecológico y/o reducción de consumo en los equipos producidos.**

18,0 millones de euros y 63 operaciones.

• **Renovación de flotas pero en servicio de transporte de personas.**

7,7 millones y 85 operaciones.

• **Equipos de cogeneración que producen simultáneamente calor y electricidad y mejoran la eficiencia energética global.**

2,8 millones y 4 operaciones.

• **Equipamiento de bicicletas eléctricas para movilidad urbana pública.**

341.000 millones de euros y 2 operaciones.

• **Ingeniería, consultoría y fabricación de equipos para la eficiencia energética.**

1,2 millones y 5 operaciones.

• **Eficiencia energética en viviendas.**

297,7 millones y 2.497 operaciones.

En 2017, Caja Rural de Navarra actualizó el marco de sostenibilidad de la cartera crediticia para incluir la categoría de Eficiencia energética en viviendas, en línea con su implicación en la iniciativa EeMAP-EEMI del EMF-ECBC así como desde 2018 con la iniciativa EEFIG.

El criterio de elegibilidad para este apartado incluye a las viviendas de nueva construcción o ya existentes con Certificado de Eficiencia Energética (CEE) “A” o “B” así como las viviendas reformadas con CEE final “C” o superior ya que implica que ha habido un incremento de la eficiencia energética de al menos un 30%. Estas viviendas se encuentran confortablemente dentro del 15% más eficiente de energía que se ha convertido en el estándar de mercado para la eficiencia energética.

La Entidad ha desarrollado tres líneas de trabajo para obtener los datos de eficiencia energética en las viviendas:

1

Hipotecas de propiedades individuales donde la Caja financió el desarrollo inmobiliario.

2

Hipotecas individuales existentes.

3

Nueva originación de hipotecas.

Durante el año 2019 Caja Rural de Navarra ha estado trabajando en la identificación interna de estas tres líneas, habiendo alcanzado un total de 297,7 millones, duplicando casi el importe clasificado en 2017, fecha en la que se inició el análisis de la cartera hipotecaria este aspecto de la eficiencia energética.



4. GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE



“12.2 Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales”

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la forestación y reforestación y el desarrollo de plantaciones. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 3,3 millones de euros, incluyendo 8 operaciones crediticias con 5 acreditados.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, que permite concluir que a través de esta línea se mantienen 370,2Ha de gestión forestal cuyo efecto depurativo en su fase de crecimiento es de 15.280 Teq de CO₂.

Estos datos están en línea con la información recogida en el informe publicado por la FAO de Carlos A. Norverto, en el que se detalla que un árbol, para producir 446 g de madera, toma 650 g de CO₂ y libera a la atmósfera 477 g de O₂, por lo cual 1 m³ de crecimiento en biomasa forestal (tronco, raíces, ramas, hojas) absorbe 0,26 tonelada de carbono equivalente (tC); o, lo que es equivalente para álamo y chopo, 41,28 T CO₂/Ha/año.

5. GESTIÓN DE RESIDUOS



“12.2 Alcanzar para el año 2030 la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales”

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de equipos y tecnologías que incrementan el uso eficiente de recursos, y/o reducen la generación de residuos. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 25,8 millones de euros, repartidos en 74 préstamos y 51 acreditados.

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría, realizando una clasificación de los mismos en función de las siguientes tipologías por finalidad:

Reciclaje de desechos industriales (metales, neumáticos)

14,4 millones de euros y 40 operaciones.

Fabricación de productos comerciales a partir de materiales reciclados

3,9 millones de euros y 18 operaciones.

Depuración de residuos industriales

7,5 millones de euros y 16 operaciones.



6. VIVIENDA SOCIAL

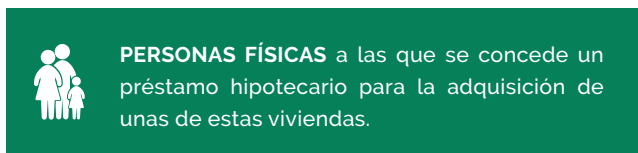
(Vivienda de protección pública)



“11.1 Para el año 2030, garantizar el acceso a todo el mundo a una vivienda adecuada, segura y asequible así como a los servicios básicos y a barrios mejorados”

La vivienda de protección pública (también conocida como Vivienda de Protección Oficial -VPO- o Vivienda de Precio Tasado -VPT-) es un tipo de vivienda de precio limitado, destinada a ser vivienda habitual y que para su adjudicación (en convocatoria pública) se debe cumplir con algunos requisitos, entre los que se pueden encontrar algunas como el nivel de ingresos, el número de miembros de la unidad familiar, etc. El objetivo de la VPO/VPT es favorecer que los ciudadanos con rentas más bajas (entre otros criterios) puedan adquirir o arrendar viviendas dignas y adecuadas, a unos precios asequibles a sus posibilidades.

En nuestro caso, para la concesión del préstamo destinado a la adquisición de estas viviendas, debemos contar previamente con la autorización de la correspondiente Administración Pública, que nos garantiza que el prestatario cumple con la totalidad de los requisitos exigidos. En líneas generales, los préstamos incluidos en este apartado corresponden a:



PERSONAS FÍSICAS a las que se concede un préstamo hipotecario para la adquisición de unas de estas viviendas.



EMPRESAS PROMOTORAS a las que se concede un préstamo hipotecario para la construcción de un edificio de vivienda protegida, que posteriormente será vendido o arrendado con una renta social a las personas que cumplan con los requisitos exigidos.

Informe de los indicadores claves:

A. En primer lugar, respecto a los **datos fundamentales** del presente apartado:

- Alcanza el importe acumulado de 644 millones de euros.
- Comprende 7.127 préstamos.
- Incluye 6.882 acreditados, de los cuales:
6.821 son personas físicas.
61 son personas jurídicas.

B. En cuanto a la **situación actual de estos préstamos**, indicar que tan sólo un 0,6% del importe de estos préstamos, están en situación de impagado de más de 90 días, muy similar al ratio del resto de préstamos hipotecarios para vivienda concedidos en nuestra Entidad, lo que indica que a pesar de ser clientes normalmente de rentas más bajas, su grado de cumplimiento es similar al resto de préstamos hipotecarios de vivienda de la Entidad, lo cual apunta a que se trata de operaciones de compra de vivienda que representan un esfuerzo financiero asumible para las familias concesionarias.

C. En cuanto a la **distribución de estos préstamos**:

- Un **99,1% ha sido concedido a personas físicas** (dentro de las cuales, un 39% tienen al menos 2 titulares, y un 61% tienen un solo titular).
- Un **0,9% ha sido concedido a personas jurídicas**.

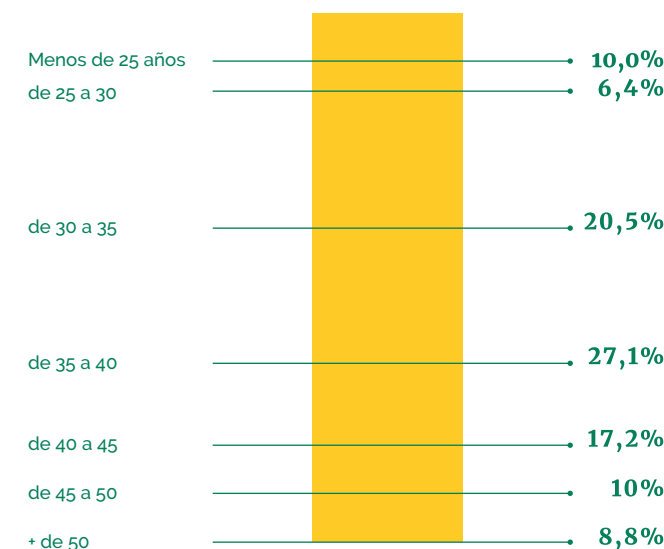
Podemos comprobar que la práctica totalidad de los préstamos han sido concedidos a personas físicas, lo que permite a la entidad contribuir al acceso a la vivienda a un número muy elevado de personas, así como diversificar el riesgo asumido en esta línea de financiación.



99,1%
personas físicas

0,9%
personas jurídicas

D. En cuanto a la **distribución por edades de los titulares** (en el momento de la concesión del préstamo), la misma es la siguiente:

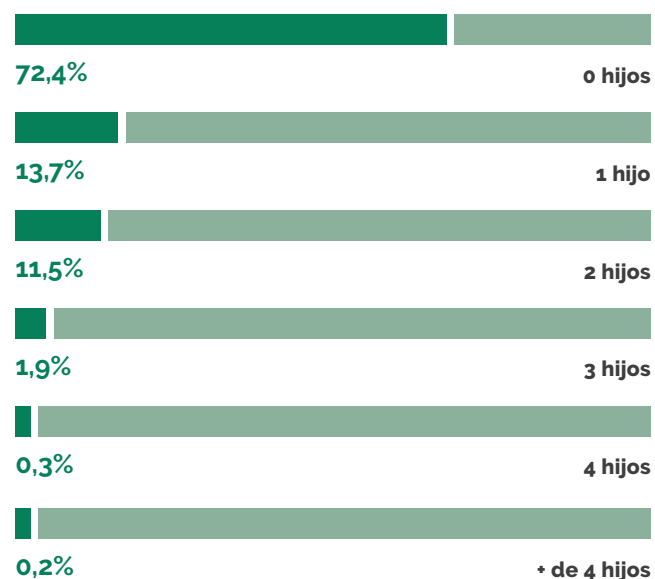


Más de un 35% de los préstamos concedidos a las personas físicas corresponden a menores de 35 años, lo que indica que gracias a esta financiación se facilita el acceso a los jóvenes a la que va a ser su primera vivienda.

Así mismo, algo más de un 8,8% de los préstamos han sido concedidos personas con más de 50 años que por distintas circunstancias vitales necesitan acceder a una vivienda en un momento más tardío de su vida.

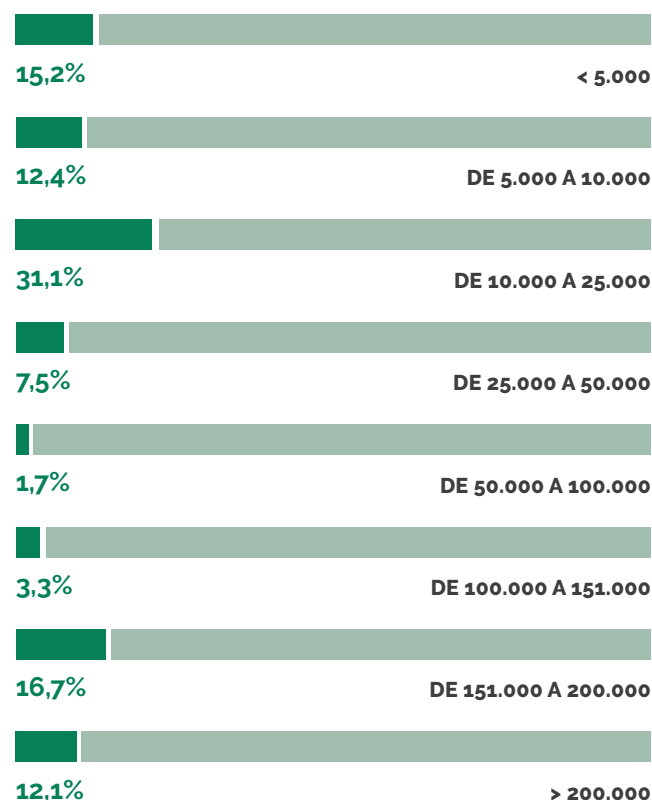
E. Las conclusiones a las que hacíamos referencia en el primer párrafo anterior, se ratifican si analizamos el **número de hijos** de los titulares de estos préstamos, ya que se puede comprobar que más de un 70% de los mismos no tenían hijos en el momento de la concesión.

👤 NÚMERO DE HIJOS



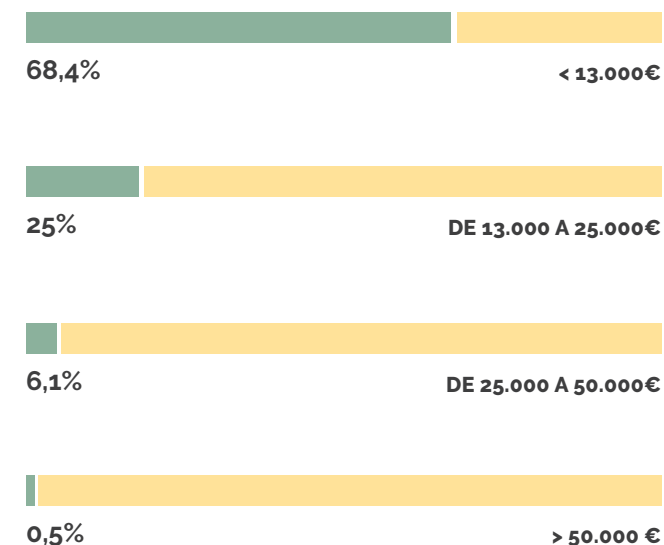
F. Por otro lado, los datos obtenidos permiten enfatizar, tal y como puede comprobarse en la siguiente tabla, el hecho de que más del 55% de las operaciones concedidas, lo han sido en **poblaciones** de menos de 25.000 habitantes, siendo algo más del 15% concedidas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes, lo que contribuye a la supervivencia de pequeñas localidades y reduce el riesgo de la despoblación rural.

👤 HABITANTES POR POBLACIÓN



G. Por último, a continuación mostramos una tabla de los **ingresos medios** por persona de la unidad familiar titular del préstamo, en la que se pone de manifiesto que más del 68% de dichas familias tienen unos ingresos medios por persona, inferiores a la media de las Comunidades Autónomas a las que pertenecen, lo que evidencia el carácter social de esta financiación.

💰 INGRESOS MEDIOS POR PERSONAS



7. INCLUSIÓN SOCIAL



“11.1 Para el año 2030, garantizar el acceso a todo el mundo a una vivienda adecuada, segura y asequible así como a los servicios básicos y a barrios mejorados”

Caja Rural de Navarra trabaja de una forma especial con aquellas entidades que realizan esfuerzos por la integración social y el desarrollo social y económico de los territorios en los que está presente la entidad. La implicación de Caja Rural con todos ellos se realiza de diferentes formas, no limitándose exclusivamente a la financiación de estos proyectos sociales, sino que también suponen en algunos casos la asunción por parte de la Caja de parte de los gastos que conllevan las actividades que se impulsan. En concreto, podemos clasificar el fomento al desarrollo socioeconómico en distintas categorías:



Distintas Capacidades: formación, rehabilitación y empleo.

Caja Rural de Navarra lleva muchos años apoyando a organizaciones que agrupan a personas con distintas capacidades (físicas o psíquicas). Estas organizaciones disponen de centros de formación y rehabilitación además de centros especiales de empleo para la inserción laboral de las personas. Caja Rural de Navarra financia con 7,8 millones de euros esta línea, lo que permite realizar su labor a 14 organizaciones, que gestionan Centros Especiales de Empleo, residencias y centros de día.



Deporte.

El vínculo de Caja Rural de Navarra con el deporte y el desarrollo e inclusión de las personas a través del deporte es importante. Por eso financiamos infraestructuras y material deportivo a los distintos clubes y federaciones deportivas que se centran en regular y facilitar la práctica deportiva controlada y dirigida cumpliendo con las normas de igualdad, salud y prevención. Sus actuaciones se focalizan fundamentalmente en el deporte base, que es donde más impacto social tiene nuestra financiación. Dentro de esta línea se han prestado un total de 13,5 millones de euros con los que financiamos a 49 entidades que atienden a más de 55.000 personas de todas las edades.



Cultura.

Caja Rural de Navarra se centra también en la financiación de inversiones destinadas a la promoción de la integración social a través de la cultura por un importe de 10,2 millones de euros. En concreto a 130 entidades culturales que desarrollan actividades relacionadas con la música, el idioma, la gastronomía, las costumbres, el folclore, la literatura, el teatro y el cine, entre otras muchas. Entre todas logran una cohesión social sin importar las condiciones de las personas que participan.





Sociosanitaria.

Teniendo en cuenta que nos encontramos en una población cada vez más envejecida, Caja Rural de Navarra apoya la construcción de infraestructuras y el equipamiento necesario que permitan la atención sanitaria e inclusión sociosanitaria de personas mayores y jóvenes con algún grado de dependencia. Así, apoyamos 5 residencias que actualmente atienden a más de 250 personas mayores. El total de financiación destinada a este segmento es de 3,5 millones de euros.



Socioeconómica.

El tejido social y económico en el que Caja Rural de Navarra tiene presencia está fuertemente desarrollado a través de asociaciones y colegios profesionales y centros de investigación. Caja Rural de Navarra apoya firmemente el mismo mediante la financiación de las infraestructuras que son necesarias para el desarrollo de su actividad. Con estas asociaciones, los pequeños empresarios y profesionales autónomos consiguen estar permanentemente informados fiscal, laboral, jurídica y financieramente. Además están representados ante la administración y otras organizaciones privadas. De esta forma apoyamos a un total de 50 asociaciones profesionales, que agrupan más de 3.000 profesionales y organizaciones en los distintos sectores de la economía por un importe de 7,1 millones de euros.



Inclusión.

Caja Rural de Navarra tiene un claro compromiso con las personas de cualquier edad, procedencia y clase social. Es por eso que apoya decididamente a las organizaciones que trabajan por la ayuda y por la inserción en la sociedad de estos colectivos en riesgo de exclusión social: inmigrantes, comunidad gitana, menores, drogodependientes y personas desempleadas de avanzada edad. Con la financiación de 8,2 millones de euros, apoyamos a 32 entidades sociales y favorecemos la inclusión de más de 3.000 personas.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 50,3 millones de euros, repartidos en 280 acreditados.



8. EDUCACIÓN



“11.1 Para el año 2030, garantizar el acceso a todo el mundo a una vivienda adecuada, segura y asequible así como a los servicios básicos y a barrios mejorados”

Caja Rural de Navarra tiene un claro compromiso con la formación básica, media y superior. Dentro de la entidad existe un contacto directo con los agentes públicos y privados que ofrecen formación. La implicación de la Caja con todos ellos se realiza de diferentes formas, no limitándose exclusivamente a la financiación de estos proyectos educativos, sino que también suponen en algunos casos la asunción por parte de la Caja de parte de los gastos que conllevan dichas actividades educativas:

A. Financiación de inversiones.

Nuevos edificios, nuevo equipamiento y otras infraestructuras (deportivas, culturales, etc...). Así, Caja Rural de Navarra actualmente está financiando las inversiones que realizan 88 centros de formación, que actualmente agrupan a más de 35.000 alumnos con un saldo vivo actual de 27,9 millones de euros.

B. Becas de movilidad.

Para alumnos universitarios y de Formación Profesional. Vienen a ser ayudas económicas para favorecer que los alumnos estudien un periodo de tiempo en centros o empresas extranjeras y ninguno de ellos deje de hacerlo porque tiene problemas económicos. Estas becas llegaron a un total de 510 alumnos.

9. INCLUSIÓN ECONÓMICA



“11.1 Para el año 2030, garantizar el acceso a todo el mundo a una vivienda adecuada, segura y asequible así como a los servicios básicos y a barrios mejorados”

En este epígrafe hemos incluido los préstamos que cumplen las siguientes características:

A. PEQUEÑOS PRÉSTAMOS que favorecen la inclusión económica, tanto por lo que implican en cuanto a su pequeña cuantía como a que se posibilite el acceso a la financiación en áreas remotas (donde la entidad tiene una especial presencia). Los requisitos para su inclusión son alguno de los siguientes:

- Su importe sea inferior a EUR 25,000.
- Préstamos concedidos a través de las oficinas de Caja Rural ubicadas en poblaciones menores de 3.000 habitantes y con un nivel de ingresos inferior a la media de su respectiva Comunidad Autónoma.

B. Préstamos concedido a **EMPRENDEDORES**.

C. Préstamos concedidos a PYMES, tal y como son definidas las mismas por parte de la Comunidad Europea.

A. Pequeños préstamos y áreas remotas.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 598 millones de euros y comprende 33.556 préstamos y 29.480 acreditados

Se trata por lo tanto de una línea muy diversificada (importe medio de préstamo de 17.800 euros), que alcanza por lo tanto a un número muy elevado de personas, con especial incidencia en áreas rurales y pequeños núcleos de población.

Concretamente un 77,8% de la financiación de este epígrafe llega a poblaciones en riesgo de exclusión financiera.

B. Emprendedores.

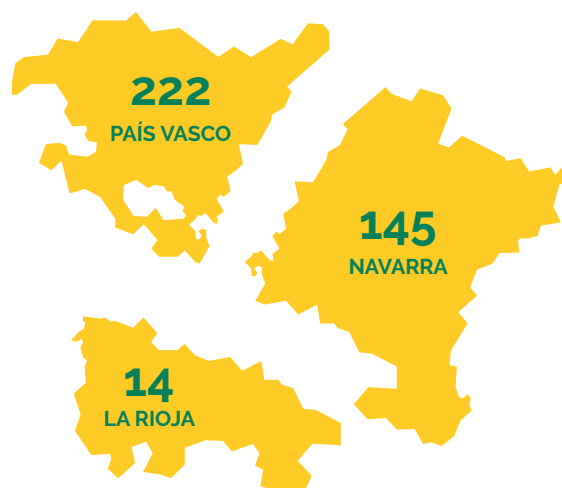
Caja Rural de Navarra es una entidad que históricamente siempre ha tenido una sensibilidad y trato especial con los pequeños empresarios que tratan de comenzar una nueva actividad. Nuestra presencia en zonas rurales de poca población hace que esto sea habitual y hoy podemos decir que algunos de ellos se han convertido en grandes empresarios que dan empleo a muchas personas y que han permitido el desarrollo sostenible de esas localidades.

Entendemos que los nuevos emprendedores que hoy en día inician nuevos negocios se convertirán a futuro en empresas asentadas y generadoras de riqueza y empleo en sus áreas de influencia. Por eso, Caja Rural de Navarra desarrolla hace más de 10 años una línea específica de apoyo a los emprendedores llamada Línea INICIA. El objetivo principal de la línea es acompañar a los nuevos proyectos emprendedores desde sus inicios y que éstos tengan acceso a una financiación en condiciones ventajosas y completamente adaptada a las necesidades del negocio. Contamos además con acuerdos y convenios de colaboración con todos los agentes relacionados con el emprendimiento en las zonas en las que opera Caja Rural de Navarra.

En estos más de 10 años, se han apoyado más de 1.700 nuevos negocios en sectores de actividad muy variados siendo principalmente los siguientes: servicios, industrial, alimentación y tecnológico. Asimismo se han creado más

de 3.400 puestos de trabajo de los cuales 381 (222 hombres y 158 mujeres) se han generado durante 2018 y que se han distribuido geográficamente como se detalla a continuación.

REGIÓN EMPLEO GENERADO POR REGIÓN 2018



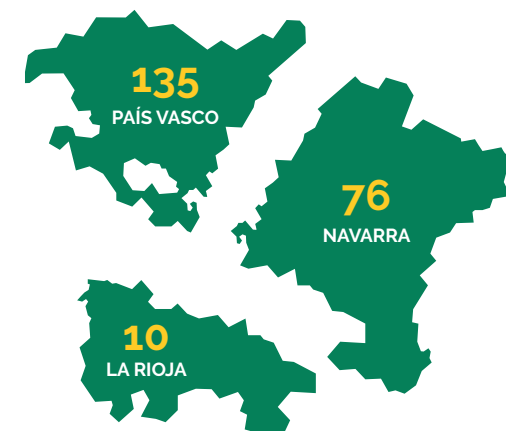
DISTRIBUCIÓN DE SECTORES 2018



La financiación media concedida por emprendedor es de 40.597 euros con una inversión media por proyecto en este último año de 69.342 euros con un ratio de morosidad bajo (1,2%). La edad media de "socios" de proyectos financiados en 2018 es: 40,7 años.

Los negocios apoyados en 2018 se distribuyen geográficamente por toda el área de influencia de la entidad apoyando sectores muy diversos:

DISTRIBUCIÓN NUEVOS NEGOCIOS 2018



Actualmente la tasa de éxito de los negocios apoyados (con una tasa de supervivencia de mínimo 3 años, es decir, en funcionamiento durante al menos los años 2015, 2016 y 2017) es del 75%.

C. Financiación a PYMES.

En primer lugar, respecto a los datos fundamentales del presente apartado, debemos indicar que alcanza el importe acumulado de 1.160 millones de euros, con 4.539 préstamos y 3.221 acreditados.

A continuación detallamos una serie de datos obtenidos del análisis de este epígrafe, en el que podemos observar un número significativo de impactos sociales positivos:

1. En cuanto a la **situación actual de estos préstamos**, indicar que un 1,73% del importe de los mismos, están en situación de impagado de más de 90 días, siendo un buen dato si tenemos en cuenta la media del sector financiero.
2. En segundo lugar, presentamos el número de operaciones realizado a Micro Empresas, Medianas Empresas y PYMES. Su clasificación viene definida en el artículo 5/2015, de fomento de la financiación empresarial. Según esta normativa las distintas empresas quedan definidas de acuerdo al número de trabajadores y el nivel de facturación anual o activo total:

	Nº TRABAJADORES	NIVEL VENTAS	TOTAL ACTIVO
MICRO-EMPRESA	MENOS DE 10	MENOS DE 2 MILLONES DE EUROS	MENOS DE 2 MILLONES DE EUROS
PEQUEÑAS EMPRESAS	DE 10 A 49	MENOS DE 10 MILLONES DE EUROS	MENOS DE 10 MILLONES DE EUROS
MEDIANAS EMPRESAS	DE 49 A 249	MENOS DE 50 MILLONES DE EUROS	MENOS DE 43 MILLONES DE EUROS
GRANDES EMPRESAS	MÁS DE 250	MÁS DE 50 MILLONES	MÁS DE 543 MILLONES

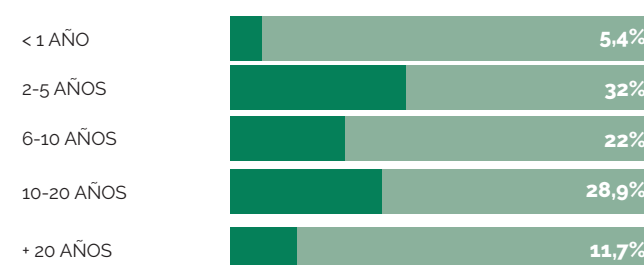
Podemos comprobar que más de una 67,8% de la financiación de esta categoría ha sido concedida a micro, y pequeña empresa, lo que demuestra la capilaridad de la financiación concedida, y el esfuerzo realizado por nuestra Entidad en el mantenimiento del tejido empresarial local.

TAMAÑO EMPRESAS



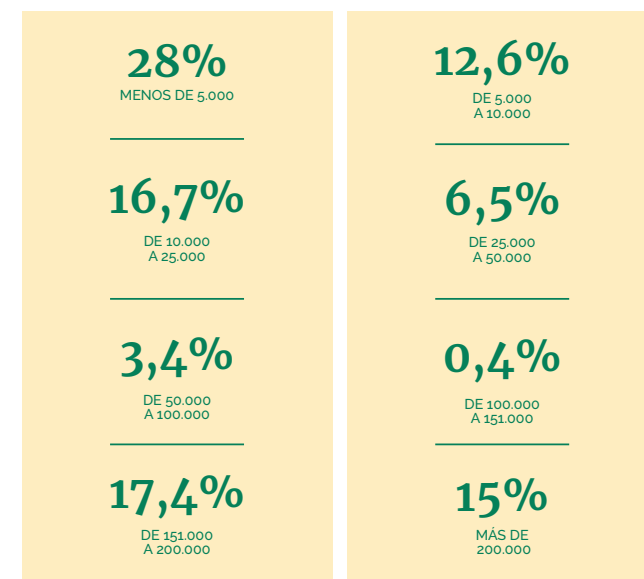
3. Caja Rural de Navarra siempre ha estado apoyando a la pequeña y mediana empresa, creando el tejido empresarial necesario para que las regiones en las que está presente se desarrollen y su actividad productiva sea competitiva. Así demuestra el dato de que más del 40% de las empresas lleva confiando en la entidad más de 10 años. Además la entidad sigue apostando por el apoyo a las nuevas empresas con más de un 5,4% de empresas que **han iniciado su relación con la entidad** en el último año.

