
MEMORIA RSC Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2021

FECHA DE VERIFICACIÓN EXTERNA: 28 DE ABRIL DE 2022

WWW.CAJARURALDENAVARRA.COM



Texto a incluir en la página previa al índice:

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 Standards y da respuesta a la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, de acuerdo a la verificación externa realizada por AENOR.

Asimismo, reporta en el Anexo II la información referente a las empresas participadas que conforman el Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, acerca del Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2021, en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018 (utilizando el marco de referencia internacional GRI).

ÍNDICE GENERAL

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
11. ANEXO II: EINF DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA
12. ANEXO III: VERIFICACIÓN AENOR

1. CARTA DEL PRESIDENTE

Es un placer presentarles, un año más, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Caja Rural de Navarra y el Estado de Información No Financiera del Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra correspondiente al ejercicio 2021.

Una forma sencilla de mostrar la actividad desarrollada durante el ejercicio, así como el vínculo que mantiene nuestra entidad con el entorno social y económico, cumpliendo con su vocación de banca de proximidad. Todo ello, en un contexto global complicado, ya que sin habernos recuperado aún de la pandemia y sus consecuencias, nos vemos ahora inmersos en un entorno geopolítico incierto, con un conflicto bélico sobre suelo europeo, un gran shock en la cadena de suministros internacional, así como con el encarecimiento de la energía y las materias primas.

Ante esta situación, vemos necesario actuar con máxima responsabilidad y generar cierta dosis de optimismo, mientras dejamos patente nuestro compromiso empresarial al servicio de clientes, empleados y la sociedad en general. Dicho compromiso, lo concretamos en tres ámbitos principalmente: la contribución a la transformación económica y competitiva del territorio, la creación y mantenimiento de empleo local, así como el impulso a una mayor cohesión social. Resulta prioritario entender que nos enfrentamos a un nuevo paradigma, no solo para reactivar la economía, sino para reinventarla y tender hacia modelos de crecimiento más sostenibles.

Estamos convencidos también de que, para ser sostenibles a largo plazo, debemos ser sensibles como organización, a la vez que escuchamos y respondemos a las necesidades del entorno. Esta sensibilidad social, muy propia del modelo cooperativo, la entendemos como algo inseparable de nuestra actividad de intermediación financiera, debiendo mantenerla en el tiempo, si realmente queremos contribuir al bien común. Al mismo tiempo, debe estar integrada en las diferentes áreas de la entidad, para que sea una tarea que competa a todas las personas que formamos parte de la misma. Todo ello, desde el convencimiento de que es un modelo que nos reafirma en nuestros valores y que nos aporta coherencia con las actuaciones de nuestra actividad diaria. Solamente así, seremos capaces de aportar valor a nuestro entorno y devolverle parte de lo que nos da. Sin duda, es algo que nuestros clientes siempre destacan y de lo que sienten orgullo, por lo que nos corresponde a todos preservarlo, al tratarse de uno de nuestros principales activos.

La plena orientación a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, así como a alinear nuestras actuaciones a las prioridades medioambientales, contribuyendo a descarbonizar el entorno físico que nos rodea, hacen necesario el lanzamiento nuevos productos y servicios financieros como el autoconsumo responsable, la eficiencia energética o movilidad sostenible. El futuro nos traerá nuevas oportunidades y retos, que deberemos afrontarlos con la capacidad de adaptación.

Por último, quisiera expresar mi agradecimiento a todas las personas y entidades que han confiado en el Grupo Caja Rural de Navarra, a la vez que animar a quienes han colaborado en el desempeño de nuestra misión empresarial y ejercicio de nuestra responsabilidad social corporativa, a que lo sigan haciendo a futuro con la misma determinación.

2. ACERCA DE LA MEMORIA

2.1 ACERCA DE LA MEMORIA

Este documento corresponde a la quinta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, con datos a 31 de diciembre de 2021, 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 las Memorias publicadas en Ejercicios previos.

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 2021, 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

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 Atención al Cliente de la página web oficial: cajaruraldenavarra.com/atención-cliente
Email: info@crnavarra.com

Por carta:

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

En el año 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, Entidad que verifica por cuarto año consecutivo la presente Memoria del ejercicio 2021 de Caja Rural de Navarra y el EINF.

2.2 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El **diálogo con los grupos de interés** se contempla como una herramienta necesaria para la determinación del contenido de la 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.

Los grupos de interés que han participado en dichos procesos son:

- Clientes particulares.
- Clientes empresas y autónomos.
- Clientes de Banca Privada.
- Clientes Institucionales.
- Empleados.
- Proveedores
- Entidades Sociales Colaboradoras.

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.

La frecuencia de elaboración del análisis de materialidad se ha determinado que sea con periodicidad de tres años, alineada a la planificación estratégica de Caja Rural de Navarra.

CLIENTES: clientes particulares, empresas, banca privada, instituciones

- Servicio de atención al cliente
- Redes Sociales
- Evaluación de la satisfacción de cliente
- Buzón de sugerencias
- Página cajaruraldenavarra.com
- Relaciones comerciales generales
- Encuesta sobre Materialidad para la elaboración de esta Memoria
- Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta Memoria

EMPLEADOS

- Portal del Empleado
- Intranet Caja Rural de Navarra
- Comité de Empresa
- Grupo de Comunicación Interna
- Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria
- Reunión semanal comercial
- Reunión de zona
- Coordinación comercial a través del comité de gestión

PROVEEDORES

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

2.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA

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 llevado a cabo el desarrollo de un nuevo análisis de materialidad para la Memoria RSC 2021, realizado dos análisis: uno a nivel de Entidad Financiera (Caja Rural de Navarra) y otro a con la información de las Empresas Participadas de Caja Rural de Navarra.

Este trabajo ha sido externalizado, llevándose a cabo por la empresa AFI (Analistas Financieros Internacionales), expertos en la realización de estos informes.

El objetivo es identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para la Organización y sus grupos de interés, y por lo tanto es esencial para presentar información al respecto.

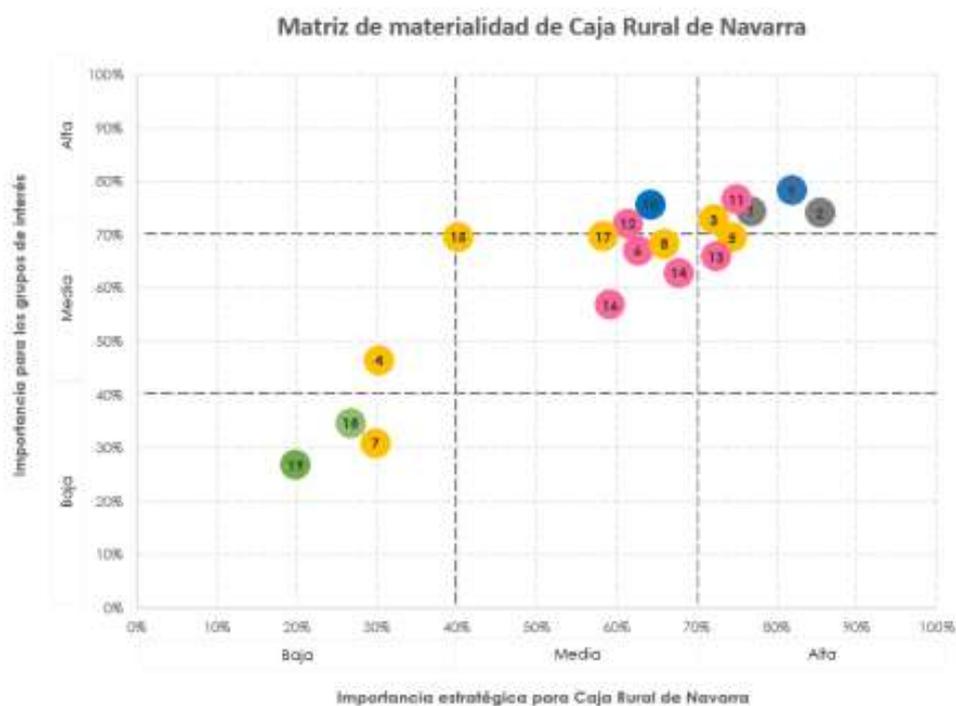
Tal y como recoge la citada guía, los informes de sostenibilidad deben basarse en los siguientes principios: **inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad.**

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, realizado en marzo de 2022, con la información referente a todo el Ejercicio 2021.

El análisis de materialidad se fundamenta en identificar y priorizar las cuestiones económicas, ambientales, sociales y de gobernanza prioritarias para los clientes, empleados, proveedores, entidades sociales colaboradoras y autoridades (materialidad externa) así como para la estrategia de la Entidad según su potencial impacto en la misma (materialidad interna).