INICIO RELACIÓN CON CRN



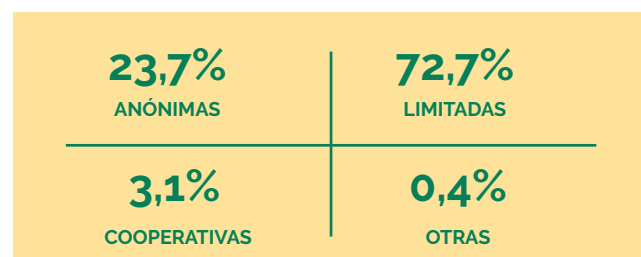
4. Es importante la implicación de la Caja con el desarrollo rural. Más del 40% de las empresas están situadas en **poblaciones** con menos de 10.000 habitantes que permite no solo desarrollar la economía del entorno sino que además logra la revitalización social y rejuvenecimiento de las zonas agrarias.

HABITANTES POR POBLACIÓN



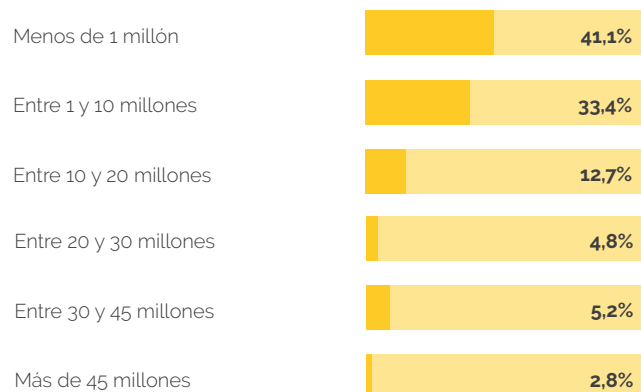
5. Por otro lado, y en cuanto a la **tipología**, confirmar que la mayor parte de las mismas son Sociedades Limitadas (en línea con lo comentado en el punto anterior), existiendo más de un 3% de Cooperativas (gran parte de ellas del sector primario), lo que es coherente a su vez con nuestros orígenes como Entidad y filosofía empresarial.

TIPOLOGIA EMPRESAS

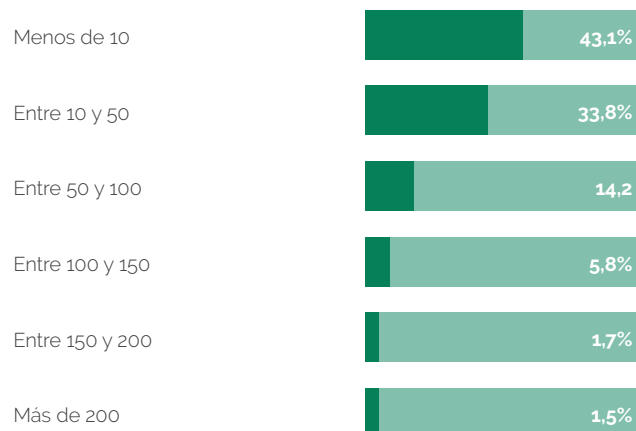


6. Con el fin de analizar en más profundidad la realidad de las empresas a las que les hemos concedido esta financiación, adjuntamos dos tablas con los **niveles de ventas**, y con el **número de trabajadores** de las mismas:

NIVEL DE VENTAS



NÚMERO DE TRABAJADORES



Como conclusión de ambas tablas, destacar el pequeño tamaño de las empresas titulares de esta financiación, ya que algo más del 74% de las mismas tienen menos de 10 millones de euros de ventas, y algo más de un 76% tienen menos de 50 trabajadores, por lo que nuestra financiación contribuye al mantenimiento de este importante tejido empresarial y del empleo que éste genera. La plantilla media asciende a 22 trabajadores. Asimismo, esta línea ha permitido el mantenimiento de al menos 81.133 puestos de trabajo en nuestra región.

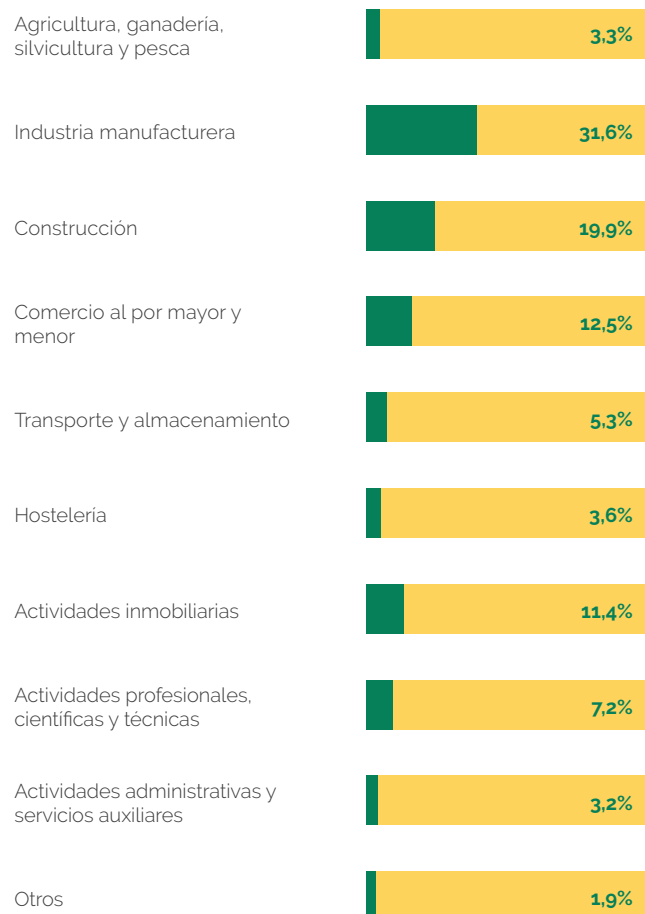
7. Destaca también que, a pesar del tamaño de estas empresas, nos encontramos en una de las zonas más industrializadas de España, lo que se refleja así mismo, en una importante **apertura al exterior** de las mismas, tal y como lo demuestra el porcentaje de empresas que exporta, importa o ambas, del conjunto de las empresas a las que les hemos concedido esta financiación (en total algo más de un 32% de las mismas).

APERTURA AL EXTERIOR



8. Por último, y para poder comprobar la diversificación de la financiación concedida, a continuación mostramos una tabla con los diferentes **sectores** a los que pertenecen las empresas a las que hemos financiado.

SECTORES DE ACTIVIDAD



CAPÍTULO CINCO

EL EQUIPO HUMANO



CAJA RURAL
DE NAVARRA



ÍNDICE

5.1.
EL EQUIPO HUMANO

5.2.
DISTRIBUCIÓN DE
LOS EMPLEADOS

5.3.
ATRACCIÓN DEL
TALENTO

5.4.
FORMACIÓN

5.5.
POLÍTICA DE
REMUNERACIÓN

5.6.
SISTEMA
RETRIBUTIVO

5.7.
PREVENCIÓN
RIESGOS LABORALES

5.1. EL EQUIPO HUMANO

En Caja Rural de Navarra, asumimos la obligación de desarrollo de las personas, como parte de nuestra misión como empresa. Apoyamos y orientamos como rasgo cultural, confiamos y damos responsabilidades y exigimos esfuerzo y compromiso.

El resultado de esta interacción y suma de factores definen al empleado de Caja Rural, aportando valor y ventaja competitiva a la organización y desarrollo y empleabilidad a la persona.

5.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y MODALIDADES DE CONTRATO

5.2.1. NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SEXO, EDAD, PAÍS Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

TOTAL EMPLEADOS
31 DE DICIEMBRE 2018 **965** PERSONAS

Por sexo

Hombres	51,40%	496
Mujeres	48,60%	469

Por edad

De 20 a 24 años	3,42%	33
	5,49%	53
Total: 86		

De 25 a 29 años	8,08%	78
	10,57%	102
Total: 180		

De 30 a 34 años	4,66%	45
	6,42%	62
Total: 107		

De 35 a 39 años	9,84%	95
	13,26%	128
Total: 223		

De 40 a 45 años	10,78%	104
	7,25%	70
Total: 174		

De 46 a 50 años	5,18%	50
	2,69%	26
Total: 76		

De 51 a 65 años	9,22%	89
	2,90%	28
Total: 117		

Más de 65 años	0,21%	2
	0,00%	0
Total: 2		

Por clasificación profesional*

Grupo I	0,1%	1
	0%	0
Total: 1		

Grupo II Nivel 1	1,35%	13
	0%	0
Total: 13		

Grupo II Nivel 2	0,83%	8
	0%	0
Total: 8		

Grupo II Nivel 3	0,1%	1
	0%	0
Total: 1		

Grupo II Nivel 4	1,45%	14
	0,31%	3
Total: 17		

Grupo II Nivel 5	1,55%	15
	0,31%	3
Total: 18		

Grupo II Nivel 6	16,68%	161
	6,01%	58
Total: 219		

Grupo II Nivel 7	9,12%	88
	10,16%	98
Total: 186		

Grupo II Nivel 8	5,7%	55
	11,4%	110
Total: 165		

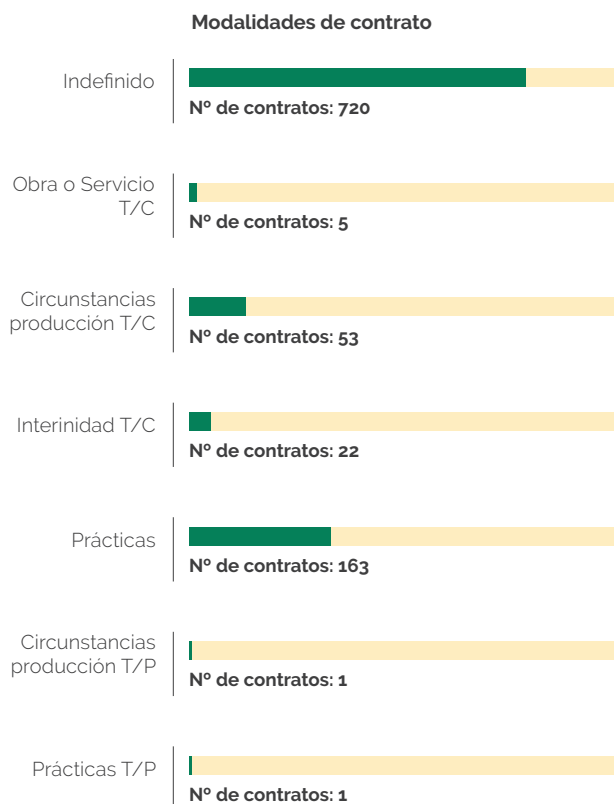
Grupo II Nivel 9	3,21%	31
	2,18%	21
Total: 52		

Grupo II Nivel 10	10,98%	106
	18,24%	176
Total: 282		

Grupo III Ayudantes	0,31%	3
	0%	0
Total: 3		

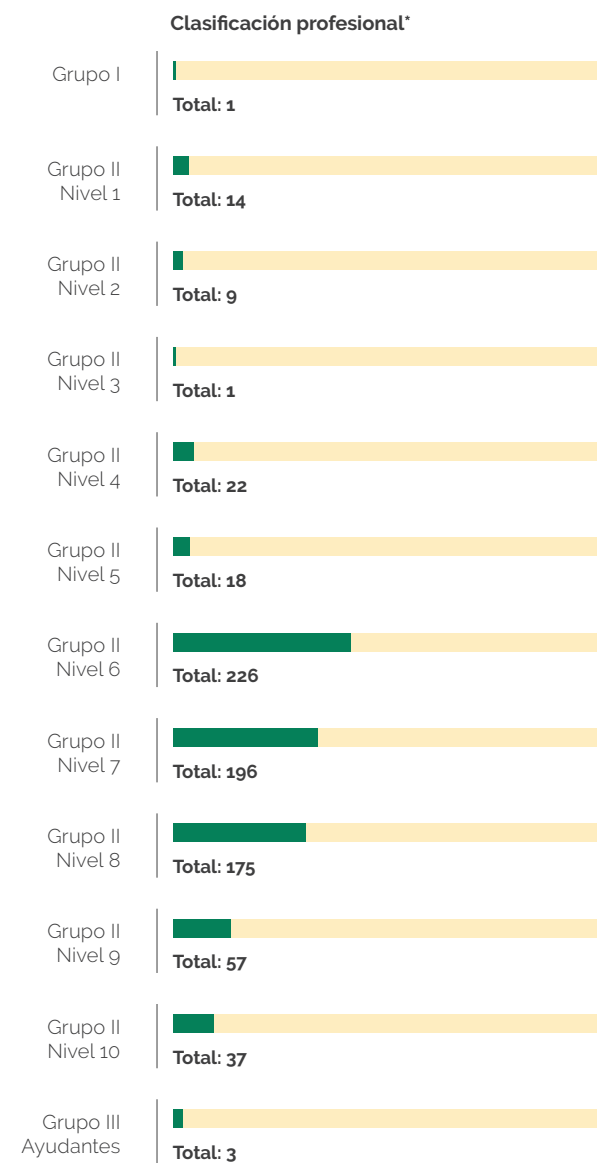
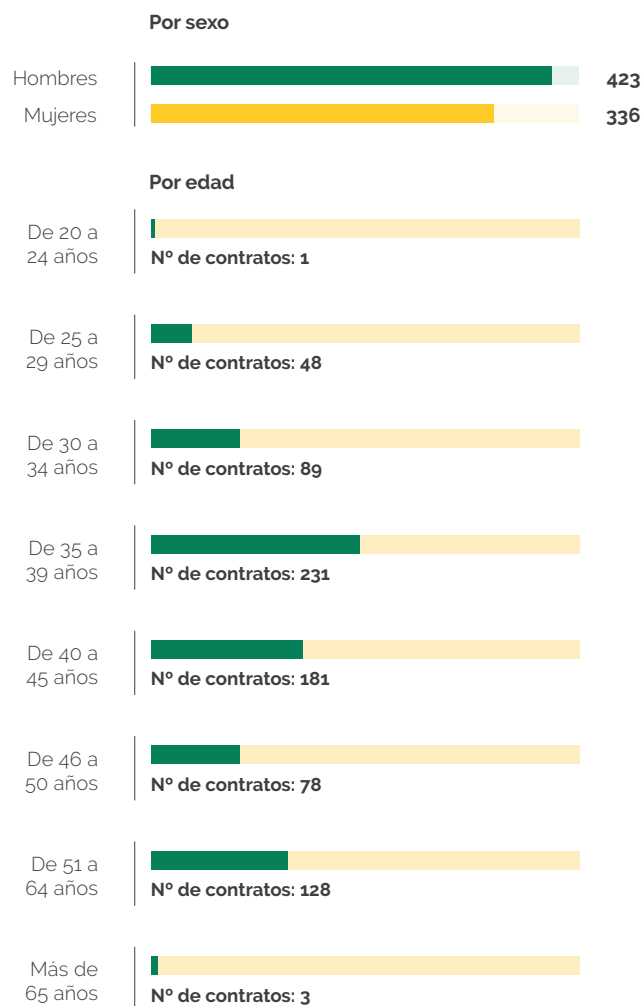
5.2.2. NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO

TOTAL EMPLEADOS
31 DE DICIEMBRE 2018 **965** PERSONAS

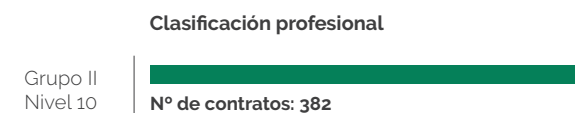
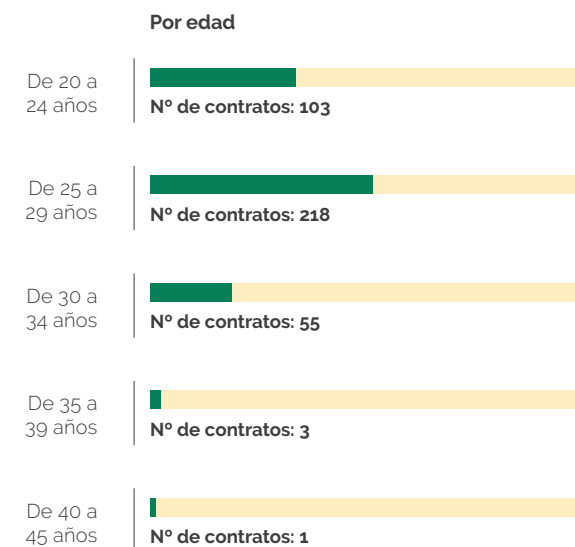
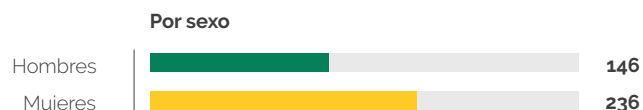


5.2.3. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS, DE CONTRATOS TEMPORALES

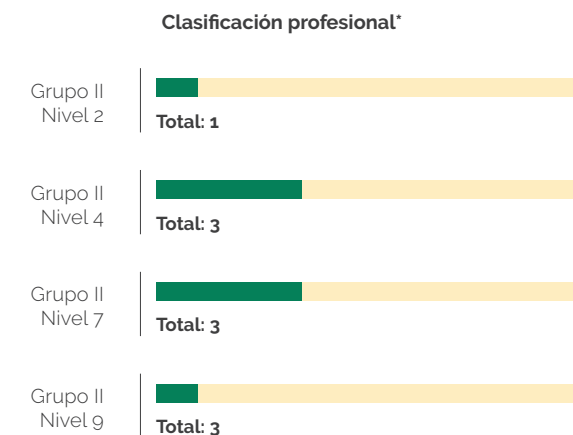
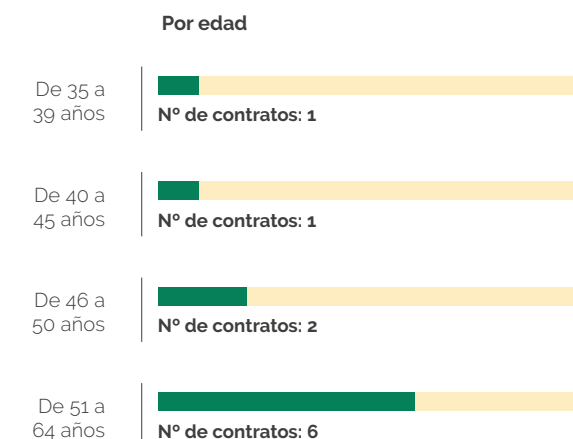
TOTAL CONTRATOS INDEFINIDOS / 759



TOTAL CONTRATOS TEMPORALES / 382



5.2.4. NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

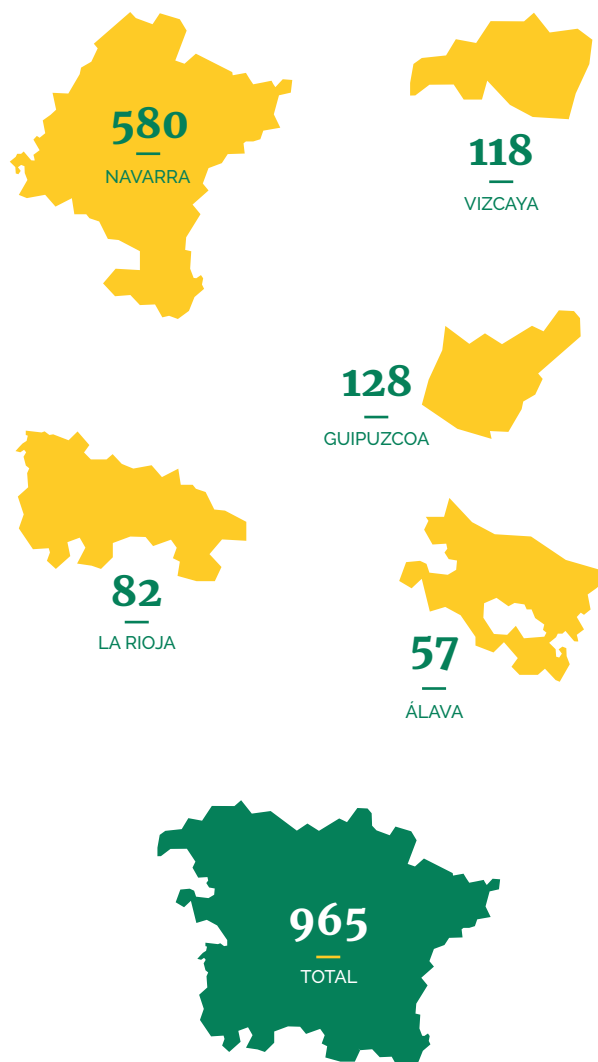


*La **clasificación profesional** comprende tres grupos: el **Grupo I** es el directivo, cuyo cometido consiste en la preparación y colaboración con el Consejo Rector en la toma de las decisiones relativas a la definición y proposición de la estrategia del negocio, la elaboración del Plan Operativo Anual, la fijación de objetivos cuenta de resultados y expansión de la entidad así como el seguimiento de los presupuestos.

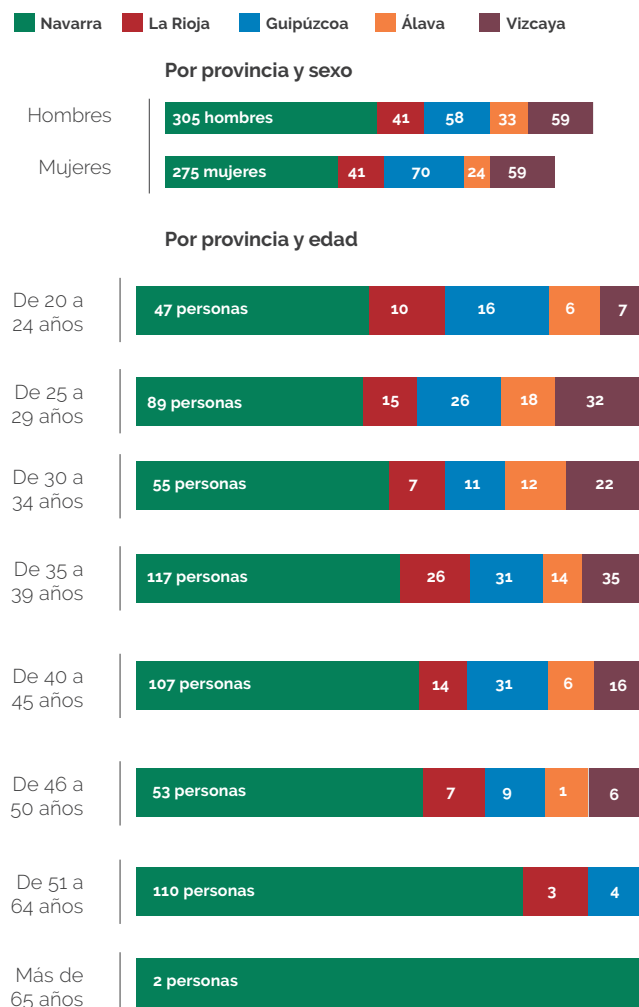
El **Grupo II** es el administrativo y de gestión. Este grupo comprende a los responsables y encargados de la realización de las actividades propias de la operativa diaria del negocio en sus diferentes vertientes. En el **Grupo III** de Oficios Varios están comprendidos los empleados a quienes encomiendan tareas no específicamente bancarias pero si de apoyo soporte tales como conductores personal cualificado o personal de mantenimiento.

Los niveles retributivos se establecen en el **Grupo II**. Hay 10 niveles retributivos que corresponden a distintas funcionalidades dentro del mismo grupo. Además de estas 10 niveles retributivos hay dos niveles de entrada, entrada primer año y entrada segundo año. Existe una promoción profesional dentro de los niveles dentro de los del **Grupo II** que establece que con cierto tiempo vas pasando del nivel 10 al nivel 9 del nivel 9 al 8 y del Nivel 8 al 7 y en el caso de directores del 7 al 6 por el transcurso de tiempo y también por la realización de tareas comerciales.

5.2.5. EMPLEADOS A CIERRE DEL EJERCICIO 2018, POR PROVINCIA



5.2.6. DATOS DE EMPLEADOS POR PROVINCIAS 2018



5.2.7. INFORME INTEGRADO 2018

EXPERIENCIA

ANTIGÜEDAD MEDIA
(AÑOS)

11,62

DIVERSIDAD

51,4%
HOMBRES

48,60%
MUJERES

91,86%
PERSONAS CON TITULACIÓN
UNIVERSITARIA

5.3. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

La política retributiva tiene como objetivo fundamental alinear la actuación de los empleados con los objetivos a largo plazo de la Entidad.

Los objetivos incluyen la necesaria generación de rentabilidad económica, pero también aspectos claves para una entidad cooperativa y con fuerte arraigo local, como son el crecimiento en base de clientes, la vinculación y fidelización de los mismos y una percepción del mercado positiva hacia la entidad en términos de servicio prestado.

Como **criterios básicos**, y dada la finalidad de que el esquema retributivo sea una herramienta útil para la consecución de los objetivos a largo plazo de la entidad, se siguen los siguientes:

A. La retribución fija individual será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.

B. La retribución variable tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad. No tendrá incentivos directos a la venta de productos concretos, ni rápeles ni retrocesiones a los empleados.

C. Fijar la remuneración variable en una proporción limitada respecto a la remuneración fija que en ningún caso supere el 100 % de la retribución fija, tal y como señala la normativa vigente.

D. Valorar siempre aspectos cualitativos más ligados al desempeño a largo plazo (mantenimiento de base de clientes, satisfacción de los mismos, crecimientos equilibrados).

E. Una parte de la retribución variable se podrá diferir por un periodo de entre 3 y 5 años, relacionado con el cumplimiento del Plan Estratégico elaborado en ese periodo.

F. Se analizará la satisfacción del cliente para tenerla en cuenta en la Política de remuneración.

G. La retribución variable está sometida a la recuperación de la satisfecha pudiendo exigirse una devolución parcial o total (cláusula “clawback”) de la abonada en el supuesto de actuación fraudulenta, despido disciplinario procedente o intervención culpable que cause grave daño a la entidad.

H. Antes de decidir el pago, se informará de que se cumple el nivel mínimo de solvencia necesario para no poner en

peligro el nivel de solvencia de la Entidad, asimismo se comprobará la corrección de indicadores detallados en el Marco de Apetito al Riesgo.

La **estructura básica** la compone el Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito, que se pacta entre la patronal Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y los sindicatos, que constituye la norma aplicable para todos los empleados.

Una vez cumplida la normativa pactada, se establece de forma individual la retribución de cada empleado y su carrera profesional. Los criterios de homogeneidad se estructuran a través de las funciones tipo de las que se responsabilizan.

Los datos obtenidos con la asignación individual se agrupan para comprobar su correspondencia con el presupuesto de gastos de la Entidad, para garantizar que no hay desviaciones en la previsión del año.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra. Autor: Javier León Granell.

1. SISTEMA RETRIBUTIVO

La estructura del sistema retributivo en Caja Rural de Navarra, busca una coherencia interna entre los distintos componentes retributivos y los diferentes puestos y responsabilidades, ajustándose a la realidad del mercado y asegurando una progresión y promoción profesional de su plantilla.

DISTRIBUCIÓN DE LOS COMPONENTES RETRIBUTIVOS



Caja Rural de Navarra ha aprobado su Política de Remuneraciones asociada a la gestión del Riesgo, que viene a dar cumplimiento a las obligaciones establecidas.

Esta Política incorpora una serie de principios entre los que destacan los siguientes:

- **La retribución fija individual** será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.

- **La retribución variable** tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad. Consiste en una valoración cualitativa, que tiene en cuenta aspectos relacionados con la calidad del desempeño del trabajo. Tiene carácter discrecional.

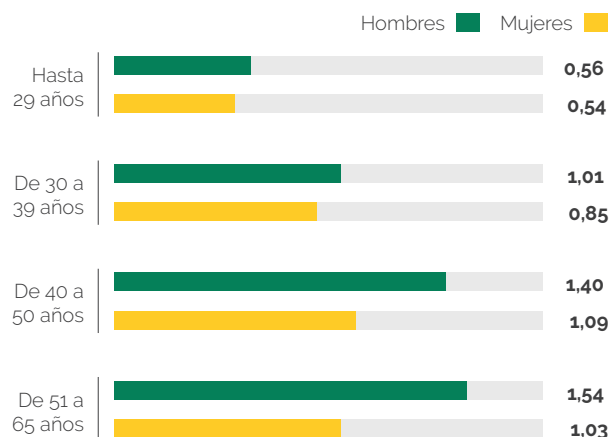
SALARIO MÍNIMO DE ENTRADA EN € /Nº HORA
22.056,74 / 1.700 = 12,97

SALARIO MÍNIMO DE ENTRADA EN € /SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL
22.056,74 / 10.302,60 = 2,14

2. REMUNERACIONES MEDIAS Y SU EVOLUCIÓN DESAGREGADOS POR SEXO Y EDAD.

INFORMACIÓN EN BASE AL ÍNDICE LABORAL MEDIO

EL ÍNDICE LABORAL MEDIO EN CAJA RURAL DE NAVARRA ES:
2.229,05 €/PAGA BRUTA

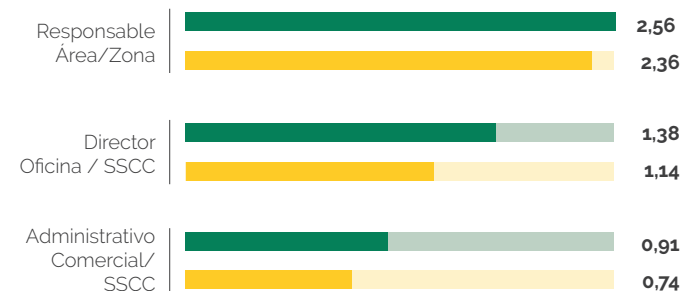


No se reporta información de la remuneración media por clasificación profesional, se trabajará para reportarla desagregada en futuras Memorias.

3. BRECHA SALARIAL POR FUNCIÓN

MEDIA SALARIOS HOMBRES vs. MUJERES

Información en base al Índice Laboral Medio



4. DISPERSIÓN SALARIAL 2018

- **Ratio de compensación total anual:** 7,41 (GRI 102-38)

- **Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual:** 0,95 (GRI 102-39)

3. LA REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

LA REMUNERACIÓN BRUTA TOTAL DEL AÑO 2018 DEL CONSEJO HA SIDO DE 59.790,81 EUROS

PERSONAS QUE FORMAN PARTE DEL CONSEJO EN 2018

IGNACIO TERES LOS ARCOS
JOSE ANGEL EZCURRA IBARROLA
CARLOS SANCHEZ DIESTRO
ALBERTO ARRONDO LAHERA
MANUEL GARCÍA DIAZ DE CERIO
FERNANDO OLLETA GAYARRE
MARCELINO ETAYO ANDUEZA
ROBERTO ZABALETA CIRIZA
FRANCISCO JAVIER ARTAJO CARLOS
PEDRO MARIA ECHARTSE SEVINE
JESÚS ANDRÉS MAULEÓN ARANA
JESÚS MARÍA DEL CASTILLO TORRES
GABRIEL URRUTIA AICEGA
PEDRO JESUS IRISARRI VALENCIA
RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA POR PERSONA 4.270,77 €

LA REMUNERACIÓN BRUTA TOTAL DEL EQUIPO DIRECTIVO HA SIDO DE 1.882.000 EUROS

PERSONAS QUE FORMAN PARTE DEL EQUIPO DIRECTIVO EN 2018

ALBERTO UGARTE ALBERDI	DIRECTOR AREA RIESGOS
ANGEL LECUMBERRI SEVIGNE	DIRECTOR COMERCIAL
JUAN MARIA AYECHU REDIN	DIRECTOR AREA EMPRESAS
FELIX SOLA ARRESE	DIRECTOR SECRETARIA GENERAL
FRANCISCO JOSE RODRIGUEZ LASPIUR	DIRECTOR CONTROL GESTION
IGNACIO ARRIETA DEL VALLE	DIRECTOR GENERAL
CARLOS ALBERTO SAGASETA GARCIA	DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA
MIGUEL GARCIA DE EULATE MARTIN-MORO	DIRECTOR TESORERIA
SERGIO TABOADA PLATAS	RESPONSABLE TECNOLOGIA Y ORGANIZACIÓN
ARTURO CORRAL BENGOCHEA	RESPONSABLE VIVIENDA Y ACTIVOS MOBILIARIOS
FERNANDO CAMPOS JIMENEZ	RESPONSABLE RECURSOS HUMANOS
IGNACIO MENA SOLA	RESPONSABLE ASUNTOS JURIDICOS
FRANCISCO JAVIER BERAZALUCE MINONDO	RESPONSABLE EMPRESAS PARTICIPADAS
IGNACIO MAEZTU ZAPATERÍA	DIRECTOR COMERCIAL OFICINAS
RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA POR PERSONA 134.428,57 €	

Política de remuneración Caja Rural de Navarra (resumen): disponible en el enlace.

[www.cajaruraldenavarra.com\(tablón de anuncios:política de remuneración\)](http://www.cajaruraldenavarra.com(tablón de anuncios:política de remuneración))

5.4. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO Y BENEFICIOS CORPORATIVOS

1. IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN LABORAL

No tenemos protocolo ya que no observamos problemas

2. EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3

3. ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

Nº DE HORAS DE ABSENTISMO

72.142

4. BENEFICIOS CORPORATIVOS

Caja Rural de Navarra pone a disposición de todos los empleados una línea de préstamos regulados por convenio. En 2018, 460 empleados se beneficiaban de un préstamo vivienda con un importe global de 56.983.173,49 euros, mientras que 126 empleados tenían ventajas en préstamos personales o de consumo por importe de 10.452.835,94 euros.

Así como otras prestaciones sociales y seguros complementarios regulados por convenio (bolsa de vacaciones, ayuda para estudios de hijos, ayuda para estudios de los trabajadores, incapacidad temporal, viudedad y orfandad, seguro de accidentes, seguro de vida, ayuda familiar).

Para la conciliación de la vida laboral y familiar Caja Rural ofrece a los empleados los permisos de lactancia, reducción de jornada, acompañamiento médico, excedencia voluntaria y excedencia para cuidado de hijo menor de tres años.



5. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO

La gestión de las personas es una de las funciones más importantes del directivo, y el Plan de Mejora es un proceso clave, no un formalismo. Es una práctica que permite desde el análisis del desempeño individual, mejorar la productividad, favorecer el desarrollo profesional, gestionar las motivaciones, alinear la estrategia de la Caja, la adaptación al entorno y promover comportamientos que se ajusten a los valores de la Caja.

Se trata de un proceso en el que participan todos los empleados de Caja Rural de Navarra, y que posibilita analizar de forma detallada el desempeño de cada miembro de la organización. Todo el análisis preliminar (autoevaluación, evaluación del responsable y entrevista de evaluación), lleva a concretar acciones, que permitan desarrollar las áreas de mejora detectadas. Este proceso hace que Caja Rural de Navarra pueda evolucionar, sea más competitiva y adaptada al entorno, tomando como referencia y punto de partida los valores de la Caja.

Siendo estratégico el papel directivo en la organización, completamos el proceso, contando con la opinión de todos los empleados, a través de una evaluación ascendente, basada en los comportamientos asociados al Estilo de Dirección en Caja Rural de Navarra.

DESARROLLADOR DE PERSONAS

HUMILDE

CERCANO

OPTIMISTA

EQUILIBRADO

5.5. ORGANIZACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL

La participación de los trabajadores en la empresa, se realiza al máximo nivel, a través del órgano de gobierno de la cooperativa, el Consejo Rector, y en la figura del Consejero Laboral.

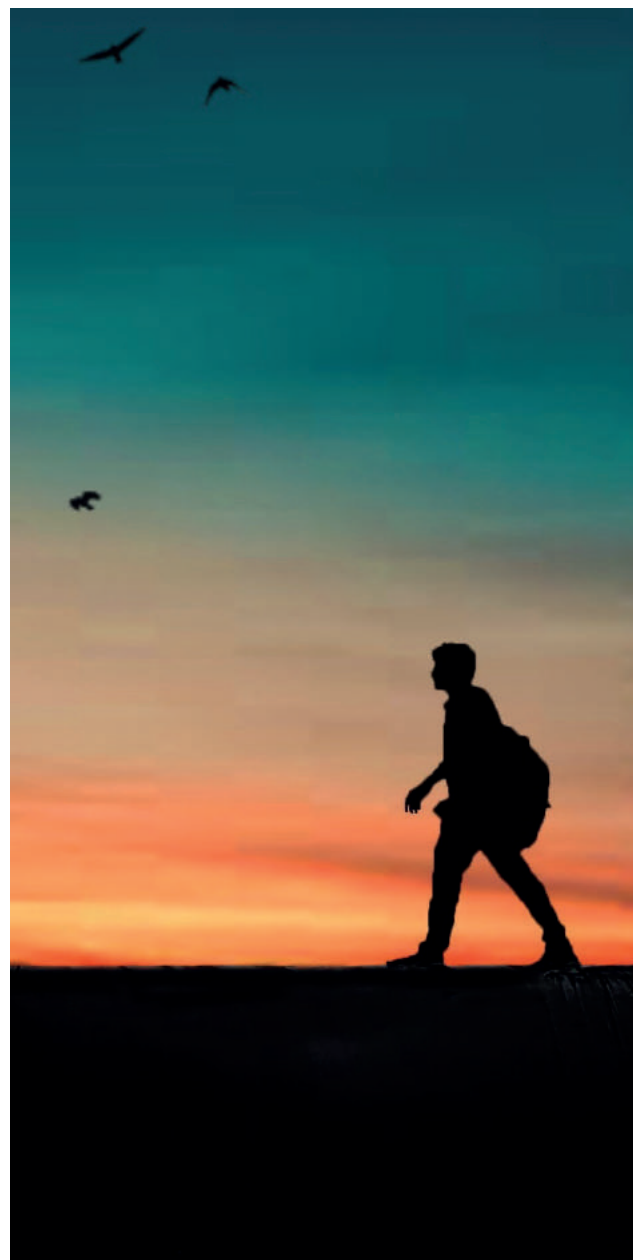
Desde esa función, tiene acceso a toda la información directiva, y también de los aspectos de estrategia y dirección de la caja.

En el mismo sentido, la organización de las personas tiene en cuenta la participación de todos los empleados en la actividad diaria. En primer lugar, se fomenta el trabajo en equipo, de tal manera, que la propia oficina, que es el núcleo fundamental de operatividad de la empresa, se basa no en la individualización de las personas, sino precisamente en el propio equipo de trabajo. Hasta tal punto, que los objetivos que se plantea la empresa, son objetivos de equipo. Los parámetros que tienen que conseguir de avance económico, a nivel de clientes, y en general de funcionamiento de la sucursal son para todos en conjunto.

El esquema de comunicación de la empresa también se basa en la reunión de los equipos y la toma de decisiones coordinada de los responsables con participación de todos sus componentes. Todos los comités y reuniones confluyen en la reunión de oficina, que es el equipo básico como decimos y que requiere de la colaboración de todo el grupo.

En relación al diálogo social, la relación es permanente con la representación legal de los trabajadores. Hay un intercambio de impresiones, en primer lugar, en cuanto a la formación con reuniones periódicas cada trimestre.

En otros aspectos de Relaciones Laborales también se establecen canales de comunicación y de aportación de



ideas de forma continua, trasladando la información de manera continua en todos los aspectos, como organigrama y distribución organizativa, cumplimiento de normativa laboral y de prevención.

En cuanto a la negociación colectiva el convenio que rige la actividad es el de cooperativas de crédito que se negocia, en la parte empresarial por la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito UNACC, en la que está integrada la Caja y por ASEMEC y por la parte social, por los sindicatos Comisiones Obreras (CC.OO.) y Unión General de Trabajadores (UGT). Se trata de la norma básica reguladora de la actividad en las cooperativas de crédito y por tanto aplicable directamente al 100% de los empleados de Caja Rural de Navarra.

No obstante, la negociación anterior y la aplicación del convenio colectivo de sector, también existen ámbitos que se regulan por acuerdos internos de la representación legal de los trabajadores y la dirección, en materias concretas que mejoran lo establecido en el convenio colectivo o regulan aspectos que no están contemplados de manera general.

Los acuerdos vigentes que tenemos contemplan, en primer lugar, la distribución de los horarios de trabajo teniendo en cuenta la conciliación laboral y la distribución por parte de los empleados de algunas de las horas de trabajo, de tal manera que el desempeño se realice en el momento más favorable tanto para la actividad, como para el propio empleado y coordinándose con el equipo de trabajo, recogiendo también la ampliación de los días de vacaciones.

En segundo lugar, unas ventajas sociales que benefician la suscripción de préstamos para distintas utilidades, seguros de protección en circunstancias diversas y apoyo a las familias con hijos.

5.6. POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN EL CAMPO DE LA FORMACIÓN

Caja Rural de Navarra fomenta la formación colaborativa entre los empleados, aprendiendo todos de las experiencias individuales que compartimos cada uno de nosotros. Por eso entendemos que la formación interna es fundamental para transmitir los valores de la empresa y nuestro *know-how* y crecer día a día como profesionales, como una permanente gestión del conocimiento y aprendizaje continuo.

En algunas ocasiones recurrimos a empresas externas para cubrir aquellas materias o habilidades que nos resulta complicado autoabastecernos, o en ocasiones en las que los formadores externos nos aporten un mayor valor añadido.

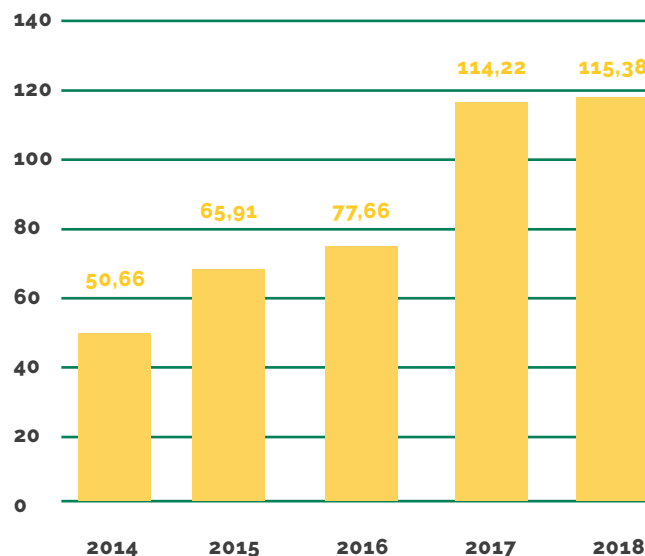
Tanto el cumplimiento normativo como la transformación digital que está viviendo nuestro sector son los componentes que más importancia están teniendo en materia formativa en estos últimos años.



Este año 2018 se han impartido un total de **112.502 horas de formación**, frente a las 108.505 horas de 2017. Cada vez está teniendo más peso la formación relativa a cumplir con las normas, este año con Mifid II (tanto nuevos certificados como formación continua).

Cada empleado de la Caja ha recibido en **2018 de media 115,38 horas de formación**, frente a las 114,22 horas de media que se recibieron en 2017.

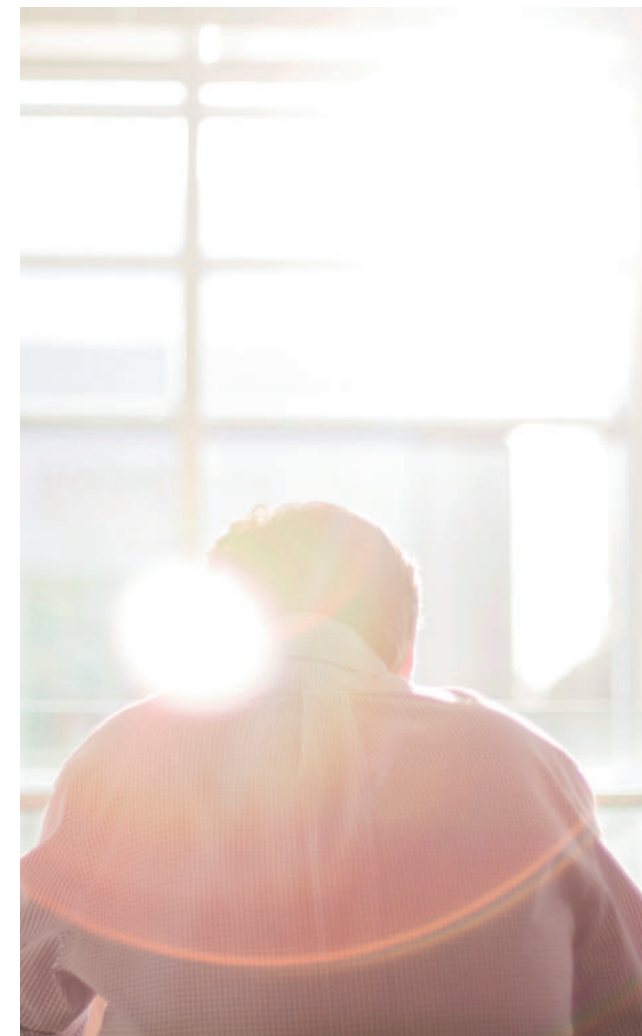
HORAS DE FORMACIÓN / EMPLEADO



Nuestro sector está cada vez más regulado, y estas regulaciones implican capacitar a la plantilla para que puedan desempeñar sus funciones.

Del total de horas de formación, 103.576 horas corresponden a formación relativa a cumplimiento normativo, especialmente Mifid II y Ley de Mediación de Seguros.

No se reporta en la presente memoria información de la cantidad total de horas de formación por categoría profesional correspondiente al ejercicio 2018, por no disponer de la información, pero se trabajará para reportarlo en futuras memorias.





5.7. MEDIDAS ADOPTADAS PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Caja Rural de Navarra cuenta con un Plan de Igualdad que impulsa la igualdad de género entre Mujeres y Hombres en la entidad, contemplando además todos los tipos de diversidad. La importancia de la igualdad de género es vital en las políticas que desarrolla con sus empleados, su apoyo y compromiso con las comunidades en las que opera en este ámbito y sus ofertas de productos con conciencia de género.

El compromiso de Caja Rural de Navarra con la diversidad y la inclusión no solo se materializa en los avances realizados hasta ahora con una plantilla paritaria, sino también con el compromiso de la entidad de seguir gestionando todos los tipos de diversidad.

Los principales Objetivos del Plan de Igualdad son:

- **Fomentar la contratación** de mujeres y hombres en las ocupaciones en las que están poco presentes.
- **Fomentar la incorporación de mujeres a niveles de responsabilidad.**
- Disponer de **indicadores de gestión** de personas segmentados.
- Conseguir un **enfoque integral de la igualdad** en la política y estrategia de la Organización.
- **Sensibilización y cambio del discurso y cultura** de la organización.

- **Uso correcto del lenguaje, de la imagen y del trato** dentro y fuera de la empresa.

- **Divulgar al exterior el compromiso** de Caja Rural de Navarra por la gestión de la igualdad.

- **Divulgar a nuestra clientela el compromiso** de Caja Rural de Navarra por la gestión de la igualdad.

- **Compatibilización de responsabilidades** laborales y personales.

- Definir **procedimiento de actuación** específico en situaciones de acoso sexual.

- **Atender adecuadamente** a nuestras clientas

- **Incorporar en la Obra Social** programas o actuaciones dirigidas a las mujeres y a favorecer la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

5.8. MEDIDAS ADOPTADAS PARA PROMOVER EL EMPLEO

1. COMPROMISO CON EL ENTORNO UNIVERSITARIO

Gestionamos internamente el proceso de incorporación de personas a la organización de manera integral: desde la identificación de candidatos potenciales, su posterior evaluación hasta la decisión, incorporación y acogida.

Cuidamos el proceso y al candidato, con el objetivo de mostrar coherencia con los valores corporativos de respeto y cercanía.

Y colaboramos a través de Programas de Prácticas, diseñados para completar la formación de los estudiantes,

acercándoles la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidad; en definitiva, aportando mayor empleabilidad.

A través de estos programas, hemos incorporado en 2018, 169 becas formativas (43 becas fuera del verano y 126 becas de verano).

2. COMPROMISO CON LOS NUEVOS EMPLEADOS

En Caja Rural de Navarra, asumimos la obligación de desarrollo de las nuevas incorporaciones, apoyamos y orientamos como rasgo cultural, confiamos y damos responsabilidades y exigimos esfuerzo y compromiso.

El resultado de esta interacción y suma de factores definen al empleado de Caja Rural, aportando valor a la organización y desarrollo y empleabilidad al propio empleado.

3. COMPROMISO CON EL CRECIMIENTO DEL EMPLEO

En el año 2018 se han convertido 24 contratos temporales en indefinidos. Mantenemos el compromiso de consolidar empleo, siempre condicionados por la situación de sector y de la propia Caja.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra. Autor: Javier Zabala Acosta.

5.9. PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE GÉNERO Y CONTRA TODO TIPO DE DISCRIMINACIÓN

La normativa constitucional sitúa la dignidad de la persona como uno de los pilares fundamentales objeto de tutela (arts. 10 y 15 de la Constitución Española), y de manera específica en el ámbito de las relaciones laborales se ha traducido en la incorporación dentro de los derechos básicos del trabajador/a la protección frente al acoso por razón de origen racial, religión o convicciones, discapacidad, edad, género u orientación sexual (art. 4.2 del ET), pues el llamado acoso moral constituye siempre un atentado a la dignidad personal y a la integridad moral de la víctima.

La aparición de conflictos en los que se encuentre comprometido el respeto por la dignidad del trabajador o la trabajadora, en cualquiera de sus manifestaciones -no sólo a través del acoso sexual-, exige intervenir de manera ágil y eficaz en orden a comprobar su existencia, conocer la dimensión del problema y sus causas, y poner los remedios oportunos.

En Caja Rural de Navarra se constituyó un cauce de denuncia, investigación y de respuesta ante la aparición de situaciones de incumplimiento laboral de esa naturaleza garantizando la confidencialidad de la información denunciada por la persona objeto del presunto acoso o de cualquier empleado que tenga conocimiento de la aparición de este tipo de conductas.

No debemos olvidar que la existencia de un clima laboral de respeto del derecho a la integridad física y moral de las personas es responsabilidad de todos los que prestamos nuestros servicios en la entidad, y no exclusivamente de la Dirección, sobre todo en orden a facilitar el conocimiento de dicho tipo de conductas.

Por lo que es necesario que todos tomemos conciencia de que es preciso prevenir y colaborar en que se eviten o, en su caso, se corrijan ese tipo de situaciones.



5.10. INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

El Código de Conducta de Caja Rural de Navarra es el eje rector de nuestra manera de actuar. Su cumplimiento, es la forma en que abordamos los Derechos Humanos en nuestras actividades empresariales. Aseguramos su cumplimiento, socializando nuestros valores a través de diversas plataformas de comunicación con nuestros trabajadores.

En nuestros procesos de incorporación, se entrega una guía de las políticas que los trabajadores deberán cumplir y aplicar como miembros de Caja Rural de Navarra. Adicionalmente, estos contenidos están siempre disponibles en el Portal del Empleado.

Los directivos y empleados de la Caja deben ajustar toda su actividad y normas de actuación a unos principios y comportamientos éticos, fundamentalmente, por la finalidad de servicio y beneficio colectivo que está en la base de la creación y actuación en todo momento de la Caja.

La Caja se ha labrado a lo largo de su existencia un merecido reconocimiento entre sus clientes socios quienes a su vez son los principales clientes de la Entidad, reconocimiento que permanentemente es necesario potenciar y mejorar.

Parte del mismo se basa en las personas que trabajan diariamente en la misma, en su actuación dentro y fuera de la jornada laboral.

Un comportamiento ético de los empleados en las relaciones con el resto de compañeros, con los socios, clientes y proveedores, supone uno de los apartados fundamentales para mantener y mejorar la reputación de la Entidad.

Dichos comportamientos éticos, por otro lado, tenemos la plena convicción de que no son más que beneficiosos a largo plazo en la búsqueda del crecimiento y el mayor beneficio para la Entidad, por lo que, adicionalmente a su exigibilidad moral o humana, deben ser incluidos como políticas y objetivos básicos del negocio.

No ha habido denuncias en el ejercicio 2018 por casos de vulneración de Derechos Humanos.

5.11. PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Con el objetivo de cumplir con la Normativa vigente en prevención de riesgos laborales, y garantizar la seguridad y salud de los puestos de trabajo, Caja Rural de Navarra dispone de un Servicio de Prevención Propio, en cuanto a modalidad preventiva se refiere, teniendo concertadas la higiene industrial y Vigilancia de la salud con el servicio de prevención ajeno Prevenna del grupo Preving.

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de la Caja desarrolla lo previsto dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PPRL), en lo referente a los procedimientos actuales, así como los registros acreditativos dentro del mismo.

El sistema de Gestión tiene como objeto el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud de Caja Rural de Navarra, integrando la actividad preventiva en todos los aspectos de la gestión y en todos los niveles jerárquicos de nuestra empresa.

A modo resumen, se enumeran los aspectos más relevantes:

- La organización de la prevención dentro de la Caja.
- La evaluación de riesgos en los puestos de trabajo.
- La planificación de la acción preventiva.
- Los estudios y mediciones higiénicas realizados.
- La formación e información de los trabajadores.
- Los planes de emergencia y evacuación.
- Documentación de equipos de trabajo e instalaciones.
- Documentación relativa al comité de seguridad y salud.
- Vigilancia de la salud, certificados médicos y protocolos médicos aplicados.

Para lograr los objetivos previstos en la planificación anual dentro del PPRL, en el año 2018 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Se ha revisado y actualizado el PPRL.
- Se ha formado a través del aula virtual a las nuevas incorporaciones.
- Se han realizado actuaciones previstas en la Vigilancia de la Salud.
- Se han realizado un estudio psicosocial.
- Se han realizado los controles internos de las condiciones de trabajo.

Los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la prevención en el 2018 han sido los siguientes:

- **Accidentes con baja: 3 (2 hombres y 1 mujer)**
- **Accidentes con baja “in itinere”: 3 (2 hombres y 1 mujer)**
- **No existen enfermedades profesionales reconocidas.**

Siendo el índice de frecuencia 8,578 y de gravedad 0,151.

Para el año 2019, las actuaciones más significativas son las siguientes:

- Formación de nuevas incorporaciones.
- Continuar con el desarrollo de la coordinación de actividades empresariales.
- Cumplimiento de los objetivos de la planificación anual.

El comité de seguridad y salud, es un comité paritario, que representa a todos los trabajadores, y se reúne trimestralmente para tratar asuntos de prevención de riesgos laborales.



CAPÍTULO **SEIS**

PROVEEDORES

 CAJA RURAL
DE NAVARRA



ÍNDICE

6.1.

RELACIÓN CON
PROVEEDORES Y
COLABORADORES

6.2.

CONTROL Y
SEGUIMIENTO DE
LOS PROVEEDORES

6.3.

PLANES DE FUTURO

6.4.

PORCENTAJE DE
FINANCIACIÓN DE
PROVEEDORES
LOCALES

6.1. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

Caja Rural de Navarra tiene como objetivo mantener con sus proveedores y empresas colaboradoras una relación de cercanía, respeto, confianza y transparencia, que permita el conocimiento de las empresas contratadas y la confianza en la calidad de los servicios prestados. Siempre en el marco de la confidencialidad amparado por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Por otro lado, Caja Rural tiene un Manual de Proveedores aprobado por el Consejo Rector por el que, entre otras normas de cumplimiento interno, se fijan los criterios de selección de proveedores. Con carácter general, los procesos de selección de proveedores se deben adecuar a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades.