Como **resultado** de este nuevo análisis de materialidad de Caja Rural de Navarra, se han identificado un total de **19 temas materiales**:



Leyenda

Económico
Sostenibilidad
Ambiental
Social
Gobernanza

Prioridad	Tema	Ambito
Alta	2 Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos	Económico
	9 Ética, integridad y buen gobierno	Gobernanza
	1 Estrategia	Gobernanza
	11 Comercialización responsable y transparente	Social
	3 Misión, visión y valores de la Entidad	Sostenibilidad
Media-alta	5 Digitalización	Ambiental
	10 Transparencia y comunicación responsable	Gobernanza
	12 Servicio de atención al cliente	Social
	17 Contribución al desarrollo y crecimiento económico	Ambiental
Media	13 Desarrollo de personas	Social
	8 Canales de comercialización	Ambiental
	6 Oferta de productos y servicios	Social
Media-baja	14 Igualdad, diversidad y conciliación	Social
	16 Acción social	Social
Baja	15 Compras responsables	Ambiental
	4 Estrategia en sostenibilidad	Ambiental
	18 Impulso de iniciativas para la protección del medioambiente	Sostenibilidad
	7 Finanzas sostenibles	Ambiental
	19 Reducción de la huella ambiental	Sostenibilidad

La materialidad, supone la identificación de los grupos de interés más relevantes para la Entidad, y cuáles son los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza más relevantes o materiales para dichos grupos de interés (materialidad externa) y para la estrategia empresarial y la acción empresarial (materialidad interna). De este modo, se identifican los impactos de la Entidad en dichos grupos de interés, y permite reflexionar en cómo gestionarlos.

Resultados del análisis de materialidad

1.1. Identificación y clasificación de los grupos de interés

Como paso previo al análisis de los resultados de la consulta de la opinión de los grupos de interés de Caja Rural de Navarra, es necesario conocer el perfil de los grupos que han respondido y cuáles son sus principales características.

A continuación, se muestra de manera resumida la identificación y caracterización de los principales grupos de interés consultados para el análisis de materialidad.

A. Clientes

Un total de 6.155 clientes de Caja Rural de Navarra respondieron a la encuesta. La mayoría de estos clientes son personas físicas (98%), repartidas entre clientes particulares y clientes de banca privada. Por su parte, el 2% restante son clientes empresas y autónomos y clientes institucionales. Además, se han realizado **tres grupos focales**, de hasta un máximo de 8 participantes, para clientes particulares, clientes empresas y autónomos y clientes institucionales, con el objetivo de obtener mayor información y poder calibrar los resultados de las encuestas.

- **Clientes particulares:** el número de respuestas de clientes particulares asciende a 5.894 (95,8% del total de respuestas de clientes). En cuanto a la distribución por género, el 56,4% de las respuestas provienen de hombres, el 43,3% son mujeres y el 0,2% restante ha preferido no responder. Atendiendo al rango de edad, el grueso de las respuestas se sitúa en un rango de edad de entre 55 y 64 años (30,3%), seguido de 45 a 54 años (29,8%) y de 35 a 44 años (18,1%). Destacar que el 78% de los clientes trabajan con la Caja desde hace más de 5 años y, distinguiendo por geografías, el 56% de los clientes particulares residen en la provincia de Navarra, seguido de Vizcaya (15%), Guipúzcoa (13%) y Álava (8%). Además, para este grupo de interés se realizó un grupo focal, formado por 5 personas adultas.
- **Clientes empresas y autónomos:** el número de respuestas de clientes empresas y autónomos asciende a 88 (1,4% del total de respuestas de clientes). Atendiendo a su naturaleza jurídica, el 96,6% de las respuestas son empresas, mientras que el 3,4% restante son autónomos. De las primeras, el 81% trabaja con la Caja desde hace más de 5 años y el 69% tienen una facturación de entre 2 y 50 millones de euros, mientras que el 67% de los autónomos trabaja con la Caja desde hace más de 5 años. Por distribución geográfica, la mayoría desarrollan su actividad en varias provincias (41%), mientras que un 5% lo hace en el extranjero. Destacar que un 25% desarrolla su actividad únicamente en Navarra y un 10% lo hace únicamente en La Rioja. Además, se ha realizado un grupo focal al que asistieron de 6 personas adultas en representación de sus respectivos negocios.