Además, en estos procesos de selección se ponderará la concurrencia en los mismos de cualidades impuestas por unos principios éticos establecidos por la Entidad, que son los siguientes:

1. PRINCIPIO DE HONORABILIDAD

En ningún caso se permite la contratación con terceros respecto de los cuales existan indicios notoriamente conocidos de estar siendo investigados por su participación en un acto delictivo, o de su procesamiento o condena como reos de un delito.

2. PRINCIPIO DE MORALIDAD Y ÉTICA LABORAL

En la selección de proveedores se descartarán aquellos respecto de los cuales sea pública o notoriamente conocida su infracción de los derechos de los trabajadores reconocida

en la normativa laboral o en el incumplimiento de sus obligaciones legales como empresario.

3. PRINCIPIO DE RECONOCIDA EXPERIENCIA Y CALIDAD

La contratación de un proveedor requerirá la acreditación de su cualificación técnica y de su experiencia en la prestación de los servicios a contratar. Esta acreditación podrá verificarse mediante la presentación de certificaciones de calidad (ISO) o similares, o cualquier otro medio que, atendiendo a las circunstancias concretas, la entidad considere suficiente. A estos efectos, será posible la contratación sin la aportación documental indicada, cuando dicha experiencia y calidad sea pública y reconocida en el tráfico mercantil.

Caja Rural tiene marcados en dicho manual unos criterios de restricción a la contratación de proveedores, de manera que podrán ser excluidos de la participación en la selección si se dieran alguna de las siguientes circunstancias:

- Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad. Las excepciones a este sistema serán autorizadas por la Dirección General y el responsable de Intervención.

- En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.

- No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.

- Haya sido declarado culpable de un delito que afecte a su moralidad profesional (por ejemplo, delitos contra los trabajadores), o existan indicios fehacientes de su involucración en un caso de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o similares.





6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

La contratación con los proveedores se hace desde cada Área en función de las necesidades y demandas establecidas. Todas las áreas siguen el procedimiento marcado en el manual de proveedores, que establece las siguientes normas que establece que se deberán obtener diversas ofertas de los potenciales proveedores en función del importe del gasto:

- **Hasta 10.000 euros** al menos un presupuesto o factura.
- **Entre 10.001 y 50.000 euros** serán necesarios al menos dos presupuestos.
- **A partir de 50.001 euros** serán necesarios al menos tres presupuestos.

Las excepciones a este sistema serán autorizadas por la Dirección General y el responsable de Intervención.

El hecho de tener organizada la contratación de proveedores por departamentos, permite llevar un mejor control de calidad de los servicios prestados. Cada responsable de Área es conocedor de primera mano de las posibles incidencias o irregularidades.

En cuanto al control del gasto, anualmente se aprueba por Dirección General un presupuesto de gastos por cada Área, se controlan mensualmente los gastos por el Comité de Dirección y además se efectúan dos controles semestrales por parte del Área de Intervención con Dirección General.

Caja Rural de Navarra es plenamente consciente de la importancia que tiene un determinado grupo de proveedores, de cuyos servicios depende una parte significativa de la calidad percibida por el empleado o por el cliente. La Caja

tiene identificados los servicios informáticos, Back office y de Seguros como servicios críticos, por lo que dichos servicios son prestados por empresas participadas de Caja Rural de Navarra e integrantes del Grupo Caja Rural.

“

La contratación departamentalizada de proveedores permite llevar un mejor control de calidad de los servicios prestados.

”

En los servicios que la Entidad considera más relevantes, requiere encuentros entre las partes, en los que se valora tanto la calidad del servicio como los flujos y claridad de la comunicación, que favorecen un trabajo final satisfactorio. La calidad final depende tanto del que demanda el servicio como del que lo ofrece. Se tienen en cuenta aspectos no económicos, que inciden en la calidad del servicio.

Caja Rural de Navarra cumple con la ley de integración social del minusválido (LISMI), contratando servicios con empresas especiales de empleo y promoviendo así la contratación e inclusión social de estas personas, en base al compromiso adquirido con la Responsabilidad Social Corporativa.

6.3. PLANES DE FUTURO

Uno de los proyectos que lleva a cabo la Caja es el de oficina sin papeles. Es un objetivo que mejora la productividad de las personas, y además permite una reducción del uso de papel y toner, dos materiales cuya producción afecta negativamente al medio ambiente.

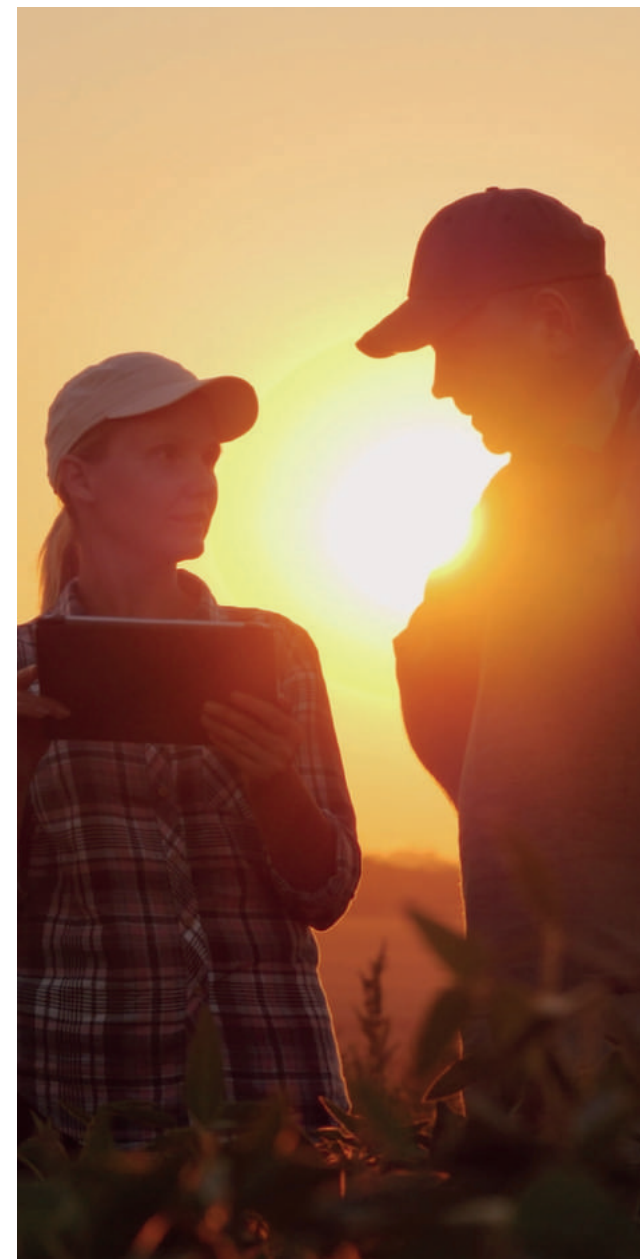
No se incluyen en la actualidad en la política de compras cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. Caja Rural de Navarra elaborará un plan de mejora a través del cual involucre a sus proveedores en temas de sostenibilidad, procurando considerar en la relación con los proveedores su responsabilidad social y ambiental.



6.4. PORCENTAJE DE FINANCIACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

En el sector financiero el proveedor más relevante son los propios acreedores de las entidades, que son quienes financian su actividad (junto con los fondos propios). Asimismo, dada la singularidad de la actividad bancaria en la que concurren en un mismo sujeto las figuras de cliente (consumidor de financiación y otros servicios de intermediación) y proveedor/ acreedor (aportante de fondos a la entidad), las adquisiciones a proveedores locales (depositantes) en Caja Rural de Navarra suponen un alto porcentaje del total.

Centrados en el dato específico de compras a proveedores locales (total facturación 2018) se obtiene que: el 40,54% corresponde a facturación de proveedores locales (teniendo en cuenta las compras para *leasing*)

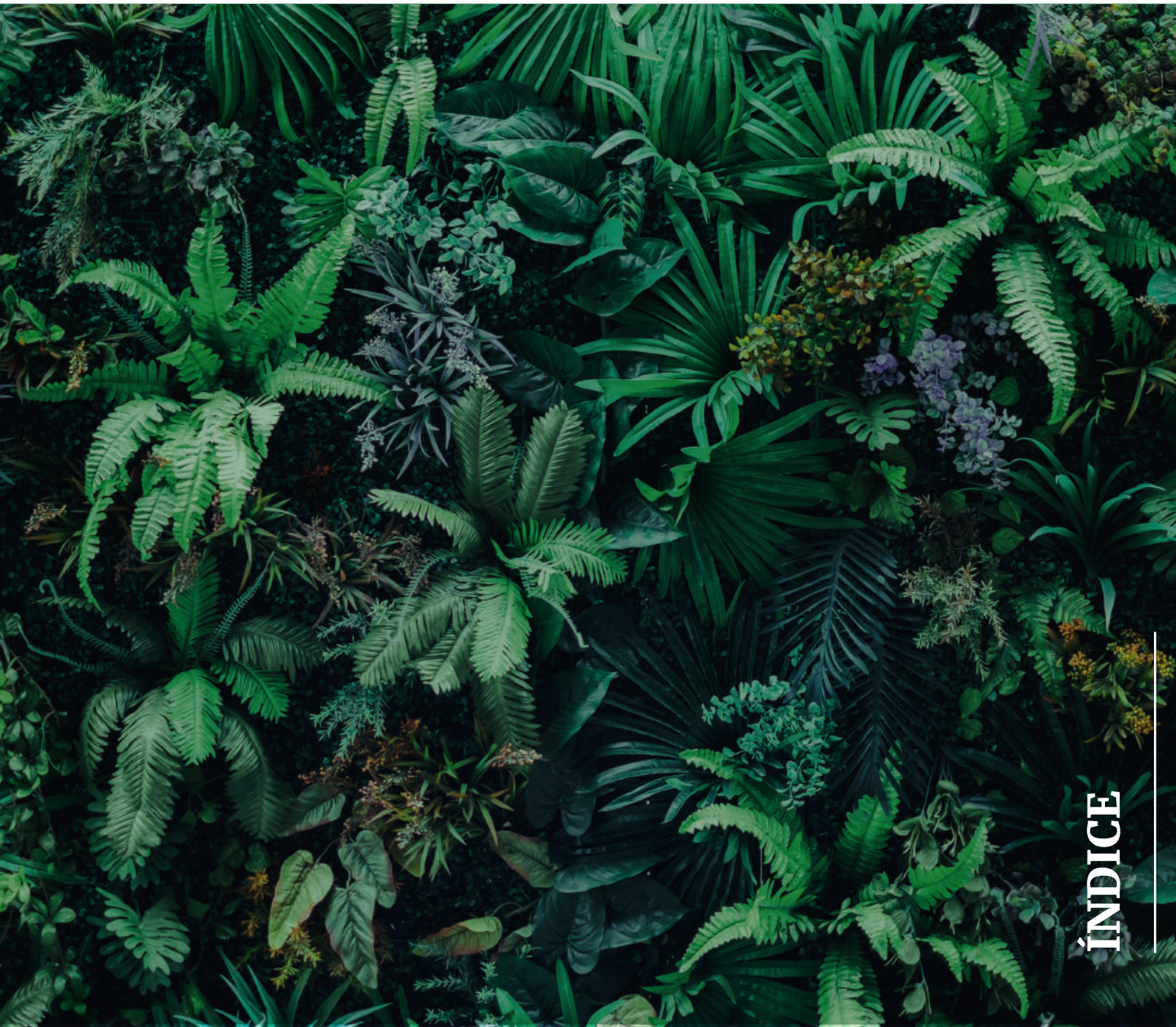


CAPÍTULO SIETE

NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE



CAJA RURAL
DE NAVARRA



ÍNDICE

7.1.
NUESTRA
RELACIÓN CON
EL MEDIO AMBIENTE

7.2.
ACTUACIONES
REFERENTES A
CUESTIONES
MEDIOAMBIENTALES

7.3.
NIVELES DE
ACTUACIÓN

7.1. NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

Los orígenes de las Cajas Rurales se encuentran en las cooperativas agrícolas y de crédito de hace más de un siglo, y hay determinados valores que se mantienen.

Para Caja Rural nuestro entorno es un valioso bien a preservar, y las actividades humanas no pueden ser ajenas al estrés que imponemos al medio natural. Desde nuestro punto de vista, hay que equilibrar el desarrollo de nuestra actividad con el entorno mediante **actuaciones en varios niveles**:

- Minimización de los recursos consumidos (energía, plástico, papel, etc).
- Realización directa de actividades de mejora del entorno (producción de energías renovables, plantación de madera, etc).
- Apoyo a nuestros clientes en sus proyectos de sostenibilidad: renovación de flotas de transporte, rehabilitación energética de edificios, producción de energías renovables, diseño y fabricación de equipos para la producción de energías renovables, etc.
- Apoyo al cooperativismo y al sector agrícola tradicional, que mantiene la población en el entorno rural y realiza sus explotaciones de forma respetuosa con la naturaleza

7.2. NIVELES DE ACTUACIÓN: CONSUMO DE RECURSOS Y PLANES DE MEJORA

La banca se ha caracterizado por mantener estructuras burocratizadas poco flexibles. Esta forma de trabajar se ha basado en numerosos informes entre grandes departamentos; con un abundante intercambio de documentos con los clientes.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra.
Autor: Enrique Arce Cárdenas.

De forma general, la penetración de los sistemas digitales ha permitido a todo el sector volcar una parte de las transacciones a las aplicaciones de banca en internet, y a ir sustituyendo las comunicaciones en papel por correos electrónicos.

Pero, complementariamente, el modelo de gestión de Caja Rural de Navarra, de estructuras livianas y próximas al cliente, reduce la necesidad de papel y facilita la introducción de sistemas de manejo electrónico de la información.

Llevamos más de una década con un sistema de gestión documental que permite una rápida accesibilidad y trazabilidad de todos los procedimientos y procesos, a la vez que agiliza la toma de decisiones y reduce la necesidad de papel, horas de back-office (climatización, iluminación) y espacios de almacenamiento físico.

Una buena métrica de ello es la eficiencia, medida por el Banco de España como “gastos de explotación frente al margen ordinario”, mejor que la media sectorial pese a la menor dimensión de nuestra entidad y la menor carga de comisiones por servicios a nuestros clientes.

Es compromiso inequívoco de toda la entidad la consecución de unas oficinas que estén permanentemente adecuadas, en busca de una mejora del entorno del centro de trabajo, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, la satisfacción de los clientes en su utilización y el mantenimiento de una imagen corporativa según los parámetros definidos y aprobados por la Caja.

Una mejora que se debe traducir tanto en la adaptación de los puestos de trabajo a una ergonomía cada vez mejor, como a una optimización de las instalaciones, para conseguir unas oficinas cada vez más eficientes y sostenibles, con un menor consumo energético.

En este sentido, la acciones que la Caja tiene implementadas para minimizar el impacto ambiental, tienen que ver con los siguientes aspectos:

7.2.1. EL CONSUMO DE LOS RECURSOS

1. PAPEL Y TONER

En Caja Rural de Navarra, llevamos una década implementando un sistema de gestión documental en las oficinas que implementa la digitalización de los procesos internos y con los clientes, de forma que se reduce drásticamente la cantidad de papel que se utiliza en las oficinas. En el año 2018 este proceso se ha implantado en 45 oficinas, y existe una previsión de implantarlo en otras 45 oficinas en el año 2019, esperando esté finalizado para el año 2020.

El papel representa el principal consumo de materias primas en la prestación de servicios financieros, tanto en coste como en su impacto ambiental, especialmente el papel para impresión en hojas A43. Desde hace bastantes años, este papel cuenta con la certificación FSC C015403, garantizando con ello un proceso de producción más respetuoso con el medio ambiente.

Como pautas generales, estamos consolidando procedimientos de ahorro de consumo de papel en comunicaciones internas y con los clientes, con un gran incremento del buzón virtual entre los clientes.

Con el servicio Infomail todos los clientes que lo desean reciben la correspondencia bancaria exclusivamente por medios digitales y de forma gratuita. Al finalizar el año 2018 del total de clientes activos, generadores de correspondencia bancaria de forma habitual, un 49,68% ya la reciben digitalmente mediante el servicio Infomail, habiendo mejorado en 5,38 puntos este porcentaje respecto

al año 2017, con lo que ello supone de importante ahorro en el consumo de papel.

El **consumo de papel** ha disminuido este año, como se puede observar en la siguiente tabla (el papel de TPV no figura porque ya no lo compramos directamente):

Los **datos de consumo de papel por empleado** (kg/año 2018 por empleado) son, teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2018 el número total de empleados es 965: 66,5 kg/empleado. A 31/12/2017 este ratio era: 73,92.

CONSUMO KG/AÑO	KG/AÑO 2016	KG/AÑO 2017	PREVISTO 2018	REAL KG/AÑO 2018	PREVISTO 2019
Papel libre cloro folios	65.656	63.278	62.000	57.349	58.000
Papel térmico TPV	340	332	330	0*	0*
Papel cajeros	294	148	180	279	250
Sobres	4.214	3.568	3.500	3.767	3.700
Papel en folletos y carteles	4.565	4.300	4.300	11.042	11.000
TOTAL	75.069	70.894	70.310	72.437	72.950

*El consumo de papel térmico para TPV es cero porque no lo compramos directamente, se encarga la empresa de mantenimiento.

CONSUMO UDS.	2016	2017	PREVISTO 2018	REAL 2018	PREVISTO 2019
Toner reciclado	3.199	3.276	3.290	3.368	3.310
Toner originales	231	251	260	239	240

Los **datos de consumo de tóner por empleado** (uds/año 2018 por empleado) son, teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2018 el número total de empleados es 965: Tóner reciclado 3,49; Tóner originales 0,23. A 31/12/2017 este ratio era: Tóner reciclado 3,41; Tóner originales 0,26.

El consumo de papel ha disminuido, pero consideramos que no de manera significativa, en parte debido a que la actual normativa de transparencia y regulación bancaria, nos obliga a dar muchísima información en los nuevos contratos a los clientes. No obstante, estamos inmersos en procesos de reducción de envío de documentación a los domicilios de los clientes, la mayor parte de la documentación es vía web, correos electrónicos y otros canales de comunicación digital.

2. ENERGÍA

Caja Rural en su red de oficinas, no consume energías fósiles, la única fuente de energía de las oficinas es la electricidad, y los equipos consumidores son los siguientes:

- Equipos de climatización.
- Luminarias interiores.
- Rótulos exteriores.
- Ordenadores y cajeros automático.

La **tabla de consumos** es la siguiente:

CONSUMO KWh	2016	2017	PREVISTO 2018	REAL* 2018	PREVISTO 2019
	5.771.985	5.557.303	5.500.000	5.734.696	5.850.000

*Dato real del suministrador mayoritario (Endesa).

Los **datos de consumo de energía por empleado** (KWh/año 2018 por empleado) son, teniendo en cuenta que a 31 de diciembre de 2018 el número total de empleados es 965: **5.758,86**. A 31/12/2017 este ratio era: **5.794,89**

Se aprecia una disminución del consumo eléctrico, fruto de las medidas de ahorro aplicadas, el consumo total ha subido ligeramente porque estos años estamos abriendo nuevas oficinas y ampliando otras, y no se ha cerrado ninguna.

En cuanto al origen por fuentes primarias de este consumo eléctrico, varía según zonas y compañías comercializadoras, por lo que puede ser representativo la distribución del sistema eléctrico español, con un 35,3% de renovables, 9,2% de cogeneración, 12,6% de gas natural, 19,4% de carbón, 20,2% nuclear y 3,3% otros.

Hay otra fuente de consumo indirecto, que es la cantidad de combustible que consumen los empleados con sus vehículos en el desarrollo de tu trabajo diario, (sin tener en cuenta los desplazamientos al domicilio).

En este sentido, el consumo en el año 2016 ha sido de 3.894 Gj, en el 2017 de 3.921 Gj, y en el año 2018 de 4.280 Gj.

(Considerando una conversión de 1 Kwh= 0.0036 Gj, y 1l de gas oil= 10kwh).

En el 2018 se ha proseguido aplicando medidas para el ahorro energético, que se pueden resumir de la siguiente manera:

A. Climatización

Continuar con la renovación de los equipos, sustituyendo las bombas de calor compactas aire-aire, que suelen tener un consumo nominal para una oficina tipo de 9 kw además de 6 kw de resistencias de apoyo en invierno. Llevamos ya unos años colocando los nuevos equipos que son bombas de calor Inverter con tecnología de volumen refrigerante variable VRV, que tienen un consumo nominal entre 4 y 6 kw según tipos, y un mayor rendimiento.

En 2018, se han sustituido los equipos en 7 oficinas.

En 2017 se sustituyeron los equipos en 10 oficinas.

Las instalaciones de climatización, además de su programación correspondiente, tienen una función de desconexión prevista a las 20 h para conseguir una eficiencia en el funcionamiento.

B. Luminarias

No hay actualmente oficinas con lámparas incandescentes ó halógenas. Las luminarias de las oficinas son en la práctica totalidad downlights con 2 bombillas PL fluorescentes de

26 y 32 w. Llevamos más de 8 años con una planificación de sustitución por luminarias con leds, con una potencia tipo de 20 w y con un número menor de luminarias colocadas.

En 2018, se han cambiado las luminarias a leds en 10 oficinas.

En 2017 se cambiaron las luminarias leds en 6 oficinas.

C. Rótulos exteriores

Los rótulos tradicionales tienen luminarias de tubos fluorescentes. Llevamos también más de 11 años con un plan progresivo de sustitución de estos tubos por tubos leds, y también de reducción y optimización de la longitud de los rótulos, además de una reducción del horario de funcionamiento en las programaciones.

En 2018 se han renovado 13 rótulos.

En 2017 se renovaron 10 rótulos.

D. Ordenadores y cajero automático

No se han previsto actuaciones ni ahorros en este aspecto, es irrelevante.

E. Desplazamientos

Seguimos con una planificación que fomenta el uso de la tecnología para la reducción de las reuniones presenciales con empleados y clientes, con el fomento de las videoconferencias, web-cam en los ordenadores de los directores y utilización del aula virtual en formación on-line.

3. AGUA

El agua en las oficinas de Caja Rural de Navarra proviene de las redes municipales de abastecimiento, y se usa fundamentalmente en los aseos de las oficinas y para la limpieza del local. No tenemos ningún tipo de edificio ni local con jardines, por lo que no utilizamos agua de riego.

Los **consumos de agua** en la red de oficinas han sido los siguientes:

CONSUMO M³	2016	2017	PREVISTO 2018	REAL 2018	PREVISTO 2019
	12.924	12.810	7.788	7.788	7.800

El consumo de agua se ha realizado por estimación, de la siguiente forma: se han clasificado las oficinas en 4 grupos según número de empleados, y en base al consumo real de facturas de una oficina de cada grupo, se ha multiplicado por el número de oficinas de cada grupo y realizado la suma total estimada.

7.2.2. LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Caja Rural de Navarra desarrolla su actividad en su red de oficinas, y genera residuos que son gestionados según las buenas prácticas existentes, y que consideran tanto las disposiciones de obligado cumplimiento como las posibilidades de reducción, reutilización o reciclado de los residuos.

Se trata de una red de oficinas que suelen ser de un tamaño pequeño, por lo que son asimilables a oficinas urbanas, y como tales no necesitan (excepto los tóneres) medidas especiales de gestión de residuos, sino que utilizan los servicios de las mancomunidades locales en la recogida de residuos sólidos urbanos.

Para los principales residuos generados, las prácticas utilizadas para su gestión son las siguientes:

- El **papel residual** generado en las oficinas, se deposita por los servicios de limpieza en los contenedores específicos para papel y cartón del exterior en la calle.

- Los **tóneres de impresión gastados** son retirados por una empresa autorizada para su reciclaje y reutilización.

- Los **residuos de fluorescentes**, pilas y baterías agotadas son retirados bien por los servicios de mantenimiento y limpieza que los llevan a un punto verde ó gestor autorizado.

- Los **equipos informáticos fuera de uso**, que no pueden ser reutilizados, son donados ó devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario son entregados a gestores autorizados.

El **volumen de tóner retirado** para su reciclaje por el gestor autorizado en toda la red de oficinas es el siguiente:

CONSUMO UDS	2016	2017	PREVISTO 2018	REAL 2018	PREVISTO 2019
	2.788	2.280	2.500	684	2.500

(La variación del año 2018 se debe a que se han retirado parte de los tóner a principios del 2019 año y no se dispone todavía de ese dato).



1. EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Las actividades de las oficinas, no generan emisiones a la atmósfera.

El dato de la emisión de toneladas de CO₂ equivalentes sería de 2.236,53 Tn. Este dato se obtiene tomando como base el consumo eléctrico de 2018, multiplicándolo por un factor mix de conversión de 0,39 Kg CO₂/KWH (se ha tomado como fuente la página miteco.gob.es del Ministerio para la transición ecológica, concretamente el factor correspondiente a nuestra principal comercializadora eléctrica).

La gran mayoría de los equipos de climatización, utilizan equipos con gases refrigerantes R-407 ó R410, respetuosos con la capa de ozono. Y los que quedan que utilizan otro tipo de gases, se van sustituyendo por equipos nuevos según la planificación anual.

2. VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES

Dado que sólo se trata de los aseos de las oficinas, los vertidos no son un aspecto relevante. Se producen a las redes municipales de aguas residuales.

Nunca se ha producido ningún vertido ó derrame que haya producido situaciones de contaminación ambiental.

El desarrollo de nuestra actividad comercial en nuestras oficinas bancarias no representa ninguna afección lumínica ni de ruido, ni afecta a la biodiversidad. No son procesos industriales, ni generamos ningún tipo de vertido. Por lo tanto, no es necesario tomar ningún tipo de medidas al respecto.

3. DISEÑO DE LA RED DE OFICINAS Y GESTION DE LAS INSTALACIONES

La propia configuración de la red de oficinas contribuye a

minimizar el impacto ambiental del desarrollo de la actividad, como se puede ver en las siguientes consideraciones:

- Se trata de una **red de oficinas pequeñas**, muy extensa, lo que contribuye a que los clientes no tengan que desplazarse a otros núcleos para ser atendidos.
- Los **empleados suelen ser de la misma localidad**, o localidades cercanas, lo que supone una menor movilidad.

En el diseño, construcción y remodelación de las oficinas de Caja Rural de Navarra, se tienen en cuenta los aspectos formales, criterios de construcción, instalaciones y calidad de materiales suficientes y necesarios para conseguir unos espacios de trabajo agradables, cómodos para empleados y clientes, con puestos de trabajo ergonómicos y con instalaciones eficientes desde el punto de vista ambiental.



Los materiales de construcción de las oficinas y el mobiliario los compramos a proveedores locales en la zona donde operamos, lo que contribuye tanto a la sostenibilidad del territorio como a al menor impacto ambiental.

La red de oficinas cuenta con su correspondiente programa de mantenimiento correctivo y preventivo de cara a optimizar el control y funcionamiento de las instalaciones, para conseguir unos espacios saludables y seguros. Las instalaciones están sujetas a la reglamentación específica de seguridad industrial correspondiente.

En 2018 no han existido multas ni sanciones relevantes derivadas de incumplimientos de la normativa ambiental.

4. INICIATIVAS PARA LA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESIDUOS 2019

- Sustitución de 7 equipos de climatización en oficina. Con esta medida, al instalar equipos con tecnología VRV, conseguimos un mejor rendimiento con un menos consumo eléctrico. Tanto las oficinas reformadas como las nuevas oficinas, tienen una calificación energética en demanda y emisiones tipo A.
- Sustitución de luminarias fluorescentes por leds en las oficinas. Se consigue de esta forma un mejor rendimiento lumínico con un menor consumo eléctrico. Está previsto hacerlo en 8 oficinas en el año 2019.
- Sustitución de rótulos. Está previsto el cambio de 10 rótulos luminosos, con una renovación de las luminarias por leds, y un ajuste en las programaciones para conseguir un menor horario de funcionamiento.
- Continuar con el proceso de digitalización de las oficinas, para conseguir la eliminación del papel físico.

7.3. APOYO A SOCIOS COOPERATIVISTAS Y CLIENTES EN SUS PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD

Este apoyo a los proyectos de sostenibilidad se resume en tres tipos de actuaciones:

A. FOMENTO DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES

Préstamos cuya finalidad es la generación de electricidad de fuentes renovables (solar, eólica, geotérmica, hidráulica, etc.), así como la utilización de biocombustibles, el desarrollo de infraestructuras o sistemas para este tipo de energías y la fabricación de componentes para estas industrias. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 39,7 millones repartidos en 80 operaciones crediticias y 57 acreditados.

B) EFICIENCIA ENERGÉTICA

Estos préstamos totalizan 443,1 millones repartidos en 3.711 operaciones crediticias y 3.024 acreditados.

Paralelamente, a cierre de 2018, CRN ha identificado en su cartera crediticia hipotecas activas para al menos 2.498 viviendas con clasificación energética A, B o C (por lo tanto, dentro de la definición de 'vivienda energéticamente eficiente' del marco de sostenibilidad)

C) GESTIÓN DE RESIDUOS

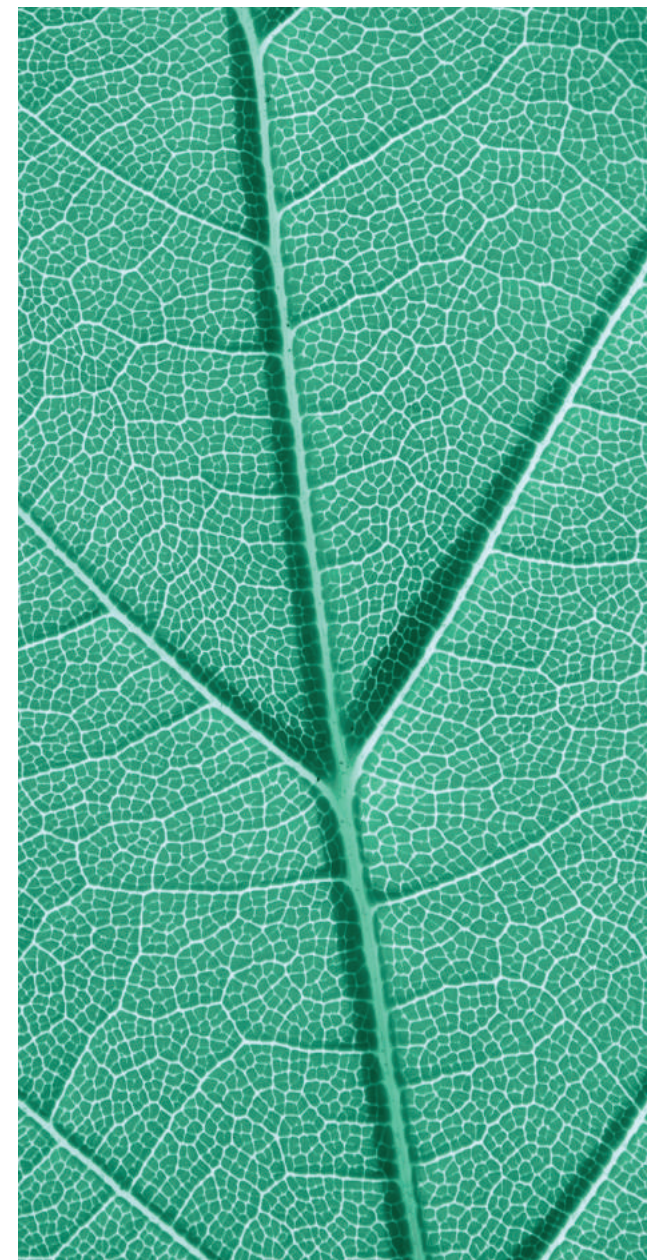
Préstamos cuya finalidad es el desarrollo de equipos y tecnologías que incrementan el uso eficiente de recursos, y/o reducen la generación de residuos. Se alcanza el importe global de 25,8 millones repartidos en 74 operaciones crediticias y 51 acreditado.

7.4. APOYO AL COOPERATIVISMO Y SECTOR AGRÍCOLA TRADICIONAL

Préstamos cuya finalidad es la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero, a través de la mejora de la eficiencia de las explotaciones agrarias, la reutilización de los residuos, el mantenimiento del entorno rural, etc.

Es importante destacar que Caja Rural de Navarra mantiene un compromiso especial con el mundo agrario, tanto por su origen como por la importancia que el medio rural tiene para el desarrollo sostenible y el futuro de las áreas y la sociedad donde la entidad opera.

Esta línea alcanza el importe global de 103,3 millones repartidos en 1.220 operaciones crediticias y 963 acreditados.





CAPÍTULO OCHO

NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD



CAJA RURAL
DE NAVARRA



ÍNDICE

8.1.
NUESTRA RELACIÓN
CON LA SOCIEDAD

8.2.
ACCIÓN SOCIAL

8.3.
NUESTRA RELACIÓN
CON EL SECTOR
PÚBLICO Y EL SECTOR
INSTITUCIONAL
PRIVADO

8.1. NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Caja Rural de Navarra, como cooperativa con un amplio respaldo social que le otorgan sus 164.960 socios y 594.670 clientes (545.836 personas físicas y 48.834 personas jurídicas), mantiene una implicación muy directa con la sociedad. Por ello, de los estatutos sociales de la Caja se deriva que el funcionamiento de la entidad se enmarca dentro de unos parámetros de Responsabilidad Social Corporativa.

Entidad financiera de ámbito regional, que cuenta a 31 de diciembre de 2018 con 252 oficinas y emplea a 965 personas. El hecho de que la capacidad de decisión se encuentre a nivel local, facilita que Caja Rural sea una entidad cercana, comprometida con el desarrollo de las provincias en las que se encuentra y con una capacidad de respuesta ágil y flexible.

8.2. OBRA SOCIAL

Para ejecutar la Acción Social, como dotación de recursos económicos a proyectos dirigidos a la sociedad, Caja Rural de Navarra cuenta con el **Fondo de Educación y Promoción**. A través de este Fondo, la Entidad revierte a la sociedad una parte de los resultados económicos como dividendo social.

Este Fondo se regula bajo las siguientes **directrices**:

1. Caja Rural de Navarra destina a este Fondo el 10 por ciento del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio.
2. El Fondo de Educación y Promoción se destinará a actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:

- **La formación y educación de los socios y trabajadores** de Caja Rural en los principios y valores cooperativos, o en

materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.

- **La difusión del cooperativismo**, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.

- **La promoción cultural**, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.

3. Para el cumplimiento de los fines del Fondo se podrá colaborar con otras sociedades y entidades, pudiendo aportar, total o parcialmente, su dotación.

4. El importe del Fondo de Educación y Promoción que no se haya aplicado o comprometido deberá materializarse dentro del ejercicio económico siguiente a aquél en que se haya efectuado la dotación, en cuentas de ahorro, en títulos de la Deuda Pública o títulos de Deuda Pública emitidos por las Comunidades Autónomas, cuyos rendimientos financieros se aplicarán al mismo fin. Dichos depósitos o títulos no podrán ser pignorados ni afectados a préstamos o cuentas de crédito.

5. La Asamblea General fija cada año las líneas básicas de aplicación del Fondo de Educación y Promoción. Concretamente para el ejercicio 2018 estableció las siguientes líneas a las que se destinaron los importes que se detallan a lo largo del ejercicio (en miles de euros):

	(EN MILES DE EUROS)	
ASESORAMIENTO, FORMACIÓN Y PROMOCIÓN COOPERATIVA	1.783	43,39%
OBRA DOCENTE E INVESTIGACIÓN	1.142	27,78%
AYUDAS AL DEPORTE	136	3,31%
OBRA ASISTENCIAL	85	2,06%
ACTIVIDADES CULTURALES, RECREATIVAS Y VARIAS	306	7,44%
DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	658	16,01%
TOTAL	4.110	

Dentro de las líneas básicas de aplicación del Fondo, a lo largo del año 2018 podemos destacar las siguientes iniciativas:

1. Apoyo al cooperativismo, especialmente centrado en el sector primario dado el origen de la entidad, mediante aportaciones a cooperativas y a sus organizaciones representativas para el desarrollo de su actividad y sus programas de formación y actividades dirigidas al sector.

2. Asesoramiento a los clientes clientes de la entidad para la tramitación de las ayudas PAC mediante un equipo de profesionales específicamente destinados a este fin. En 2018 se tramitaron por esta vía más de 5.300 solicitudes por esta vía.

3. La Caja pone a disposición de sus clientes un servicio de asesoramiento y tramitación de la declaración de la renta y patrimonio, y de forma especial en las provincias en las que la Caja es entidad colaboradora de Hacienda. Para ello pone a su disposición un equipo de profesionales específicamente destinados a este fin. En 2018 se tramitaron 23.158 solicitudes por esta vía.

4. Colaboración con los colectivos profesionales para contribuir al desarrollo del empleo y de la economía local. Como ejemplo podemos citar la colaboración que la Caja mantiene con la Asociación de Comerciantes del Casco Antiguo de Pamplona y Colegios de Arquitectos y Graduados Sociales.

5. Apoyo a proyectos sociales: Caja Rural de Navarra colabora con asociaciones de carácter social, asistencial y en proyectos educativos, por ejemplo:

- **Asociación Navarra Nuevo Futuro:** con la que se colabora en una campaña de recogida de juguetes a través de las oficinas para su venta en un rastrillo solidario, igualmente patrocinado por la Caja. Este proyecto sirve para captar

fondos para el mantenimiento de hogares infantiles tutelados tanto en España como en el extranjero.

- **Proyecto Hombre.**

- **Aspace, Banco de Alimentos, Cáritas, etc.**

- **Actividades sociales y de ocio relacionadas con las personas mayores.**

- **Proyecto Bicicleta Solidaria del equipo ciclista-Fundación Once:** El Grupo Caja Rural y Seguros RGA firmaron un acuerdo de colaboración en el año 2018 con Cruz Roja Española, gracias al cual, la recaudación de la Bicicleta Solidaria se destinaba

al proyecto “Infancia Hospitalizada”, que trata de financiar actividades de ocio y cultura que se realizan en los hospitales de España. La acción se llevó a cabo también en las “fan zone” del Grupo Caja Rural y Seguros RGA durante las etapas de la Vuelta a España, donde los aficionados pudieron sumar kilómetros solidarios gracias a la Bicicleta Solidaria. Estos kilómetros se transformaban en Euros destinados a Cruz Roja Española, aportando la entidad 3 € por kilómetro.

6. Desarrollo y apoyo a proyectos de educación ambiental: Fundación Ilundain.

7. Campaña de donación de equipos informáticos de Caja Rural de Navarra para su reutilización por parte de entidades sin



ánimo de lucro: en el año 2018 se ha procedido a la renovación de 300 equipos informáticos, que han sido revisados y preparados para donarlos a organizaciones sin ánimo de lucro que puedan reutilizarlos en los distintos proyectos que puedan tener con los colectivos a los que dirigen su actividad social.

Se han recibido más de 1.800 solicitudes, y desde Caja Rural de Navarra se ha procedido a asignar los equipos con Windows XP, CPU, pantalla, teclado, ratón, teniendo en cuenta los criterios de evaluación detallados en las bases publicadas en la página creada para este proyecto: reutilizamosresponsablemente.com/

8. Emisión, gestión y dinamización del Proyecto Carné Joven en Navarra y La Rioja. Colaboración en el Carné Joven de Navarra, como Entidad que emite este soporte y colabora con

su gestión. Desde 2012 Caja Rural de Navarra es una entidad colaboradora del Gobierno de Navarra en la emisión del Carné Joven, que ayuda a los jóvenes entre 14 y 30 años a disfrutar de servicios y ventajas en alojamientos, transportes, cultura, comercios y seguros entre otros, a través de convenios en Navarra, España y más de 40 países, pudiendo beneficiarse de numerosas ventajas en más de 50.000 establecimientos. Desde 2012, Caja Rural de Navarra ha invertido 542.878 euros dentro de su compromiso con este proyecto. Y desde 2017, Caja Rural de Navarra es la única Entidad colaboradora del Gobierno de La Rioja en la emisión y gestión del Carné Joven en dicha Comunidad, aportando los recursos económicos necesarios para su desarrollo.

9. Colaboraciones con actividades sociales relacionadas con los niños y jóvenes: campamentos, eventos musicales y de ocio, proyectos de educación financiera.

10. Apoyo a actividades deportivas, fomento del deporte base y de la práctica deportiva, en muchas ocasiones promoviendo eventos deportivos populares con un componente solidario.

11. Becas CIMA: Para dotar de más personal al Centro, con el que la Caja contribuye a incrementar anualmente la labor investigadora desarrollada por este Centro de investigación que es referente a nivel nacional e internacional, y que fue promovido por la Universidad de Navarra.

12. Programa de Becas de Movilidad en coordinación con la Universidad de Navarra, que promueve las prácticas de estudiantes en países de todo el mundo. Se han concedido más de 550 becas en los últimos diez años. Del mismo modo, Caja Rural apoya el programa Becas Alumni, dirigido a estudiantes con buen expediente académico y sin los recursos económicos suficientes para estudiar en la Universidad.

13. Programa de Becas en colaboración con la Universidad Pública para fomentar la movilidad de estudiantes a nivel internacional, sumando en total 2.930 becas en estos diez últimos años, con el fin de que puedan cursar estudios en el extranjero, en su mayoría a través del programa Erasmus y, el resto, gracias a otros como Palafox, Martín de Rada, ISEP USA, ISEP Internacional y convenios bilaterales.

Además, los convenios con las Universidades permiten crear y apoyar un área de emprendimiento, que podrá financiar actividades de carácter especial que sirvan para impulsar y fomentar el emprendimiento y la creación de nuevas empresas en toda la comunidad universitaria.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra. Autor: Fran Gonzás.

14. Actividades culturales.

- Eventos de apoyo al euskera y a la cultura vasca (patrocinio de Nafarroa Oinez en Navarra y Kilometroak en Guipúzcoa).
- Fomento de la lectura con Diario Escolar. Patrocinio del Club de Lectura.
- Diversos eventos locales de proximidad.

15. Impulso y desarrollo de Formación Profesional a través de becas en el marco del programa Erasmus +.

De esta forma, se proporciona al estudiante de Formación Profesional estancias en otros países de la Unión Europea que suponen una oportunidad para conocer diferentes condiciones culturales y sociolaborales distintas a las de su entorno habitual. Así, estos futuros profesionales incrementan y perfeccionan sus conocimientos técnicos e idiomáticos, mejoran sus aptitudes y competencias profesionales y, sobre todo, potencian sus posibilidades de inserción profesional, tanto en la Comunidad Foral como en los países de acogida.

16. Colaboración con la Formación y el Empleo a través de Programas de Prácticas en Caja Rural de Navarra, programas diseñados para completar la formación de los estudiantes, acercándoles a la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidades y, en definitiva, aportando mayor empleabilidad. A través de estos programas, hemos contribuido a la formación de más de 1.500 estudiantes en estos diez últimos años.

17. Concurso fotográfico Caja Rural de Navarra: en el año 2018 la participación en este concurso ha sido de 838 personas, con 1.954 fotografías presentadas este año en total.

18. Proyecto Huertas Solidarias: proyecto al que la Caja destina recursos con el objetivo de que personas jubiladas con conocimientos de cultivo de huerta, puedan desarrollar



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra.
Autor: José Serrano Posadas.

esta actividad destinando el producto que obtienen a proyectos solidarios.

19. Bodas de Oro Matrimonios de Navarra: evento dirigido a todos los matrimonios de Navarra que en 2018 celebraban el 50 aniversario de su matrimonio. Se trata de un acto emotivo para los matrimonios y para los familiares que les acompañan.

20. Apoyo a los emprendedores a través de la Línea Inicia. Línea especialmente dirigida a la financiación y asesoramiento de los jóvenes emprendedores, a través de la cual Caja Rural de Navarra ofrece un trato preferente a las personas que sueñan con iniciar un negocio, con el fin de dar un empujón a su actividad.

A través de los asesores del equipo de Caja Rural de Navarra que integra la Línea Inicia, se analiza la viabilidad del negocio, la experiencia del equipo y la implicación de las personas que lo componen. Además de los aspectos más técnicos, se mide ilusión y el compromiso con los proyectos.

Por medio de la Línea Inicia, asesoramos en materia de financiación y proponemos soluciones a medida, adaptándonos a las necesidades concretas de cada proyecto y haciéndolas compatibles con todo tipo de ayudas y subvenciones.

Para facilitar este modo de actuación, existen acuerdos de colaboración con agencias de desarrollo, entidades relacionadas con el emprendimiento y universidades.

Las soluciones que aporta la Línea Inicia son tan diversas como lo son las necesidades de las personas y las modalidades de financiación se adaptan a cada proyecto emprendedor.

En estos once años de actuación, se han apoyado 1.504 proyectos, que han favorecido al desarrollo económico y social de las localidades en las que se han situado.

A lo largo de estos once años se han generado 3.400 puestos de trabajo directos. En el año 2018 se han generado directamente 381 puestos de trabajo.

El objetivo de Caja Rural de Navarra es que todas las personas que presenten proyectos sólidos cuenten con el apoyo inicial y con la financiación necesaria para emprender y comenzar el desarrollo de su negocio, teniendo en cuenta que el emprendimiento es uno de los motores de la economía de Navarra y supone apoyar a los empresarios y pymes del futuro más cercano.

A través de estas y otras acciones, Caja Rural de Navarra plasma su compromiso con el desarrollo económico y local, presente y futuro de la región en la que se encuentra.

La actividad de Caja Rural de Navarra tiene un contacto permanente con la sociedad y un efecto sobre la misma, que contribuye a la sostenibilidad.

8.3. NUESTRA RELACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO Y EL SECTOR INSTITUCIONAL PRIVADO

Caja Rural de Navarra tiene establecida una gestión diferenciada y coordinada con el sector público, definida en un plan de gestión anual en el que se establece una segmentación especial y una estrategia de gestión específica.

Además, se establece también una segmentación para el sector institucional privado definiendo también una línea especial para las asociaciones, fundaciones, centros educativos, instituciones religiosas y federaciones deportivas.

Dentro de la gestión específica del sector público, la entidad pone a disposición de todos los ayuntamientos una herramienta informática (ERP) de gestión de toda la actividad municipal llamada GIA (**Gestión Integral de Ayuntamientos**). Esta herramienta tiene distintos módulos conectados entre sí, que controlan el padrón de habitantes, la gestión tributaria, el inventario, la contabilidad presupuestaria y la contabilidad analítica de control de costes. Permite el acceso del ciudadano a todos los trámites municipales electrónicamente de acuerdo a la normativa en vigor.

Actualmente **262 entidades locales** son usuarias del GIA:

AYUNTAMIENTOS	100
CONCEJOS	114
MANCOMUNIDADES	32
RESIDENCIAS	3
AGRUPACIONES TRADICIONALES	5
SINDICATOS DE RIESGOS	4
CONSORCIOS	3
SOCIEDADES PÚBLICAS	1

CONVENIOS O ACUERDOS EN VIGOR CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OTROS AGENTES

ADHESIÓN A AUTOCONTROL

ACUERDO CON EL FONDO EUROPEO DE INVERSIONES EN INICIATIVA PYME

CONVENIO CON GOBIERNO VASCO PARA VELAR POR LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS

ACUERDO CON UEMA GIA

CONVENIO CON LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA APLICADA

CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN UNIVERSITARIA ALTUBE

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE NAVARRA

CONVENIO CON EL GOBIERNO DE LA RIOJA PARA LA GESTIÓN DEL CARNÉ JOVEN DE LA RIOJA

CONVENIO CON EL GOBIERNO DE NAVARRA PARA LA GESTIÓN DEL CARNÉ JOVEN DE NAVARRA

ACUERDO CON LA FEDERACIÓN NAVARRA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS

CONVENIO CON GOBIERNO VASCO PARA LA I+D+i

CONVENIO CON GOBIERNO VASCO Y VISESA

ACUERDO CON GOBIERNO DE NAVARRA Y NASUVINSA

CONVENIO CON LOGROÑO DEPORTE

CONVENIO CON LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE BASE DE NOÁIN

CONVENIO CON GOBIERNO DE NAVARRA DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

CONVENIO GOBIERNO DE NAVARRA IRPF Y PAC

CONVENIO GOBIERNO DE ARAGÓN PAC

CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

HIPOTECA JOVEN DE LA RIOJA.

GOBIERNO VASCO: SENDOTU, AYUDA A VIÑEDOS Y OTROS.

CONVENIOS CON SGRS: EKARGI, IBERAVAL, SONAGAR, ETC...

CONVENIOS CON FEDERACIONES DEPORTIVAS PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE.

CONVENIO CON CERMI NAVARRA.

CONVENIOS CON CEIN PARA INICIATIVA IMPULSO EMPRENDEDOR.

CONSEJO REGULADOR DEL VINO DE RIOJA.

CONVENIO CON SURBISA PARA EFICIENCIA ENERGÉTICA EDIFICIOS.

CONVENIO PAC LA RIOJA.

Algunos de los objetivos de apoyo y firma de convenios son:

INSTITUCIONES	OBJETIVOS
CONVENIOS CON LAS UNIVERSIDADES	Fomentar la movilidad internacional de estudiantes, el emprendimiento, el voluntariado, el deporte, la salud y la divulgación científica.
ASOCIACIONES PROFESIONALES	Apoyo para la realización de eventos, fomento del asociacionismo y establecimiento de ventajas financieras para sus asociados.
COLEGIOS PROFESIONALES	Apoyo para la realización de eventos, fomento de la colegiación y establecimiento de ventajas financieras para los colegiados.
ASOCIACIÓN DE COMERCIOS	Apoyo en materia de fidelización de clientes, fomento del asociacionismo, y establecimiento de ventajas financieras para sus asociados.
TARJETAS AFFINITY	Emisión de tarjetas affinity y de fidelización de clientes. La Caja cede un 20 % de los resultados obtenidos por la facturación en compras de los titulares a las Instituciones con las que mantiene proyectos de tarjeta affinity.
PROGRAMA PROMUEVE	Programa que implica ventajas financieras a los autónomos, profesionales y negocios, así como apoyo al emprendimiento.

CAPÍTULO **NUEVE**

ESTADO DE SITUACIÓN RSC- **HOJA DE RUTA**



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



ÍNDICE

9.1.
EVOLUCIÓN
ECONÓMICO-
FINANCIERA Y DE
GOBIERNO
CORPORATIVO

9.2.
ASPECTOS SOCIALES

9.3.
ASPECTOS
MEDIOAMBIENTALES

9.1. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS 2018	GRADO CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2018	OBJETIVOS 2019
Prácticas sostenibles	Alinear a la entidad con las mejores prácticas en el sector en cuanto a la formación a impartir a los empleados en aspectos relacionados con el asesoramiento a clientes y con la prevención de delitos.	Objetivo que ha sido cumplido a lo largo de 2018. Más del 80% del total de los empleados de la entidad, tienen la acreditación para asesorar en materia de inversión de acuerdo con los criterios establecidos por el Supervisor.	Continuar con el mismo programa, formando a los nuevos empleados en asesoramiento en materia de inversión, así como mantener la formación continua a todos los empleados acreditados para asesorar a los clientes.
Servicios orientados al cliente	Testar con los clientes la calidad de servicio percibida, así como su experiencia de usuario con los productos y servicios más importantes ofrecidos por la Entidad.	Objetivo cumplido en 2018. A través de las redes sociales, encuestas de materialidad, relaciones comerciales, iniciativa "Te escuchamos" y el Servicio de Atención al Cliente.	Mantener los programas de obtención de información respecto a la opinión de los clientes en cuanto a la calidad de servicio percibida, así como su experiencia de usuario con los productos y servicios más importantes ofrecidos por la Entidad.
Inversión socialmente responsable	1. Puesta en marcha del marco de sostenibilidad. 2. Realización del Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia) de 2017 de acuerdo a los criterios de Naciones Unidas (UN PRI). 3. Inclusión de información sobre Eficiencia Energética en Edificios en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia) de 2017.	1. Cumplido en 2018. Todas las emisiones de bonos en mercados mayoristas se realizan dentro del marco de sostenibilidad de la entidad. 2. Cumplido en 2018. Publicado en la página web de la entidad, incluyendo los criterios de Naciones Unidas (UN PRI). 3. Cumplido en 2018. Se han incluido los resultados extraídos del primer nivel identificado para la obtención de los datos de Eficiencia Energética en Edificios, mediante la captura de la calificación energética de las viviendas cuya promoción original ha sido financiada por la entidad.	1. Mantenimiento del Marco de Sostenibilidad y del Informe de Segunda Opinión de Sustainalytics, y estudio de una Revisión y especificación más detallada de la alineación con los criterios de Naciones Unidas (UN PRI) del informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia), lo que probablemente lleve a la identificación más granular de objetivos adicionales a los 3 actualmente considerados (el 12 -"Producción y consumo responsable"-, el 7-"Energía asequible y no contaminante"- y el 11 -"Ciudades y comunidades sostenibles"-) 2. Cuantificación de reducción de CO2 respecto a la media española de las viviendas incluidas en la categoría Eficiencia Energética en Vivienda incluida en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia). 3. Continuar con la inclusión de información sobre Eficiencia Energética en Edificios en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia), utilizando los resultados extraídos del segundo nivel identificado para la obtención de los datos de Eficiencia Energética en Edificios ("etiquetado" en nuestros sistemas de la categoría de calificación energética de las viviendas cuya adquisición ha sido financiada por la entidad de forma directa e individual).

9.1. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS 2018	GRADO CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2018	OBJETIVOS 2019
Inversión socialmente responsable	4. Mejora de los indicadores cuantitativos en el Informe de Impacto del marco de sostenibilidad de la Cartera Crediticia correspondiente al ejercicio 2017.	4. Cumplido en 2018. Se incluye información más completa en las categorías de Agricultura sostenible, Eficiencia energética e Inclusión económica.	Dentro de la inclusión de información sobre Eficiencia Energética en Edificio en el informe de impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia), se pretende modificar los desarrollos de sistemas internos para recoger este dato (categoría de eficiencia energética) en las nuevas operaciones de préstamo con garantía hipotecaria residencial. 4. Mejora e inclusión de nuevos indicadores cuantitativos sobre Agricultura/Ganadería sostenible en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia)
Productos sostenibles	Desarrollo de dos fondos de inversión con filosofía ISR dentro de Gescooperativo y mantenimiento del marco de sostenibilidad dentro de los productos de inversión de Seguros RGA.	Cumplido en 2018. Se ha incluido en nuestra gama de fondos los llamados "Rural Gestión Sostenible I" y "Rural Gestión Sostenible II"	1. Fomentar este tipo de vehículos de inversión sostenibles entre nuestros clientes mediante acciones de comunicación, así como formación interna. 2. Desarrollo de una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de edificios.
Gestión sostenible de proveedores	Implantación de mejoras en los procesos de trazabilidad y reporting en la contratación y seguimiento de proveedores.	Se han realizado avances en la definición de dichas mejoras, con aspectos pendientes de implementación.	Implantación de mejoras en los procesos de trazabilidad y reporting en la contratación y seguimiento de proveedores.
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia	1. Trabajar con Sustainalytics en la adecuación y actualización del informe de esta agencia sobre Caja Rural de Navarra (ESG Report). Trabajar con DZ Bank en la adecuación y actualización del informe de esta entidad sobre Caja Rural de Navarra (ESG Report). 2. Mantenimiento de reuniones periódicas con inversores y participación en eventos relacionados con las emisiones de bonos sostenibles de la Caja.	1. En proceso. Se actualizó el informe emitido por DZ Bank. 2. Objetivo cumplido en 2018. Asistencia a diversos congresos y reuniones con inversores interesados en las emisiones de Caja Rural de Navarra.	1. Renovar durante este año el informe ESG de Sustainalytics respecto a Caja Rural de Navarra. 2. Mantenimiento de una política de transparencia y relación con inversores, haciendo un esfuerzo especial con aquellos más sensibles al desarrollo y gestión de los aspectos sostenibles y de largo plazo (ESG) de la entidad. Participación para ello en reuniones bilaterales, conferencias y eventos sectoriales. Trabajar en las mejoras en la plataforma de Cumplimiento Normativo que se está desarrollando conjuntamente con las Cajas del Grupo Caja Rural a nivel nacional.

9.1. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS 2018	GRADO CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2018	OBJETIVOS 2019
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia	3. Publicación de la primera memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Caja Rural de Navarra tras la elaboración de un estudio de materialidad con los grupos de interés.	3. Objetivo cumplido. La memoria ha sido comunicada a nuestros grupos de interés y publicada en la página web de la entidad.	3. Elaboración anual de la memoria de Responsabilidad Social Empresarial, así como de la Información no Financiera requerida legalmente.



9.2. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / ASPECTOS SOCIALES

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS 2018	GRADO CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2018	OBJETIVOS 2019
Inclusión financiera	Llevar a cabo iniciativas de educación financiera en el ámbito escolar.	Se han mantenido diversas comunicaciones a la sociedad de aspectos relacionados con educación financiera, productos y servicios bancarios, priorizando los canales virtuales (Internet y Blog) para facilitar su accesibilidad.	Mantener la comunicación a las sociedad sobre educación financiera y las ventajas y riesgos de los productos y servicios financieros.
Gestión de personas (igualdad y diversidad, salud y seguridad...)	Inicio de la actualización del plan de igualdad. Medición de variables a través del Balance Social.	Durante 2018 se ha estado trabajando en este objetivo en el que se ha avanzado aunque debido a la profundidad con la que se quiere abordar no se ha llegado al 100% del cumplimiento.	Finalización de la actualización del plan de igualdad y medición de variables.
Obra social	Potenciar el concepto de la reutilización y el reciclaje.	Cumplido en 2018. Una de las acciones realizadas fue la campaña de donación de equipos informáticos revisados y preparados a entidades sin ánimo de lucro.	Mantenimiento de acciones de concienciación sobre reutilización de recursos y reciclaje.
Voluntariado	Inicio del Plan estratégico de Voluntariado. Diversificación de actividades. Grupo de voluntarios permanente. Encuesta de participación de empleados.	Se ha comenzado a desarrollar el Plan estratégico de Voluntariado a través de actividades ligadas al equipo ciclista de Caja Rural.	Continuar con el desarrollo del Plan estratégico de Voluntariado. Identificación y diversificación de actividades. Grupo de voluntarios permanente. Encuesta de participación de empleados.
Aportación a la sociedad	Publicación de esta información en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2017.	Objetivo cumplido en 2018. Publicada la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial en la página web de la entidad.	Mantener la elaboración y publicación de la Memoria RSE anualmente.
Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unida (UN ODS)	Publicación del desglose de la aportación dentro del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia de acuerdo con los criterios de los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas.	Cumplido. Publicado en el informe de sostenibilidad.	Mantenimiento y mayor detalle en la información de la alineación de nuestro Marco de Sostenibilidad con los objetivos de Naciones Unidas (UN PRI)
Diálogo y desarrollo de comunidades locales	Mejora de los procesos de banca de proximidad, incluyendo cajeros y reformas de oficinas en núcleos rurales.	En proceso de reforma de oficinas y nuevas aperturas. Por otro lado, la adaptación a la transformación digital del negocio bancario ha mejorado el proceso de banca de proximidad.	Reforzar el diálogo con los grupos de interés y el desarrollo económico y social de comunidades locales.

9.3. PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / MEDIOAMBIENTALES

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS 2018	GRADO CUMPLIMIENTO OBJETIVOS 2018	OBJETIVOS 2019
Estrategia de cambio climático	1. Avanzar en el proceso de medición tanto de la huella de carbono de la entidad como de la aportación de determinadas sociedades participadas en el ámbito de la gestión forestal y las energías renovables. 2. Finalizar el proceso de medición del consumo de recursos y la reducción de residuos. 3. Decisión sobre la participación en la fase piloto de la iniciativa EeMAP u otras vías de colaboración en la misma.	3. Cumplido. Colaboradores oficiales en la iniciativa EeMAP	3. Coordinación de nuestra participación en EeMAP con el desarrollo de una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de edificios.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra. Autor: Iban Quel Pérez.

EJERCICIO 2018

ANEXO I

**TABLA DE INDICADORES GRI
(OBLIGATORIOS Y MATERIALES)**



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

1. INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS

INDICADOR			COMENTARIO
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 23 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, PÁG. 28
	102-2	ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 23 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, PÁG. 28
	102-3	UBICACIÓN DE LA SEDE DE LA ORGANIZACIÓN	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, PÁG. 28
	102-4	UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 23 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, PÁG. 28
	102-5	PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, PÁG. 28
	102-6	MERCADOS SERVIDOS	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, PÁG. 28
	102-7	TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	PRINCIPALES MAGNITUDES, PÁG. 48
	102-8	INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES	EL EQUIPO HUMANO, PÁG. 82
	102-9	CADENA DE SUMINISTRO	PROVEEDORES, PÁG. 101 En el sector financiero el proveedor más relevante son los propios acreedores de las entidades, que son quienes financian su actividad (junto con los fondos propios). Asimismo, dada la singularidad de la actividad bancaria en la que concurren en un mismo sujeto las figuras de cliente (consumidor de financiación y otros servicios de intermediación) y proveedor/ acreedor (aportante de fondos a la entidad), las adquisiciones a proveedores locales (depositantes) en Caja Rural de Navarra suponen un alto porcentaje del total.

1. INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS

INDICADOR			COMENTARIO
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-9	CADENA DE SUMINISTRO	A través de la ratio depósitos de clientes / fondos ajenos totales de la entidad, se obtiene que el porcentaje de financiación de proveedores locales a 31 de diciembre de 2018 asciende a 70,7%.
	102-10	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO	En el año 2018 se ha constituido un MIP (Mecanismo Interno de protección) en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales, del que Caja Rural de Navarra forma parte y cuyo fin es contribuir a preservar la estabilidad financiera de sus miembros individualmente y en su conjunto, y contribuir a reducir de forma efectiva el perfil de riesgo de sus miembros. Pág. 24
	102-11	PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN	El desarrollo y lanzamiento de nuevos productos de la Entidad Financiera no genera riesgo o daño grave o irreversible al Medio Ambiente.
	102-12	INICIATIVAS EXTERNAS	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 23, 24 CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA, PÁG. 41 LOS CLIENTES, PÁG. 52 NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD, PÁG. 111
	102-13	AFILIACIÓN A ASOCIACIONES	NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD, PÁG. 111
ESTRATEGIA	102-14	DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES	CARTA DEL PRESIDENTE, PÁG. 4
	102-15	IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES PRINCIPALES	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 18, 19, 20 Los principales mecanismos para la identificación de riesgos son: análisis del sector, identificación de las expectativas de los clientes, mediante los mecanismos de diálogo establecidos, y jornadas de reflexión de la dirección en los diferentes comités.
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-16	VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, PÁG. 42-43
	102-17	MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS	CANALES CONFIDENCIALES DE DENUNCIA Y COMUNICACIÓN QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, PÁG. 43

1. INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS

INDICADOR			COMENTARIO
GOBERNANZA	102-18	ESTRUCTURA DE GOBERNANZA	ÓRGANOS DE GOBIERNO, PÁG. 29 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL, PÁG. 29
	102-19	DELEGACIÓN DE AUTORIDAD	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, PÁG. 31
	102-20	RESPONSABILIDAD A NIVEL EJECUTIVO DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, CONSEJO RECTOR PÁG. 31
	102-21	CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	CERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 8 – 16
	102-22	COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS	INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2018: https://www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/interface/contenido_pie/Tablon_de_anuncios/pdf_tablon_anuncios/Corporate-Governance-Report.pdf
	102-23	PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	
	102-24	NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL. PÁG. 31 Y 32.
	102-25	CONFLICTOS DE INTERESES	CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA. POLÍTICA EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERESES. PÁG. 42

1. INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS

INDICADOR			COMENTARIO
GOBERNANZA	102-26	FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE PROPÓSITOS, VALORES Y ESTRATEGIA	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, PÁG. 29 – 33
	102-27	CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, PÁG. 34
	102-28	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO	ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL. PÁG. 31
	102-29	IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	ACERCA DE LA MEMORIA. PÁG. 7-16 ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL. PÁG. 31
	102-30	EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO	MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL DE NAVARRA, PÁG. 37-41
	102-31	EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	La periodicidad con la que se tiene previsto realizar la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades es anual, coincidiendo con la elaboración de la presente Memoria.
	102-32	FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD	ACERCA DE LA MEMORIA: PÁG. 7
	102-33	COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS	LOS CLIENTES: PÁG. 60

1. INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS

INDICADOR			COMENTARIO
GOBERNANZA	102-34	NATURALEZA Y NÚMERO TOTAL DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS	LOS CLIENTES: PÁG. 60
	102-35	POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN	EQUIPO HUMANO: PÁG. 86 Y RESUMEN DE LA POLÍTICA DE REMUNERACIÓN EN EL ENLACE www.cajaruraldenavarra.com/es/tablon-anuncios
	102-36	PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN	
	102-37	INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA REMUNERACIÓN	Los grupos de interés no participan en la determinación de la remuneración.
	102-38	RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	EQUIPO HUMANO: PÁG. 86 POLÍTICA DE REMUNERACIÓN CRN (RESUMEN) www.cajaruraldenavarra.com/es/tablon-anuncios
	102-39	RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-40	LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 8
	102-41	ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	EQUIPO HUMANO, PÁG. 90
	102-42	IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 8 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, PÁG. 10

1. INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS

INDICADOR			COMENTARIO
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	102-43	ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 8 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, PÁG. 10
	102-44	TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, PÁG. 10-17
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD – EMPRESAS PARTICIPADAS, PÁG. 47
	102-46	DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA 10-17
	102-47	LISTA DE TEMAS MATERIALES	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 17-18
	102-48	REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN	N/A. NO HAY REEXPRESIONES CONSECUENCIA DE: • Las fusiones o adquisiciones; • Los cambios en los años base o los periodos. • La naturaleza del negocio. • Los métodos de medición.
	102-49	CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, PÁG. 10 En el año 2018 se ha actualizado el análisis de materialidad, profundizando en la consulta a los grupos de interés empleados y proveedores, los aspectos materiales no han cambiado.
	102-50	PERIODO OBJETO DEL INFORME	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 7
	102-51	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	CARTA DEL PRESIDENTE, PÁG. 4

1. INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS

INDICADOR			COMENTARIO
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	102-52	CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 7
	102-53	PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 7
	102-54	DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI	CARTA DEL PRESIDENTE, PÁG. 4 ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 7
	102-55	ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	ANEXO, PÁG. 118
	102-56	VERIFICACIÓN EXTERNA	Caja Rural de Navarra publica su segunda Memoria en materia de Responsabilidad Social Corporativa y el Estado de Información No Financiera de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, referente al Ejercicio 2018. Solicita a la Empresa AENOR la Verificación Exhaustiva de la Memoria RSC de Caja Rural de Navarra en base a los estándares GRI, y la Verificación de la Información de las Empresas que conforman el Grupo, obteniendo el Informe de verificación externa emitido por Aenor.

2. INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS

ASPECTO	GRI	INDICADOR	APARTADO - PÁGINA
SOLIDEZ FINANCIERA DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN GLOBAL DE RIESGOS.	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1 EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20 El análisis de materialidad se ha realizado de la entidad financiera matriz (Caja Rural de Navarra), pero en sucesivos ejercicios se pondrá en marcha el diálogo con los diferentes grupos de interés de las empresas participadas por esta Entidad, y con las que consolida cuentas anuales.
		103-2 EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 29-39, 47-49
		103-3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
	GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 49
		201-2 IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	Dada la naturaleza como entidad que presta servicios financieros, los <u>principales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático</u> no provienen de las actividades estrictamente propias de la entidad sino en aquellas llevadas a cabo por sus clientes, y en particular la realizada por sus acreditados con la financiación de la Caja. Por ello, la Caja implementó hace años un Marco de sostenibilidad para su cartera crediticia con el objetivo de potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera. Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno. En este sentido, el marco es dinámico, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento. La compañía Sustainalytics ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los "Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)" y "Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)" del ICMA (International Capital Market Association) que bajo directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes financia proyectos que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales) así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Dichos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos por la entidad en su Marco de Sostenibilidad.

2. INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS

ASPECTO	GRI	INDICADOR	APARTADO - PÁGINA
SOLIDEZ FINANCIERA DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN GLOBAL DE RIESGOS.	GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-3: OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN	No existe Plan de Pensiones, sí obligaciones derivadas del convenio colectivo de 2017 en relación con seguros de vida, accidente y complemento de viudedad y orfandad.
		201-4: ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO 202-2: PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 48 Todos los altos ejecutivos proceden de la comunidad local.
	GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1: INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS	PÁG. 64 - 80
		203-2: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS	PÁG. 64 - 80 Dada la naturaleza como entidad que presta servicios financieros, <u>el principal impacto como inversor en infraestructuras y servicios</u> es el que proviene de los proyectos llevados a cabo por nuestros clientes, y en particular la realizada por los acreditados con la financiación de la Caja. Por ello, la Caja implementó hace años un Marco de sostenibilidad para su cartera crediticia con el objetivo es potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera. Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno. En este sentido, el marco es dinámico, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento. La compañía Sustainalytics ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los "Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)" y "Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)" del ICMA (International Capital Market Association) que bajo directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes financia proyectos que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales) así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.. Dichos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos por la entidad en su Marco de Sostenibilidad.

2. INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS

ASPECTO	GRI	INDICADOR	APARTADO - PÁGINA
	GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1: PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES	La organización no cuenta con esta información. Se trabajará, en primer lugar, en la definición de proveedores, y en segundo lugar en la medición del gasto en proveedores locales.
ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN.	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1: EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
		103-2: EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 19-20
		103-3: EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20 En el proceso de planificación estrategia del actual plan (2016-2019) no participaron los Grupos de Interés.
TRANSPARENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN.	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1: EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
		103-2: EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	QUIÉNES SOMOS, PÁG. 39-40 LOS CLIENTES, PÁG. 54-57, 61-62
		103-3: EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
	GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL	206-1: ACCIONES JURÍDICAS RELACIONADAS CON LA COMPETENCIA DESLEAL, LAS PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA	No ha habido ninguna acción jurídica respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

2. INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS

ASPECTO	GRI	INDICADOR	APARTADO - PÁGINA
TRANSPARENCIA EN LA COMERCIALIZACIÓN.	GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO	417-1: REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	LOS CLIENTES, PÁG. 55
		417-2: CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	LOS CLIENTES, PÁG. 61
		417-3: CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING	LOS CLIENTES, PÁG. 61
	GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1: RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE	LOS CLIENTES, PÁG. 61
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES.	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1: EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
		103-2: EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10 LOS CLIENTES, PÁG. 55, 59, 60
		103-3: EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20

2. INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS

ASPECTO	GRI	INDICADOR	APARTADO - PÁGINA
	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	FS15 DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS PARA EL CORRECTO DISEÑO Y OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS.	ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, PÁG. 41 LOS CLIENTES, PÁG. 64-77
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y COMPROMISO SOCIAL DE CAJA RURAL DE NAVARRA	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1: EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-19
		103-2: EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	LOS CLIENTES, PÁG. 63, 67, 73
		103-3: EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
CULTURA CORPORATIVA	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN	103-1: EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
		103-2: EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, PÁG. 44
		103-3: EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	ACERCA DE LA MEMORIA, PÁG. 10-20
ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 205: ENFOQUE DE GESTIÓN	205-1: OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	No ha habido ninguna operación evaluada en esta materia en el ejercicio 2018.

2. INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS

ASPECTO	GRI	INDICADOR	APARTADO - PÁGINA
ENFOQUE DE GESTIÓN	GRI 205: ENFOQUE DE GESTIÓN	205-2: COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	La Entidad tiene una Política de Prevención de Delitos, conocida por todos los empleados a través del Código de Conducta, publicado en el Ejercicio 2018 a través del Itinerario Formativo obligatorio para todos los empleados.
		205-3: CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS	No ha habido ningún caso de corrupción en el ejercicio 2018.

EJERCICIO 2018

ANEXO II

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA DE LAS EMPRESAS
QUE CONFORMAN EL GRUPO
CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA**



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

1. INFORMACIÓN GENERAL

Este Anexo hace referencia a las empresas que conforman el Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra con excepción de la actividad de la entidad financiera matriz (Caja Rural de Navarra S. Coop. de Crédito), y se presenta en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, teniendo en cuenta también la Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01 de Directrices sobre la presentación de informes no financieros.

El presente estado tiene un enfoque conciso para la divulgación de la información más relevante. Esta información se presenta siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en los que Caja Rural de Navarra se basa para la confección de la presente Memoria de RSE.

El análisis de materialidad se ha realizado de la entidad financiera matriz (Caja Rural de Navarra), pero en sucesivos ejercicios se pondrá en marcha el diálogo con los diferentes grupos de interés de las empresas participadas por esta Entidad, y con las que consolida cuentas anuales.

Caja Rural de Navarra mantiene una cartera de empresas participadas tanto en el ámbito financiero, como en otros sectores empresariales. A continuación se detallan las sociedades dependientes (todas ellas participadas al 100% por Caja Rural de Navarra) a 31 de diciembre de 2018, con las que consolida las cuentas anuales:

GRUPO HARINERO	UBICACIÓN	CIF	% PARTICIPACIÓN
HARIVASA 2000 S.A	Noain (Navarra)	A31013402	100%
Transnoain S.A	Noain (Navarra)	A31870058	100%
Cerelia I+D S.L	Noain (Navarra)	B71312888	100%
Cerelia S.L	Noain (Navarra)	B31949217	100%
Harinera de Tardienta S.A	Tardienta (Huesca)	A22001499	100%
Harinas Selectas S.A	Tardienta (Huesca)	A50107143	100%
Reyes Hermanos S.L	Marcon (Pontevedra)	B36000818	100%
Harinera del Mar S.L	Almenara (Sevilla)	B97832232	100%
Haribéricas SXXI S.L	Sevilla (Sevilla)	B64939341	100%
Harivenasa S.L	Noain (Navarra)	B71075774	100%

GRUPO AUXILIAR BODEGAS	UBICACIÓN	CIF	% PARTICIPACIÓN
Industria Tonelera de Navarra S.L	Monteagudo (Navarra)	B31688336	100%
Tonnelleries de L'Adour S.A.S	Plaisance du Gers	FR96425029972	100%
Bouquet Brands S.A	Esquiroz (Navarra)	A31884000	100%
Bahía de Cádiz S.L	Pamplona (Navarra)	B84996743	100%

GRUPO ASISTENCIAL	UBICACIÓN	CIF	% PARTICIPACIÓN
Solera Asistencial S.L	Pamplona (Navarra)	B71150866	100%
Solera Navarra S.L	Pamplona (Navarra)	B71186654	100%
Torre Monreal S.L	Tudela (Navarra)	B31872872	100%
SERESGERNA S.A	Pamplona (Navarra)	A31697808	100%
Preventia Sport S.L	Pamplona (Navarra)	B71008783	100%

GRUPO AUXILIAR SERVICIOS FINANCIEROS	UBICACIÓN	CIF	% PARTICIPACIÓN
Promoción Estable del Norte S.A	Pamplona (Navarra)	A31663651	100%
Informes y Gestiones Generales de Navarra S.A	Pamplona (Navarra)	A31437635	100%
Informes y Valoraciones S.L	Pamplona (Navarra)	B31917305	100%

1.1. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

A. GRUPO HARINERO

El Grupo Harinero comprende las sociedades que fabrican harina, sémola de trigo, copo y harina de avena, todas ellas para alimentación humana. En total comprende seis centros productivos (fábricas) en todo el territorio nacional, y once empresas, incluidas tanto las titulares de cada fábrica, como las que proporcionan servicios auxiliares.

El mercado de la harina del trigo y el de la avena son diferentes, con usos distintos para cada uno de estos productos. La harina de trigo tiene un uso esencialmente galletero y panadero, y menor medida para la repostería. En España el consumo per cápita de pan y otros derivados de la harina está en declive desde hace décadas y, de producto central y básico de la alimentación, ha pasado a ser un complemento de la misma.

Complementariamente, los panaderos tradicionales van disminuyendo su peso, tomando el relevo la panadería industrial. En España los productores industriales (galleteros y fabricantes de pan precocido fundamentalmente) mantienen una fuerte presencia en mercados exteriores y eso ha mantenido un volumen de compra y fabricación de harina bastante regular estos últimos años en España.

Por terminar la descripción del mercado, hay tres grandes grupos harineros presentes en todo el país que suponen más de tres cuartas partes de la fabricación nacional de harina y, con procedimientos y sistemas más avanzados, proporcionan una adecuada seguridad alimentaria que es muy valorada por los clientes industriales, de forma que la tendencia a la concentración del mercado también se manifiesta en la fabricación de harina.

Esta tendencia es global, y la encontramos en los principales mercados mundiales.

Por su parte, el copo, perla, harina y salvado de avena se utilizan tanto para su incorporación a productos de repostería, galletas, bebidas y desayunos, como para su consumo directo. Es un producto tradicional en los países anglosajones que ha entrado con fuerza en España.

En este sector, siendo un mercado muy maduro, con gran sobrecapacidad de molturación, las claves son la eficiencia productiva y la seguridad alimentaria.

Como Grupo, nuestra misión se ha definido como “transformar el cereal integrando toda la cadena alimentaria, aportando soluciones de valor a nuestros clientes”.

La propia definición de nuestra misión resume el modelo de negocio del Grupo:

- **Selección cuidadosa de las materias primas**, junto con una parte de producción propia o tutelada para obtener trigos diferenciales difíciles de obtener en el mercado.
- **Maximización del rendimiento de las fábricas** para mantener una posición competitiva.
- **Prioridad absoluta en seguridad alimentaria.**
- **Cercanía al cliente industrial** para adaptar la formulación de nuestras harinas a sus necesidades concretas.
- **Enfoque también en el cliente tradicional** para ayudarle a realizar panes artesanales de alta gama para los que el pan precocido no es competencia.

La estructura organizativa tiene como base aportar las sinergias y conocimientos cruzados a toda la organización, e implementar los valores y estrategias de forma generalizada.

Como herramienta de trabajo se utilizan las metodologías básicas TQM (Total Quality Management) con implementación desde 2016 del Proyecto 5S (Organización, Orden y Limpieza) en el que se busca que el permanente buen estado de los puestos de trabajo constituya una disciplina básica con fuerte impacto en la seguridad y en la calidad, y que en ello participen todos los trabajadores por grupos de interés. Tiene consecuencias inmediatas en la mejora de la productividad, contribuye a la utilización eficiente de los recursos y a la reducción de costes, además de promover la motivación de las personas y la mejora de la imagen de la empresa.

El proyecto se planteó de manera conjunta con las 6 fábricas del grupo, de manera que cumple la doble función de la sistematización y la transferencia de mejores prácticas entre las diferentes plantas harineras.

Con un cierto decalaje, se inició también la implantación de las metodologías de “lean manufacturing 8D,” también con la involucración muy abierta hacia todo el espectro de los trabajadores involucrados en cada área. Este es un proceso de mejora continua que no termina y que ha estado en marcha en los dos años que comprende este Anexo.

B. GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A BODEGAS

El Grupo de Servicios Auxiliares a Bodegas comprende las fábricas de barricas de roble en las regiones de Navarra (España) y Gers-Occitanie (Francia); y la empresa distribuidora de vinos y licores Bouquet Brands con presencia física en Navarra y Cádiz.

En primer lugar se analizan las casuísticas de cada actividad:

El grupo tonelero.

La fábrica de barricas de Navarra se localiza en Monteagudo y se denomina Industrial Tonelera de Navarra (INTONA). Fabrica y comercializa barricas de roble para crianza de vinos y licores.

La fábrica de barricas francesa se ubica en Plaisance du Gers y la sociedad propietaria es Tonnellerie de L'Adour.

En ambos casos, la clave está en el control de toda la cadena de valor; desde la compra de materia prima, a través de una estrecha colaboración con los proveedores de roble, hasta la asesoría técnica y servicio post-venta con nuestros clientes.

Deseamos destacar que la barrica aporta matices muy característicos a los productos que aloja, y siendo la madera un producto natural, su influencia en el vino es tan notable, que para los bodegueros y sus enólogos la determinación del origen –especie– del roble y los métodos de trabajo utilizados –cuanto más tradicional, mejor– son tan importantes como el argumento comercial complementario que les aporta.

A nivel mundial, una barrica francesa sigue siendo la categoría más premium en esta industria, y de ahí la decisión que se tomó hace unos años de invertir en una fábrica ya consolidada

como Tonnellerie de L'Adour. Y la diferencia en la definición de la misión de cada empresa y su visión del negocio.

Hay siete principales fabricantes en España, y algunos de ellos son propiedad de grupos toneleros franceses. INTONA compite de igual a igual y por fabricación oscila entre la segunda o tercera cada año por unidades producidas.

INTONA debe diferenciarse por homogeneidad, calidad y servicio.

Hay unas cien tonelerías francesas pero cuatro grupos acumulan el 70% de la cifra global de ventas, por lo que L'Adour se encuentra entre las tonelerías pequeñas pero con producto reconocido, lo que le permite mantener un precio medio de venta por encima de la media del mercado francés.

Así, el modelo de negocio de Adour es fabricar y comercializar barricas de roble francés, al estilo francés. Su fortaleza está en trabajar desde el origen, con su elaboración de duelas propia, y con una amplia carta de productos que le permite su trabajo al por menor como empresa de espíritu artesano. Explicadas estas diferencias, distinguimos entre:

Misión INTONA: Aportar al sector del vino y los licores, una herramienta versátil, amplia y basada en el conocimiento y la tradición, que permite a sus clientes obtener los matices que buscan en sus productos.

Visión INTONA: Ser referencia en el mundo de la crianza por nuestro compromiso por la investigación, el respeto al medio ambiente, y el servicio personalizado y cercano con el cliente. Calidad contrastada.

Misión Adour: Desde el corazón del Armagnac, en la Francia rural, exportar al mundo una tradición tonelera de casi cien

años, que se fundamenta en el exquisito control de la materia prima y en un trabajo artesanal a medida, en pequeños lotes.

Visión Adour: Convertirse en una tonelería global, instalada en el segmento premium de la barrica, presente en todo el mundo, apoyándose en su imagen de compañía rural y artesana.

En cuanto a la distribución de vinos y licores, Bouquet Brands opera con su propia marca en Navarra, y a través de la participada Exclusivas Bahía de Cádiz en esa provincia andaluza.

Por tanto, se trata de disponer de una buena red comercial y un sistema logístico apropiado.

Entre los vinos que distribuyen se encuentran los de las bodegas participadas por Caja Rural de Navarra Príncipe de Viana y Rioja Vega (fuera del perímetro de consolidación por integración global)

Misión Bouquet Brands: Dar presencia a los productos de nuestros proveedores, proporcionando a nuestros clientes vinos y licores de prestigio que apoyen su posicionamiento local.

Visión Bouquet Brands: Obtener una cartera de productos competitiva, entusiasmar al hostelero en el convencimiento que nuestra cartera de vinos de Navarra y Rioja, y, como complemento, del resto de bebidas, y cerveza Premium, agradarán a sus clientes y les proporcionarán los momentos de ocio que buscan; con una logística óptima y un servicio puntual y amable.

C. GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

Solera Asistencial se ha configurado como operador de servicios integrales a la tercera edad. Su objetivo es que las familias encuentren un servicio que se ajuste a sus necesidades económicas, las necesidades físicas y cognitivas de la persona mayor, ajustándose a las restricciones organizativas de residentes y familiares.

España tiene una red de servicios para la Tercera Edad en general adecuada. El apoyo público que reciben las personas mayores, hace que en los últimos 20 años se hayan creado buenas dotaciones e infraestructuras para atenderlas. La red actual de servicios es suficiente para las necesidades. Quizás la mayor debilidad del sector es que los servicios actuales tienen un coste difícil de abordar para las posibilidades de una gran parte de la población.

La aprobación de la ley de la Dependencia, hizo que se introdujeran en el sector de la tercera edad agentes económicos de otras áreas, como constructoras y fondos de inversión con escasa especialización, con la expectativa de enfocar el servicio como un negocio convencional estable en el tiempo. La realidad es que muchas de ellas no han alcanzado las rentabilidades que previeron, y han optado por la concentración, cuando el sector ha estado tradicionalmente atomizado.

En paralelo, Ayuntamientos y, en menor nivel, Comunidades, han desarrollado servicios entorno al colectivo de la tercera edad. Su desarrollo se ha visto parcialmente frustrado por la falta de asignación presupuestaria para el desarrollo de la ley, el incremento de la oferta de plazas, y la crisis de la economía nacional.

Así, a nivel nacional, la insuficiente dotación presupuestaria para estas actividades supone una infrafinanciación pública por plaza, un menor número de personas incorporadas al sistema de prestaciones -solo tienen derecho las personas dependientes, con demoras en los tiempos de reconocimiento de prestación e inicio de pago de ayudas- y la eliminación de servicios no garantizados que se encuentran fuera de la cartera básica de servicios sociales.

La situación en Navarra se puede considerar como de las mejores del territorio nacional, pero con ajustes progresivos en las cuantías de las ayudas y en servicios financiados. Las administraciones locales están apoyando parte de los servicios básicos a desarrollar en el colectivo de la Tercera Edad, como los Centros de Día, los talleres de Respiro y el Servicio a Domicilio.

Configurado como un operador de servicios integrales a la Tercera Edad, Solera Asistencial tiene un buen

posicionamiento de mercado, ya que es capaz de ofrecer una gama completa de servicios asistenciales. Existe dependencia de las políticas instauradas por el Gobierno, pero en los últimos años se han ido definiendo e implantando servicios no incluidos en la financiación pública.

Las dos residencias, La Vaguada y Torre Monreal, se enfocan en proporcionar un alto nivel de calidad de los servicios prestados, y creemos que las familias lo entienden y agradecen.

Los servicios desarrollados en los Centros de Día, novedosos en Navarra, se centran en la versatilidad ante las necesidades de usuarios y familias.

Los Servicios desarrollados en domicilio, “Solera en casa”, se han desarrollado por su organización estructurada y profesional.



La estructura societaria se ha desarrollado de esta forma:

• **Solera Asistencial:** Servicios centrales de Planificación, Marketing, Administración, Recursos Humanos y Mantenimiento.

• **Seresgera:** Servicio Residencial desarrollado en Residencia La Vaguada.

• **Torre Monreal:**

- Servicio Residencial desarrollado en Centro Sociosanitario Torre Monreal .
- Solera Urban “Mendebaldea”.

• **Solera Navarra:**

- Centro de Día La Vaguada.
- Centro de Día Solera Ensanche.
- Centro de Día Torre Monreal.
- Centro de Día Ribaforada.
- Centro de Día Larraga.
- Centro de Día Pio XII.
- Servicio de Atención en Domicilio: “Solera encasa”.
- Unidad de Fisioterapia.
- Unidad de Heridas.

MISIÓN

Comprometidos con la tercera edad, la misión es lograr la mejor atención integral de las personas mayores, desarrollando servicios asistenciales de alta calidad buscando el bienestar y obteniendo la máxima satisfacción de nuestros usuarios, familias y residentes.

VISIÓN

Se entidad referente y pionera en el desarrollo de modelos asistenciales de calidad para la tercera edad, configurados como operador de servicios integrales que da respuestas

novedosas y pioneras a las necesidades presentes y futuras que la sociedad pueda demandar. Solera Asistencial quiere ser un referente en el sector por la calidad, especialización en servicios asistenciales de alto valor añadido y capacidad de dar respuesta a todas las necesidades que el colectivo de la tercera edad pueda necesitar.

Para asegurar la calidad del servicio que se desea, los pilares básicos de actuación son:

• **Atención individualizada** a usuarios y residentes.

• **Atención a las familias**, asesoramiento, apoyo y permitiendo su participación en la vida diaria y actividades desarrolladas en residencias y centros.

• **Desarrollo profesional y personal del equipo**, manteniendo un alto nivel de motivación y cualificación profesional.

• **Innovación en servicios y modelos de gestión**, buscando la excelencia en los procesos y actuaciones desarrolladas. Versatilidad y adaptación ante las necesidades y nuevas demandas.

• **Claridad, transparencia, confianza** y altos niveles de comunicación en la organización.

• **Medición, vigilancia y control de nuestros servicios** para maximizar su calidad.

• **Inversión medios técnicos de apoyo** a los programas terapéuticos y en aquellos que faciliten un alto confort para nuestros usuarios y sus familiares.

D. GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A CAJA RURAL DE NAVARRA

En este grupo hemos considerado tres empresas cuyo modelo de negocio es desarrollar un servicio para Caja Rural de Navarra y/o sus clientes.

En primer lugar consideraremos **Promociones Estable de Norte**. En su origen esta sociedad realizó, en solitario y con socios, promociones residenciales en la zona de actuación de la Caja Rural. Con la crisis inmobiliaria, por una parte se tomó la decisión de -por unos años-, no promocionar, ni entrar en promociones de terceros, y, por otra parte, transferir a esta empresa determinados activos inmobiliarios de Caja Rural cuya venta sería más exitosa desde esta sociedad especializada en ello que desde la propia Caja.

La sociedad **Informes y Gestiones Generales, S.A.** se enfoca en servicios de tramitación de todo tipo de documentos públicos o privados que tengan acceso a la inscripción en los registros de la propiedad, mercantil y de bienes muebles; adicionalmente realiza el chequeo y contestación de requerimientos públicos y privados, definición y tramitación de poderes, servicios en el ámbito hipotecario, en redacción de testamentos y aceptación de herencias, etc.

Otras líneas de actividad que se desarrollan son las de asesoría en los ámbitos jurídico, laboral, fiscal y contable.

Cada año confían en Informes y Gestiones entre cuatro y cinco mil clientes que implican la gestión de unos diez mil documentos y la solicitud de más de 20.000 notas simples y certificados.

Informes y Gestiones cuenta con dos empresas filiales, “Informes y Valoraciones,” que en el ámbito de la arquitectura realiza estudios, proyectos, valoraciones y tasaciones; y

“Administración de Fincas Informes y Gestiones”, con un objeto social homónimo.

Cuenta con un equipo de profesionales ubicados en Pamplona, San Sebastián, Bilbao, Vitoria y Logroño para dar cobertura y servicio a todos nuestros clientes.

Por último, “**Preventia Sport**” gestiona un centro médico deportivo en el que se realiza una parte de la atención al equipo ciclista Caja Rural-RGA pero que también cuenta con instalaciones abiertas al público en general, en las que se realizan pruebas médicas para conocer la capacidad de adaptación y mejora del deportista a su deporte específico.

Páginas web empresas del Grupo Caja Rural

GRUPO HARINERO WEB

HARIVASA 2000 S.A	www.harivasa.es
Transnoain S.A	
Cerelia I+D S.L	
Cerelia S.L	
Harinera de Tardienta S.A	www.harineradetardienta.es
Harinas Selectas S.A	
Reyes Hermanos S.L	www.harinasreyes.com
Harinera del Mar S.L	www.harineradelmar.es
Haribéricas SXXI S.L	
Harivenasa S.L	www.harivenasa.es

GRUPO AUXILIAR BODEGAS WEB

Industria Tonelera de Navarra S.L	www.toneleraiintona.com
Tonnelleries de L'Adour S.A.S	www.adour.fr
Bouquet Brands S.A	www.bouquetbrandspamplona.com
Bahía de Cádiz S.L	

GRUPO ASISTENCIAL WEB

Solera Asistencial S.L	www.soleraasistencial.es
Solera Navarra S.L	
Torre Monreal S.L	
SERESGERNA S.A	
Preventia Sport S.L	

GRUPO AUXILIAR SERVICIOS FINANCIEROS WEB

Promoción Estable del Norte S.A	www.cnavarra.ruralvia.com
Informes y Gestiones Generales de Navarra S.A	www.informesygestiones.com/
Informes y Valoraciones S.L	www.informesyvaloraciones.com

1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL GRUPO

Las empresas del Grupo mantienen los siguientes instrumentos para el análisis, control de riesgos y supervisión:

A. GRUPO HARINERO

Desde un enfoque de dirección, cada empresa cuenta con una estructura de gestión matricial, en el que se combinan las dependencias jerárquicas de la dirección de cada área con las funcionales que se establecen a nivel de grupo, contando con una coordinación las áreas de compras, fabricación, calidad e I+D; y también la comercial enfocada a grandes grupos industriales.

Cada fábrica cuenta con un comité de dirección en el que están presentes todas las áreas y que se reúne con frecuencia, al menos, mensual.

Con periodicidad mensual también se mantienen reuniones de seguimiento y coordinación de las actividades de cada fábrica, con presencia de los directivos clave del Grupo harinero y de Caja Rural.

Las empresas que encabezan las fábricas mantienen la figura de un Administrador Único designado por Caja Rural, que es una persona física que forma parte del Comité de dirección de Caja Rural de Navarra, o la figura de un Consejo de Administración en el que están presentes directivos de área funcional del Grupo harinero y de Caja Rural de Navarra.

Para los responsables de Caja Rural de Navarra en estas sociedades, las estrategias de actuación resultan claras: prioridad en primer lugar en la seguridad alimentaria y en seguridad y salud de los puestos de trabajo; y afianzar estrategias de medio y largo plazo que permitan mantener una competitividad sostenible comercial y económica.

B. GRUPO SERVICIOS A BODEGAS

Este grupo, que tiene una dimensión de personal mucho más limitada, cuenta con tres administradores únicos, uno para cada una de las tres empresas filiales.

Además, bajo estas figuras, cada empresa tiene un director gerente que establece las dinámicas operativas de cada empresa que, en todos los casos, cuentan también con responsables para cada área operativa.

Así, las tonelerías cuentan con un responsable económico administrativo, un director de producción, que tiene bajo su responsabilidad a los encargados de cada área productiva y un equipo comercial. Este equipo se reúne periódicamente con el gerente.

La distribuidora cuenta con una responsable económico-financiera, un responsable del equipo comercial y un responsable de logística y almacén, quienes se reúnen semanalmente con su director.

En el caso de INTONA y Bouquet Brands, el Administrador Único es un directivo de Caja Rural de Navarra. En el caso de Tonnellerie de L'Adour, el Administrador es el director gerente de INTONA.

C. GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

En el caso del Grupo Solera Asistencial su cabecera cuenta con un Administrador Único, siendo la persona física que toma esta posición un directivo de Caja Rural de Navarra.

Con periodicidad al menos mensual, se reúnen el Comité de Calidad y el Comité de Dirección integrados por los directivos responsables de área: Director General, Responsable de Calidad, Dirección Asistencial, Responsable de Administración-Financiero, Responsable de Mantenimiento, Responsable de Servicios Generales, Responsable de Centros de Día.

Es necesario el trabajo en equipo como factor esencial para desarrollar y coordinar con éxito los objetivos sociales y asistenciales de cada uno de los residentes.

El equipo se compone de Médicos, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería, Trabajadoras Sociales, Terapeutas Ocupacionales, Psicólogos, Fisioterapeutas, Podólogos, Personal de Farmacia, Animadoras Socioculturales y Dietista que interactúan entre si.

D. GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A CAJA RURAL DE NAVARRA

También en este Grupo la figura más habitual es la de Administrador Único, que es la que mantienen Promoción Estable de Norte, Informes y Gestiones y Preventia Sport. Cada empresa cuenta con un directivo a tiempo completo como máximo responsable operativo.

En el caso de Informes y Gestiones el director gerente cuenta con el apoyo de sus responsables de área, y el sistema de gestión se basa en reuniones semanales con los responsables de área y reuniones mensuales con todos los miembros de cada departamento, en las cuales se repasan los indicadores clave y se establecen criterios generales y metas particulares.

Promoción Estable del Norte colabora activamente con el área de vivienda de Caja Rural de Navarra, y aunque la interlocución es continua también se mantienen reuniones periódicas para analizar el avance de las diferentes actuaciones y el cumplimiento parcial de los objetivos periódicos establecidos. En estas reuniones participa la gerencia de Promoción Estable del Norte, los gestores de proyecto, y los responsables del área de vivienda de Caja Rural.

Preventia Sport es una actividad muy ligada a los aspectos institucionales de Caja Rural de Navarra y se involucra en la preparación del equipo ciclista. Por ello, se mantienen reuniones periódicas con el directivo de la Caja responsable del mismo.

1.3. RETRIBUCIÓN DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN

Como se ha indicado, las sociedades dependientes cuentan con Administradores vinculados a Caja Rural o a sus sociedades dependientes. Ningún Administrador recibe contraprestaciones económicas o de otra índole, dietas o similares, estando retribuidos por sus trabajos realizados en la Caja o sociedad dependiente de acuerdo a la categorización de su puesto de trabajo, conforme a las tablas salariales indicadas en este documento.

No existe ningún complemento definido por pertenencia a los órganos de administración de las sociedades dependientes. El "Grupo Cooperativo Caja Rural", y Caja Rural de Navarra dentro de él, mantiene un seguro de responsabilidad civil para cargos directivos cuyo alcance comprende su actividad en la responsabilidad de Administradores.

1.4. EJES Y LÍNEAS TRANSVERSALES GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA

Como se ha podido estudiar en los puntos anteriores, las empresas participadas por Caja Rural de Navarra tienen su actividad preferente, además del apoyo a las actividades de la Caja, en el sector agroindustrial y asistencial.

El sector agroindustrial ha tenido gran peso estratégico en la zona de actuación financiera de Caja Rural de Navarra. Actualmente el peso del sector agroindustrial en el producto interior bruto se ha reducido algo, pero la profesionalización del sector y las iniciativas para la producción de alimentos de tercera y cuarta gama empujan a mantener este tipo de actividades como prioritarias a nivel económico, permitiendo un valor añadido consistente en el tiempo que, además, fija a la población del ámbito rural, reduciendo la inercia de crecimiento de las capitales de provincia y comarca.

Para una entidad como Caja Rural, nacida junto a las cooperativas agrarias en núcleos de población pequeños y medianos, poder actuar en iniciativas que permitan el mantenimiento de nuestro tejido agrícola y ganadero, o incentiven el cooperativismo como vector de sostenibilidad económica sectorial, esta tarea resulta coherente y gratificante.

En el caso de los servicios asistenciales, se ha querido responder a una necesidad creciente de nuestro entorno social. Las Instituciones Religiosas primero, y las Administraciones Públicas después, han sido durante muchos años el soporte básico de una actividad que requería adaptarse a las mayores exigencias de una población más envejecida, pero con capacidad de disfrutar la vida y mantener sus vínculos familiares.

También queremos destacar, aunque no formen parte del Grupo de Consolidación, las actividades que se realizan a favor del medio ambiente a través de otras empresas participadas. Y como ejemplo significaremos las empresas del ámbito de las energías renovables (Compañía Eólica de Tierras Altas, Renovables de la Ribera, Rural de Energías Aragonesas) y las del cultivo arbóreo (Bosqalia).

1.5. INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS NO FINANCIEROS

En el año 2017 Caja Rural de Navarra inició la elaboración de su Memoria de Responsabilidad Social Empresarial siguiendo las directrices marcadas por GRI (Global Reporting Initiative).

En la Memoria se incluye un análisis de materialidad con objeto de determinar los temas más relevantes de los Grupos

de Interés con los que interactúa Caja Rural de Navarra. A lo largo del año 2019 se elaborará un análisis más detallado **de materialidad** de todas las **empresas del Grupo** a partir de la definición de sus principales Grupos de Interés, pudiendo realizar así una matriz consolidada del Grupo. De esta forma se podrán detallar unos **objetivos estratégicos en el ámbito de la RSE a nivel de Grupo Consolidado**, concretando los compromisos en relación con cada uno de los grupos de interés prioritarios.

En los próximos ejercicios, tras consultar a los grupos de interés y compararlo con el sector, elaboraremos la **Hoja de Ruta RSE** del Grupo Caja Rural de Navarra.

1.6. PRINCIPALES RIESGOS SECTORIALES

Las empresas del Grupo mantienen los siguientes riesgos sectoriales y medios de mitigación, no analizados en base a los riesgos de índole económica que se reflejan, en su caso, en sus respectivas memorias anuales, sino desde el enfoque de la responsabilidad social corporativa:

A. GRUPO HARINERO

1. Asma del panadero.

En España el asma provocada por la manipulación de harina está reconocida como enfermedad profesional desde 1978. La harina es, desde hace milenios, un alimento básico, pero que puede generar a las personas que trabajan con ella determinadas alergias. El motivo es la respiración del polvo de harina suspendido en el aire y, por ello, desde la antigüedad las personas que trabajaban en la molienda y en las tahonas usaban máscaras. Este sistema se mantiene, evidentemente mejorado con los filtros actuales, además de con una protección especial que cubre la piel y los ojos,

ya que es la protección adecuada para mitigar sus efectos negativos. Complementariamente, se realizan revisiones médicas periódicas.

2. Explosión y/o incendio (por formación de atmósferas explosivas).

La atmosfera saturada de polvo de harina y trigo está catalogada como de peligrosidad explosiva. Por lo tanto, el proceso y los procedimientos se adaptan para poder trabajar bajo esta casuística, conforme a la normativa legal.

3. Riesgos convencionales aplicables a cualquier entorno industrial.

Trabajos a diferentes niveles, atrapamientos, riesgo eléctrico, etc... Como los anteriores se analizan por el responsable de seguridad y salud de cada fábrica, y se cotejan con los asesores externos de la materia, derivando de ello un plan de actuaciones para cada fábrica.

4. Contaminación del cereal.

Especialmente en las fases de transporte, descarga y almacenamiento, el cereal es susceptible de contaminarse. Para paliar este riesgo es necesario adoptar medidas en la compra de la materia prima y su transporte, en el mantenimiento y programa de limpieza; así como un chequeo constante por parte del laboratorio de los parámetros de control.

B. GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

1. Riesgos para el personal derivados de las características físicas del puesto de trabajo.

Los trastornos músculo-esqueléticos son los más frecuentes. Para paliarlos, se adoptan medidas enfocadas a: reducir esfuerzos, combinar la posición de pie y sentado y disponer de los procesos y equipos que eviten una excesiva carga física. Lo cual se complementa con formación adecuada a los trabajadores para su correcto uso.

2. Riesgo emocional del personal derivado de turnos y estado de determinados residentes.

Para paliarlos se actúa mediante actuaciones como: permitir pausas, descanso suficiente entre jornadas laborales, dinámicas para permitir compartir experiencias y la formación para enfrentarse a estas situaciones.

3. Lesiones en los residentes.

Desde el punto de vista físico, la utilización de los equipos y procedimientos de manipulación disminuye también el riesgo de lesiones entre ellos.

Los aspectos de stress emocional deben ser detectados por el personal y para ello el procedimiento operativo y la formación de los trabajadores es clave.

C. GRUPO SERVICIOS A BODEGAS

En este caso se presentan tanto los riesgos de un entorno fabril como los de una empresa dedicada al reparto.

1. Riesgos convencionales aplicables a cualquier entorno industrial

Trabajos a diferentes niveles, atrapamientos, riesgo eléctrico, etc. Se cotejan con los asesores externos de la

materia, resultando para cada fábrica un plan de actuación específico.

2. Riesgos derivados del continuo movimiento de carga.

- Organización del almacén y rutas.
- Packaging óptimo. Utilización de medios auxiliares.
- Descanso entre jornadas y semanal.

3. Riesgos derivados de la movilidad urbana.

- Correcto mantenimiento de vehículo.
- Rutas sensatas y equilibradas.
- Gestión de horarios de reparto.
- Descanso entre jornadas.

D. GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A CAJA RURAL DE NAVARRA

Se trata de empresas que realizan su labor esencialmente en el entorno de una oficina, y, por ello, sus principales riesgos son:

1. Derivados del entorno laboral

Son esencialmente derivados de la posición e iluminación. Periódicamente se refrescan las reglas de confort y se entregan dispositivos que mejoran la comodidad del puesto.

2. Derivados del stress laboral

Se palían con una adecuación de la carga laboral y una política de reconocimiento del trabajo realizado.

1.7. CONFORMIDADES Y QUEJAS

A continuación analizaremos las disconformidades presentadas por clientes, separado por sectores:

A. GRUPO HARINERO

Se recogen todas las sugerencias y quejas de clientes. Todas las incidencias son respondidas por el departamento de calidad, con independencia del tamaño del cliente.

Se catalogan las incidencias por categorías, que pueden agruparse en funcionales (adecuación del producto a las necesidades del clientes); logísticas o administrativas (envíos incorrectos, albarán cruzado, etc.), y que afectan a la higiene alimentaria (palé roto, producto incorrectamente cernido, etc.). Complementariamente se califican como Graves o Leves. La práctica totalidad de las que afectan a la seguridad alimentaria se consideran graves.

En 2018 las harineras han movido gran cantidad de producto:

	Uds
SACO PANADERO	8.509.896
CISTERNAS/BIG BAG	46.918
PAQUETE 1/5/10KG	30.146.993

El número de incidencias es de 0,04 por mil unidades vendidas, lo que significa 1,82 por mil incidencias por cada mil kilogramos vendidos. El porcentaje de incidencias catalogadas como graves es el 23,5% del total.

B. GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

Las políticas de calidad son troncales en la gestión. Para ello se realizan encuestas con residentes y familiares.

En el año 2018 la puntuación media de las encuestas de satisfacción sobre los diferentes puntos de la atención fue de 4,29/5 (5=Excelente).

A partir de las encuestas, auditorías, incidencias y formación se realiza un plan de mejora anual, detallado por actividades y departamentos. Se establecen indicadores para su seguimiento directo. En 2018, fueron 56 indicadores distribuidos entre estratégicos, de valor para el residente, y de apoyo.

En cuanto a las quejas, en 2018 se han abierto 52 incidencias generales y 2 de proveedores. (frente a las 45 generales en 2017). Se fundamenta parte del incremento en la mayor

actividad y en la entrada en funcionamiento del centro Solera Urban, actividad novedosa en nuestro entorno, y que ha requerido algunos ajustes iniciales para mejorar el confort del residente (tipología de menús, horarios, etc.)

C. GRUPO SERVICIOS A BODEGAS

En este caso se presentan quejas muy puntuales que son atendidas de forma inmediata y directa. En las tonelerías las quejas son infrecuentes, y en la distribuidora son más normales, debiéndose sobre todo a retrasos en la entrega y errores logísticos.

En este sector no se reportan a nivel corporativo las reclamaciones

D. GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A CAJA RURAL DE NAVARRA

Se trata de empresas de servicios al cliente final cuyas quejas se deben sobre todo a disconformidades con el coste de los servicios y retrasos.

En este sector no se reportan a nivel corporativo las reclamaciones.



2. CUESTIONES AMBIENTALES

El Grupo harinero representa el mayor núcleo de consumo energético del Grupo Caja Rural. La molienda de trigo requiere intensivamente energía eléctrica y el Grupo harinero, en la temporada eléctrica 2017-2018, consumió aproximadamente 70 GW.h

Complementariamente, la flota propia de transporte de materias primas y de producto a cliente realizó un consumo de combustible de aproximadamente 12 GW.h

Todas las fábricas trabajan bajo procedimientos ISO 14.000 y cuentan con sus respectivas certificaciones. Este sistema obliga a un proceso continuo de reducción de residuos que, por otra parte, son muy bajos en este sector.

El consumo eléctrico depende no sólo de la producción anual de harina, sino también de otros factores como variedades de cereal molturadas, temperatura y humedad, nivel de micronizado de la harina... Por ello, el comparativo año a año puede no reflejar el trabajo de mejora del rendimiento energético que se desarrolla en el grupo harinero.

Complementariamente, queremos señalar que en cumplimiento del RD 56/2016 se ha realizado una auditoria energética en cada una de las fábricas y que, aunque las conclusiones de las mismas orientan determinadas líneas de mejora, los resultados de éstas no son diferencialmente significativos

Con el objeto de reducir el impacto medioambiental de los consumos, en diciembre de 2018 el Grupo harinero ha realizado un contrato de compra de energía eléctrica a largo plazo que, entre otros objetivos, plantea facilitar la implantación de dos parques eólicos que le suministrarán

energía a partir del segundo semestre de 2020, por un volumen de aproximadamente el 80% del consumo estimado de electricidad.

En paralelo, en los últimos años se ha realizado un fuerte esfuerzo inversor para actualizar la flota de camiones al actual estándar Euro6, que es la máxima calificación medioambiental posible.

En el Grupo de servicios, en el sector bodeguero queremos destacar las actuaciones de INTONA, que de una parte trabaja con madera de roble calificada PEFC¹, y de otra se certifica anualmente como huella cero de carbono, de forma que compensa su huella de carbono en fábrica con un proyecto de siembra de roble albar en el Pirineo Navarro. Así, la tonelería, además de compensar sus emisiones, colabora en la consecución de una masa de roble albar que será, en el futuro, fuente de la materia prima de calidad que necesita para sus barricas.

En el Grupo Asistencial la atención a la reducción de los consumos de gas y electricidad es constante, fruto de lo cual el coste total energético anual de todos sus centros no alcanza los 250.000€.

Por último, queremos indicar que gran parte del impacto medioambiental de las actividades que realizan Caja Rural y sus empresas participadas, se ven compensadas con los resultados de las actividades de alguna de las empresas participadas que no forman parte del grupo de sociedades en consolidación por integración global. Así podemos destacar:

Compañía Eólica de Tierras Altas, S.A., participada un 25% por Caja Rural de Navarra, produce al año entre 240 y 280 GW.h de energía eléctrica renovable.

Bosqalia mantiene a diciembre de 2018 370 Ha. de plantaciones del género “populus”.

En cada una de las empresas del Grupo, la Gestión Ambiental está integrada entre los aspectos de producción estudiados por el Comité de Dirección sin que, a la fecha, se haya segregado un Comité específico para ello.

A nivel económico, los importes contabilizados referentes a los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales son los siguientes:

SECTOR HARINERO		
Gastos directos imputados al SGA (€)	2017	2018
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	19.101	18.960
Gestión de residuos	34.491	37.326
Total	53.592	56.286

SECTOR ASISTENCIAL		
Gastos directos imputados al SGA (€)	2017	2018
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	0	0
Gestión de residuos	2.835,76	4.036,33
Total	2.835,76	4.036,33

No todas las empresas del Sector Servicios a Bodegas y del Sector auxiliar Servicios Financieros separan contablemente estos valores. A partir del año 2019 se contabilizarán separadamente.

¹Madera certificada obtenida en plantaciones sostenibles.

2.1. METRICAS ENERGÉTICAS Y CONTAMINACIÓN

A continuación se recogen los valores relacionados con los consumos energéticos y de agua, y los niveles implícitos de contaminación.

A. SECTOR HARINERO

2018	Uds	CO ₂ Eq, T
Agua		
Consumo en m ³	77.709	
Gas		
kW/h	7619.885	1.538
Electricidad		
Consumo en kW/h	70.774.000	22.718
Consumo de combustible, flota propia		
Litros de gasoil	1170.150	3.042
EMISIÓN TOTAL EQUIVALENTE DE CO₂ (T)		27.299

B. RESTO DE SECTORES (ASISTENCIAL, AUXILIAR SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS A BODEGAS)

2018	Uds	CO ₂ Eq, T
Consumo gas natural		
kW/h	1.443.580	291
Consumo de electricidad		
kW/h	1.142.322	367
Consumo flota vehículos		
Litros de gasoil	12.677	33
EMISIÓN TOTAL EQUIVALENTE DE CO₂ (T)		691

2.2. CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN DEL MODELO ENERGÉTICO

Las actividades que realizan las empresas del Grupo son de muy baja contaminación directa. En general, no se producen residuos ya que los subproductos generados son reutilizados como pienso, camas de ganado, materia prima para “pellets” o, incluso, determinados recortes de madera de roble se queman directamente para el tostado de las barricas, siguiendo el método tradicional.

Por ello podemos distinguir como principales residuos directos los propios de los vestuarios y aseos del personal, y, por supuesto, de los usuarios y residentes de las residencias y centros de día, los embalajes de determinadas materias, que se eliminan a través de la recogida selectiva de residuos y las redes de saneamiento.

En las residencias y en la fábrica de avena se consume gas natural, como se ha mostrado en el punto 2.1. El gas natural emite CO₂, y se considera que cada m³ emite 2,15 kg/Nm³ (10,65 kWh/Nm³).

Por tanto, la emisión directa a la atmósfera de CO₂ ha sido de aproximadamente 1.830 toneladas en 2018

También existe una contaminación indirecta, derivada de la producida para la energía eléctrica, y ésta cambia con el mix energético de cada año. En el cálculo del mix eléctrico, tal y como se establece en la Circular 1/2008 de la Comisión Nacional de Energía, el mix no incluye la electricidad verde producida a partir de energías renovables que disponga de la correspondiente garantía de origen (GdO) expedida por la CNMC, para diferenciar los kWh de electricidad verde certificada con GdO del resto de electricidad de la red.

El mix de la red eléctrica peninsular de 2018 se estima en 321 g CO₂/kWh.

Por ello, la emisión indirecta de CO₂ de las empresas del Grupo es de aproximadamente 23.085 toneladas.

Como se ha indicado anteriormente, estas emisiones podrían considerarse compensadas con la producción de energía renovable dentro del grupo empresarial, si bien esta actividad se realiza con transferencia de GdO a terceros.

Por último, las flotas propias de las harineras y resto de sociedades dependientes han consumido gasoil. Por cada litro de gasoil se considera una emisión equivalente de CO₂ de 2,6 kg, lo que totaliza otras 3.075 toneladas de CO₂

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

3.1. EMPLEO

Empleo por centros de trabajo, resumido por países:

PAIS	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	730	361	369	763	374	369
Francia	20	18	2	21	18	3
Plantilla total en activo al 31/12	750	379	371	784	392	392

A continuación se desglosan determinadas estadísticas relacionadas con el personal de las empresas dependientes, agrupadas por actividades:

A. SECTOR HARINERO

Relación contractual (situación al 31/12)	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	359	288	71	363	293	70
Excedencias	0	0	0	2	0	2
Comisión de servicios (trabajando para otra empresas pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	5	4	1	5	5	0
Contratos de Sociedad	364	292	72	370	298	72
Contratos Temporales	31	23	8	24	15	9
Contratos Indefinidos	333	267	66	344	281	63
Plantilla total en activo al 31/12	364	290	74	366	294	72

Plantilla en activo por sexo y categoría profesional	2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	23	8%	6	8%	23	8%	5	7%
Jefes/as	22	8%	1	1%	22	7%	2	3%
Técnicos/as	29	10%	23	31%	28	9%	26	36%
Administrativos/as	3	1%	21	28%	2	1%	23	32%
Otros/as	213	73%	23	31%	221	75%	16	22%
Total	290	80%	74	20%	2996	80%	72	20%
De ellos, discapacitados	2				2			

Por rangos de edad:

Por edad	2017	2018
Hasta 30 años	45	48
Entre 31 y 40 años	108	102
Entre 41 y 50 años	132	132
Entre 51 y 60 años	71	73
Mayores de 60 años	8	11
Total plantilla	364	366

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores	2017	2018
Bajas en el año		
- Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	0
- Excedencia Cuidado hijos/familiares	0	2
- Jubilación	2	1
- Fallecimiento e Invalidez	0	1
- Baja Voluntaria	10	16
- Fin de contrato	10	16
- Prejubilados/as	1	2
- Despidos de Mujeres en el año	0	3
- Despidos de Hombres en el año	13	19
- Bajas de Mujeres en el año	7	23
- Bajas de Hombres en el año	29	38
Tasa de salidas total	10%	17%
Tasa de salida de mujeres	9%	32%
Tasa de salida de hombres	10%	13%

B. SECTOR SANITARIO

Relación contractual (situación al 31/12)	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	284	19	265	307	25	282
Excedencias	2	0	2	2	0	2
Comisión de servicios (trabajando para otra empresa pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	0	0	0	0	0	0
Contratos de Sociedad	284	19	265	370	25	282
Contratos Temporales	112	7	105	127	11	116
Contratos Indefinidos	172	12	160	180	14	166
Plantilla total en activo al 31/12	284	19	265	307	25	282

Plantilla en activo por sexo y categoría profesional. Plantilla media anual	2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	1	5%	0	0%	1	6%	0	0%
Facultativo/as (nutricionistas, médicos y enfermeros)	1	5%	40	19%	1	6%	44	20%
Auxiliares de enfermería	16	82%	143	67%	6	35%	147	66%
Celadores y limpiadores	0	0%	25	12%	0	0%	26	12%
Administrativos/as	1	7%	5	2%	2	12%	7	3%
A tiempo completo	17	89%	135	63%	17	94%	137	61%
A tiempo parcial	2	11%	79	37%	1	6%	87	39%
Total	19	8%	213	93%	17	7%	224	100%
De ellos, discapacitados	0				0			

Por rangos de edad:

Por edad, plantilla media	2017	2018
Hasta 30 años	65	66
Entre 31 y 40 años	56	53
Entre 41 y 50 años	60	71
Entre 51 y 60 años	45	47
Mayores de 60 años	6	3
Total plantilla	232	241

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal a lo largo del año han sido:

Relación contractual (situación al 31/12)	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	284	19	265	307	25	282
Excedencias	2	0	2	2	0	2
Comisión de servicios (trabajando para otra empresa pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	0	0	0	0	0	0
Contratos de Sociedad	0					
Eventuales T. Completo	0					
Eventuales T. Parcial	0					
Contratos Temporales	112	7	105	127	11	116
Contratos Indefinidos	172	12	160	180	14	166
Plantilla total en activo al 31/12	284	19	265	307	25	282

C. SECTOR AUXILIAR BODEGAS

Relación contractual (medio anual)	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	68	59	9	73	63	10
Excedencias	0	0	0	0	0	0
Comisión de servicios (trabajando para otra empresa pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	2	2	0	1	1	0
Contratos de Sociedad		61	9	74	64	10
Eventuales T. Completo	4	11	1	16	15	1
Eventuales T. Parcial	0	2	0	0	2	0
Contratos Temporales	14	13	1	18	17	1
Contratos Indefinidos	54	46	8	55	46	9
Plantilla total en activo al 31/12	68	19	9	73	63	10

Plantilla por sexo y categoría profesional. (FIN DE AÑO)	2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	4,0 / 0	5,92%	0,0 / 0	0,00%	3,0 / 0	4,21%	0,0	0,00%
Jefes/as	4	5,92%	1	1,48%	4	5,72%	1	1,40%
Técnicos/as	14	20,73%	1	1,48%	15	21,62%	1	0,70%
Administrativos/as	8	11,16%	3	4,44%	9	12,94%	3	4,21%
Otros/as	28	41,46%	5	7,40%	29	40,67%	6	8,53%
A tiempo completo	55	80,93%	10	14,81%	58	80,96%	11	14,84%
A tiempo parcial	3	4,26%	0	0,00%	3	4,21%	0	0,00%
Total	58	85,19%	10	14,81%	61	85,16%	11	14,84%
De ellos, discapacitados	0		0		0		0	

Por rangos de edad:

Por edad	2017	2018
Hasta 30 años	6	6
Entre 31 y 40 años	19	21
Entre 41 y 50 años	27	28
Entre 51 y 60 años	14	15
Mayores de 60 años	2	1
Total plantilla	68	71

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores	2017	2018
Bajas en el año	6	16
- Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	0
- Excedencia Cuidado hijos/familiares	0	0
- Jubilación	0	2
- Fallecimiento e Invalidez	0	1
- Baja Voluntaria	4	7
- Fin de contrato	2	2
- Prejubilados/as	0	0
- Despidos de Mujeres en el año	0	1
- Despidos de Hombres en el año	0	3
- Bajas de Mujeres en el año	0	2
- Bajas de Hombres en el año	4	6
Tasa de salidas total	4	6
Tasa de salida de mujeres	0	38%
Tasa de salida de hombres	10%	20%

D. SECTOR AUXILIAR FINANCIERO

Relación contractual (media anual)	2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	36	11	25	37	10	27
Excedencias	0	0	0	1	0	1
Comisión de servicios (trabajando para otra empresas pero le pagamos la nómina)	2	0	2	2	0	2
Prejubilados/as	0	0	0	0	0	0
Contratos de Sociedad	36	11	27	40	10	30
Eventuales T. Completo	1	0	1	0	0	0
Eventuales T. Parcial	0	0	2	1	0	3
Contratos Temporales	10	2	8	10	0	10
Contratos Indefinidos	24	9	15	28	10	18
Plantilla total en activo al 31/12	34	11	23	38	10	28

Plantilla por sexo y categoría profesional.	2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	4	12%	0	0%	0	8%	0	0%
Jefes/as	2	6%	2	6%	2	8%	2	5%
Administrativos/as	5,07	15%	20,94	62%	20,94	13%	24,9	66%
A tiempo completo	10,07	30%	20	59%	20	84%	2	5%
A tiempo parcial	0	0%	2,94	9%	2,94	0%	2,9	8%
Total	11,07	33%	22,94	67%	22,94	29%	26,9	71%
De ellos, discapacitados								

Por rangos de edad:

Por edad	2017	2018
Hasta 30 años	2	6
Entre 31 y 40 años	20	21
Entre 41 y 50 años	9	8
Entre 51 y 60 años	3	3
Mayores de 60 años	0	0
Total plantilla	34	38

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores	2017	2018
Bajas en el año		
- Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	1
- Excedencia Cuidado hijos/familiares	1	0
- Jubilación	0	0
- Fallecimiento e Invalidez	0	0
- Baja Voluntaria	1	1
- Fin de contrato	3	3
- Prejubilados/as	0	0
- Despidos de Mujeres en el año	0	0
- Despidos de Hombres en el año	0	0
- Bajas de Mujeres en el año	5	3
- Bajas de Hombres en el año	0	2
Tasa de salidas total	15%	13%
Tasa de salida de mujeres	22%	11%
Tasa de salida de hombres	0%	20%

3.1.1.REMUNERACIONES

La retribución toma como base el convenio colectivo sectorial, sobre el cual, para determinar los puestos laborales, puede existir un complemento de desempeño profesional. En ningún caso existen diferencias basadas en edad o sexo, más allá de la antigüedad en la empresa que pueda existir en determinados convenios.

A continuación se recogen determinados parámetros retributivos. Los datos están consignados en un valor que es el multiplicador del sueldo bruto anual del sector analizado, de forma que se puedan comparar las métricas sin dañar la necesaria confidencialidad de los datos.

La información se presenta en base al Índice Laboral Medio, índice utilizado en el apartado “Sistema Retributivo” de Caja Rural de Navarra (página 88 de la presente Memoria RSC)

A. GRUPO HARINERO

Sueldo medio	2017	2018
Hombres	0,83	0,86
Mujeres	1,05	1,04
Diferencia H/M	0,22	0,18

Sueldo medio	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Direct.	2,05	1,16	2,00	1,12
Jefatura	1,37	0,90	1,34	1,19
Tecnic.	1,03	0,78	1,04	0,87
Administr.	0,59	0,75	0,92	0,79
Otros	0,92	0,85	0,91	0,84

Remuneración por edad	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	0,81	0,65	0,82	0,76
Entre 31 y 40 años	0,91	0,89	0,95	0,89
Entre 41 y 50 años	1,10	0,83	1,08	0,89
Entre 51 y 60 años	1,17	0,97	1,11	0,95
Mayores de 60 años	1,32	0,66	1,34	0,69

B. GRUPO ASISTENCIAL

Sueldo medio	2017	2018
Hombres	0,98	0,97
Mujeres	1,34	1,35
Diferencia H/M	1,37	1,39

Sueldo medio	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Direct.	ND		ND	
Jefatura	2,11	2,43	1,86	2,14
Tecnic.	1,62	1,62	1,42	1,43
Administr.	1,13	1,38	1,10	1,20

ND: no se informa por resultar la muestra demasiado pequeña. Se podría inferir de forma muy sencilla una retribución individual

Remuneración por edad	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	0,84	0,96	1,00	0,88
Entre 31 y 40 años	1,17	1,01	1,23	0,98
Entre 41 y 50 años	1,63	0,96	1,60	1,01
Entre 51 y 60 años	1,95	1,00	2,18	0,96
Mayores de 60 años		0,81		1,16

C. GRUPO AUXILIAR BODEGUERO

Sueldo medio	2017	2018
Hombres	0,86	0,90
Mujeres	1,02	1,02
Diferencia H/M	0,17	0,11

Sueldo medio	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Direct.	2,55	0,00	2,61	
Jefatura	1,67	1,48	1,74	1,56
Tecnic.	0,72	0,77	0,78	0,87
Administr.		1,05		1,04

Remuneración por edad	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	0,60	0,87	0,80	
Entre 31 y 40 años	0,90	1,01	0,85	1,09
Entre 41 y 50 años	1,26	0,82	1,33	0,87
Entre 51 y 60 años	1,14		1,11	0,72
Mayores de 60 años	0,88		1,01	

D. GRUPO AUXILIAR FINANCIERO

Sueldo medio	2017	2018
Hombres	0,81	0,84
Mujeres	1,39	1,39
Diferencia H/M	0,58	0,55

Sueldo medio	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Direct.	1,98	0,00	2,06	0,00
Jefatura	1,00	1,11	1,08	1,17
Administr.	0,82	0,78	0,93	0,81

Remuneración por edad	2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años		0,44		0,66
Entre 31 y 40 años	1,01	0,90	1,11	0,92
Entre 41 y 50 años	2,14	0,92	2,19	0,98
Entre 51 y 60 años	2,91	0,87	3,00	0,91
Mayores de 60 años				

3.1.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. SALUD Y SEGURIDAD

En todas las compañías del grupo la organización del trabajo se circunscribe al horario establecido por convenio. En determinadas actividades, es necesario realizar turnos para cubrir la práctica totalidad del año.

En cuanto a la Seguridad y Salud, es relevante en todos los ámbitos, pero hay que incidir especialmente en los industriales, donde los riesgos son superiores.

En el entorno industrial, en todos los centros fabriles se recogen estadísticas de accidentes, incluso los más mínimos que no requieren atención médica o baja, ya que de su análisis llegará la mejora.

Se presentan a continuación los datos relativos a accidentes y absentismo.

A. GRUPO HARINERO

Accidentes de trabajo	2017	2018
Accidentes	35	24
Frecuencia accidentes(1)	0,0399	0,0336
Gravedad accidentes(2)	19,039	8,357

Horas y tasa de absentismo	2017	2018	Hombres 2018	Mujeres 2018
Accidente y Enfermedad	29.424	38.264	32.623	5.641
Maternidad	2.579	5.416	0	5.422
Paternidad	1.675	1.505	1.505	0
Cuidado de menores	0	0	0	0
Cuidado de enfermos	0	0	0	0
Total Horas absentismo	33.678	45.185	34.128	11.063
Tasa de absentismo	5,3%	7,1%	6,6%	8,8%

B. GRUPO ASISTENCIAL

Accidentes de trabajo	2017	2018
Accidentes	54	46
Frecuencia accidentes(1)	0,07	0,06
Gravedad accidentes(2)	0,007831337	0,006800094

Accidentes

Horas y tasa de absentismo	2017	2018	Hombres 2018	Mujeres 2018
Accidente y Enfermedad	28.015,62	27.896,82	88,23	27.808,59
Maternidad	3.181,47	6.477,12	0,00	6.477,12
Paternidad	0,00	0,00	0,00	0,00
Cuidado de menores				
Cuidado de enfermos				
Total Horas absentismo	31.197,09	34.373,94	88,23	34.285,71
Tasa de absentismo	0,08	0,09		

C. GRUPO AUXILIAR BODEGUERO

Accidentes de trabajo	2017	2018
Accidentes	8	10
Frecuencia accidentes(1)	0,078	0,099
Gravedad accidentes(2)	20,698	39,797

Horas y tasa de absentismo	2017	2018	Hombres 2018	Mujeres 2018
Accidente y Enfermedad	2278	3021	2809	212
Maternidad	0	0	0	0
Paternidad	336	512	512	0
Cuidado de menores	50	24	20	4
Cuidado de enfermos	100	153	70	83
Total Horas absentismo	2764	3710	3411	299
Tasa de absentismo	2,59%	3,48%	3,8%	1,9%

D. GRUPO AUXILIAR FINANCIERO

Accidentes de trabajo	2017	2018
Accidentes	0	0
Frecuencia accidentes(1)	0	0
Gravedad accidentes(2)	0	0

No se han producido accidentes

Horas y tasa de absentismo	2017	2018	Hombres 2018	Mujeres 2018
Accidente y Enfermedad	775	1602	42	1560
Maternidad	767	784	0	784
Paternidad	0	196	196	0
Cuidado de menores	0	216	0	216
Cuidado de enfermos	0	0	0	0
Total Horas absentismo	1542	2798	238	2560
Tasa de absentismo	3%	4%	1%	5%

No se reporta información en la presente Memoria de la frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo desagregados por sexo; sin embargo se toma nota del indicador para reportarlo en próximos informes.

3.2. RELACIONES SOCIALES

Cada actividad tiene su convenio colectivo, de ámbito nacional o regional

El sector harinero está sujeto al Convenio colectivo para las empresas del sector de harinas panificables y sémolas, en vigor para los ejercicios 2017 y 2018.

El sector asistencial tiene como base el convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes.

En el sector auxiliar bodeguero, cada una de las tres empresas está bajo su paraguas, el de la industria de la madera en el caso de INTONA, su equivalente francés en el caso de Adour y para Bouquet Brands el sectorial de almacenistas de alimentación de Navarra.

Por último, el sector auxiliar de servicios financieros se rige por el regional de oficinas y despachos.

3.3. FORMACIÓN

Las siguientes tablas resumen la actividad formativa.

A. GRUPO HARINERO

Formación	2017	2018
Número de cursos	44	44
Horas de formación	1263	1908
Horas Directores/as	84	113
Horas Jefes/as	133	287
Horas Técnicos/as	292	463
Horas resto trabajadores/as	754	1045

B. GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

Formación	2017	2018
Número de cursos	5	7
Horas de formación	447	514
Horas Facultativos	140	0
Horas auxiliares	3074	379
Horas de administrativos y resto	0	135

C. GRUPO SERVICIOS A BODEGAS

Formación	2017	2018
Número de cursos	1	7
Horas de formación	40	121
Horas Directores/as	40	4
Horas Jefes/as		18
Horas Técnicos/as		28
Horas resto trabajadores/as		71

D. GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A CAJA RURAL DE NAVARRA

Formación	2017	2018
Número de cursos	6	21
Horas de formación	23	109
Directores/as		
Jefes de área	8	
Administrativos/as	15	109

3.4. IGUALDAD

Los procesos de selección se basan en los méritos de los candidatos, sin considerar otros factores externos o el género.

Se aplican políticas de promoción interna, y también de promoción cruzada entre empresas de un mismo sector.

4. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Las políticas de valores corporativos de Caja Rural de Navarra se extienden a sus empresas participadas. Los derechos humanos y laborales se respetan no sólo porque las leyes lo imponen, sino porque esto constituye la forma de entender nuestro trabajo en las Cooperativas de Crédito.

El respeto a un salario digno, condiciones laborales adecuadas, seguridad en el trabajo, libertad de asociación, horarios adecuados, respeto a la normativa laboral, son troncales en nuestras participadas y se proyectan también a nuestros proveedores.

4.1. EXTENSION DE LAS POLITICAS DE DERECHOS HUMANOS A PROVEEDORES Y CLIENTES

Lógicamente, estos valores no sólo se respetan a nivel nacional, sino que también se consideran en determinadas operaciones de ámbito internacional o incluso fuera de las fronteras de la UE, como es por ejemplo el caso de la importación de cereal, trabajando con otras Cooperativas o empresas de ámbito internacional de RSC reconocida.

Para operaciones en el interior de la Unión Europea no se establecen refuerzos procedimentales de chequeo de clientes y proveedores.

En operaciones fuera de este espacio, se cuida el conocer las principales características de los clientes y/o proveedores, ya que se realizan operaciones en África y Asia. En las ventas, dado el pequeño volumen de cada operación en estos países (de uno a cuatro contenedores, esencialmente con harina, sémola o avena), no es posible establecer un sistema exhaustivo de control del cliente, confiando la información a la que se pueda obtener directamente de él, del asegurador económico de la operación, y de Internet. En el caso de operaciones de compra de cereal, que como se han indicado son de más volumen, se trabaja exclusivamente con empresas de valores éticos definidos y conocidos.

No se conocen denuncias por vulneración de los derechos humanos entre los proveedores o clientes del grupo.

5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

El Grupo proyecta sus valores de arriba hacia abajo, y en la selección de los directivos clave sus valores éticos y cualidades de dirección son tan importantes como sus conocimientos técnicos y capacidades en el ámbito empresarial

Mucho más allá de las definiciones penales de corrupción, para Caja Rural es importante alcanzar los objetivos establecidos, pero mucho más lo es el cómo se alcanzan, la capacidad de crear un equipo de trabajo motivado, autónomo y capaz; la capacidad de crear unas óptimas condiciones para el crecimiento futuro, donde no pueden aceptarse comportamientos fuera de la ética o dudosos, aunque en un momento dado puedan ser legales.

6. ENTORNO SOCIAL

6.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD

Queremos empezar señalando que entendemos que el compromiso con nuestro entorno debe considerarse como Grupo Caja Rural, y no empresa a empresa, para entenderse conjuntamente.

De ahí, y como se ha explicado antes, la proyección de los valores del Grupo a todas sus empresas y trabajadores, y a las actuaciones de la Obra Social de la Caja.

En segundo lugar, hay que señalar que cada empresa debe adaptarse a su tipología y ubicación. En determinados casos, una empresa participada puede ser una parte importante del desarrollo industrial de una comarca, y una de las generadoras de empleo relevantes en la misma, como puede ser el caso de Harinera de Tardienta o de Harinera del Mar.

En los puntos 6.2 y 6.3 definiremos con más precisión dos aspectos clave de nuestras participadas, y deseamos recalcar los siguientes aspectos clave en nuestro compromiso con la Sociedad:

a. En cuanto a la gestión de la actividad.

- Los productos y servicios que se produzcan deben ser acordes a las necesidades de los clientes, y con los mayores estándares de calidad.
- La actividad de I+D proporciona sostenibilidad al negocio, y adapta el producto o servicio a la evolución de las necesidades.
- Inversiones productivas y relacionadas con la calidad.

b. En cuanto al equipo humano.

- Formación.
- Organización de turnos y conciliación familiar.
- Promoción interna.

- Participación en la organización y procedimientos a través de los programas de lean manufacturing y similares.
- Rigurosa política de selección basada en el mérito de cada candidato.

c. En cuanto al entorno.

- Puntualmente, integración en las iniciativas con alto impacto social local o solidarias.
- En Solera asistencial, numerosas actividades enfocadas a mejorar la salud de nuestros mayores –residentes o no– y su inserción familiar.

6.2. IMPACTO EN LA ECONOMÍA LOCAL

No se dispone de información detallada sobre el impacto de la actividad de las sociedades dependientes en la economía local y regional.

6.3. SEGURIDAD ALIMENTARIA

En las empresas alimentarias del Grupo Caja Rural de Navarra, la búsqueda de la excelencia en Seguridad alimentaria se ha convertido en su centro de actuación –tanto en inversiones como en procedimientos– en los últimos años.

Más allá de obtener las oportunas homologaciones de OCA's y de los clientes industriales, somos conscientes que nuestro producto es un alimento o un ingrediente alimentario, y que sin un extremo cuidado en este aspecto la eficiencia y productividad no tienen sentido.

Nuestro Grupo es miembro activo de Asociación de fabricantes de Harinas y Sémolas de España (AFHSE), una de cuyas líneas de actuación es la higiene alimentaria, generalmente en colaboración con el Ministerio.

Nuestras fábricas realizan formaciones periódicas a los panaderos artesanales cuyo objetivo principal es mejorar su gama de productos y su competitividad frente a la gran industria, pero en las que se definen los mejores métodos de preparación y cuidado de los productos.

En los Comités de Dirección y las reuniones periódicas con directivos de Caja Rural, se repasan las principales incidencias de calidad o seguridad que se presentan cada mes. La implementación de metodologías de “lean manufacturing” y la involucración del personal en ellas ha sido un importante vector de mejora en este aspecto. Se agrupan las incidencias por tipo y se valora su gravedad, de forma que la medición de estas variables permite determinar el nivel de mejora. De la misma forma se analizan las no conformidades en las materias primas.

Cada incidencia tiene un responsable, una fecha de alarma y una fecha de resolución, así como, en su caso, una conclusión del cliente con respecto al suceso y su resolución.

En estos aspectos debemos agradecer la exigencia de determinados clientes industriales que nos empujan a mejorar sostenidamente y mantener firme nuestro compromiso en este aspecto.

6.4. ASISTENCIA GERIATRICA

En las residencias, centros de día y atención domiciliaria de Solera Asistencial, se han definido unas métricas de calidad de atención para determinar el cumplimiento de nuestros objetivos y la satisfacción de residentes y familias.

Estas métricas comprenden aspectos de todo tipo:

1. Encuesta de satisfacción global.
2. Tiempo de respuesta en la solución de quejas.
3. Aspectos relacionados con la limpieza, lavandería, comida, dietas, tiempo para formalizar un ingreso, etc.
4. Atención sanitaria, administración de medicamentos, puntualidad en curas, etc.
5. Actividades de animación.
6. Actividades de fisioterapia, estimulación cognitiva, etc.
7. Formación del personal, absentismo.
8. Métricas relativas al mantenimiento de las instalaciones.

Anualmente se establecen metas en estos indicadores y se evalúa su comportamiento con periodicidad mensual y anual.

6.5. INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo ejerce sus obligaciones fiscales, bajo las Administraciones locales, autonómicas y estatales que les corresponden. Los importes correspondientes a 2018 del total de sociedades dependientes son los siguientes:

2018	Conjunto	España	Francia
Impuesto sobre Sociedades	733.574,46	713.414,46	20.160,00
Tributos (I.B.I., I.A.E., etc..)	817.516,67	746.632,67	70.884,00
I.V.A	-156.307,78	237.627,22	-393.935,00
2017			
Impuesto sobre Sociedades	353.604,41	343.471,41	10.133,00
Tributos (I.B.I., I.A.E., etc..)	948.775,14	895.773,14	53.002,00
I.V.A	-1.260.667,60	-916.142,60	-344.525,00

Los valores correspondientes al Impuesto sobre el Valor Añadido presenta valores negativos porque la actividad harinera está sujeta al tipo reducido del 4% (tanto cereal como harina). Así, el consumo de sus suministros, sus inversiones y los servicios contratados a terceros pueden superar fácilmente el importe de la diferencia entre IVA repercutido en ventas e IVA soportado de compras.

Subvenciones: las empresas dependientes solicitan, cuando les corresponde, subvenciones a la inversión o a la explotación. Las cantidades que, en su caso, resultan aprobadas, vienen vinculadas a la restricción de mantener, como Grupo, condición de gran empresa.

Las sociedades dependientes ubicadas en Territorio Fiscal Común consolidan a efectos del Impuesto de Sociedades.

La información sobre beneficio consolidado, los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas a nivel de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra se detallan en la página 50 de la presente Memoria RSC (“Principales Magnitudes del Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra”).

No se reporta la información sobre los beneficios obtenidos por país, se muestran las magnitudes a nivel global de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra (ya que la práctica totalidad de las empresas que conforman el Grupo se sitúan a nivel nacional, exceptuando una empresa tonelera “Tonnelleries de L’Adour”).

EJERCICIO 2018

ANEXO III

CERTIFICADO AENOR



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0008

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO**TITULADA: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018**

Conforme con: **G4 y Suplemento sectorial servicios financiero**

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2019-04-12

Original Electronic

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6, 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 60 00. - www.aenor.com

[Signature]

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**