- **Cientes de banca privada:** el número de respuestas de este grupo asciende a 118 (1,9% del total de respuestas de clientes). Atendiendo a la distribución por género, el 77% de los clientes de banca privada son hombres, todos mayores de 45 años de edad, mientras que el 23% restante son mujeres, y de estas, el 3% se encuentra en un rango de edad inferior a los 35 años. Destacar que el 96% de las respuestas son clientes de la Caja desde hace más de 5 años. En cuanto a la distribución geográfica, el 71% de los clientes de banca privada residen en Navarra, seguido de Guipúzcoa (9%) y Vizcaya (8%). Además, se ha realizado un grupo focal al que asistieron XX clientes de banca privada de la Caja.
- **Cientes institucionales:** el número de respuestas de clientes institucionales asciende a 55 (un 0,9% del total de las respuestas de clientes recibidas). Atendiendo a su naturaleza jurídica, el 36% de los clientes institucionales son centros privados o concertados, y de ellos el 90% no tiene ánimo de lucro, mientras que el 25% son centros públicos y el 38% otro tipo de institución como asociaciones o clubes deportivos. Destacar que el 69% de los clientes institucionales trabaja con la Caja desde hace más de 5 años. En cuanto a las provincias en las que operan, destacan Navarra, Vizcaya, La Rioja y Guipúzcoa. Además, se ha realizado un grupo focal al que asistieron 6 personas adultas.

B. Empleados

El número de respuestas de empleados de la Caja asciende a un total de 262. Estos se han dividido en tres grupos diferentes, empleados directivos, empleados no directivos y empleados de servicios auxiliares. Además, se ha realizado **un grupo focal para el grupo de empleados directivos y no directivos**, para poder calibrar los resultados obtenidos en las encuestas.

- **Empleados directivos:** el número de empleados directivos que ha respondido es de 4 (1,5% del total de respuestas de empleados). De estos, un 75% trabaja en servicios centrales y un 25% lo hace en sucursal, todos ellos en la provincia de Navarra. En cuanto a la distribución por género, destacar que el 100% de las respuestas de empleados directivos son hombres, y el 75% de ellos trabaja con la Caja desde hace más de 25 años. Atendiendo al grado de formación, el 75% tiene una titulación universitaria y de ellos, el 33% posee una titulación de postgrado. Por su parte, el 25% restante cuenta con una formación profesional de segundo grado. Además, se ha realizado un grupo focal para los empleados directivos, con una participación de 8 empleados directivos.
- **Empleados no directivos:** se han recibido un total de 244 respuestas de empleados no directivos (93,1% del total de respuestas de empleados). Se trata de una muestra muy paritaria, donde el 50% de los empleados son mujeres y el 50% son hombres. De ellos, el 78% trabaja en sucursales y el 22% lo hace en servicios centrales. El 84% de los empleados tiene un contrato indefinido, siendo el 47% de ellos hombres y el 38% mujeres. De estas últimas, destacar que el 16% se encuentra con un contrato en prácticas. Atendiendo al grado de formación, el 95% de los empleados tiene una titulación universitaria, y de ellos un 26% también tiene título de postgrado. Además, se ha realizado un grupo focal para los empleados no directivos, en el que han participado 8 empleados no directivos.
- **Empleados de servicios auxiliares:** se han recibido un total de 14 respuestas de empleados auxiliares no directivos (5,3% del total de respuestas de empleados).

Destacar que el 100% de las respuestas provienen de empleados de servicios auxiliares que no ocupan puesto de dirección. Atendiendo a la distribución por género, destacar que el 79% de las respuestas son mujeres y el 21% restante hombres. De estos últimos, el 100% tienen un contrato indefinido, mientras que el 64% de las mujeres tienen contrato indefinido, el 27% en prácticas y el 9% restante tienen contrato de interinidad. En cuanto a la distribución por edades, destacar que el 29% de los empleados auxiliares tienen menos de 30 años, el 57% se encuentra en un rango de edad de entre 31 y 50 años y, únicamente el 14% es mayor de 51 años.

C. Proveedores

Se han recibido a un total de 6 respuestas de proveedores. De ellos, el 83% tiene una relación con la Caja superior a 5 años, mientras que el 17% restante lleva siendo proveedor de la Caja desde entre 1 y 5 años. De estos últimos, el 100% actúa a nivel internacional. En cuanto al tipo de servicio que suministra a la Caja, un 33% presta servicios de limpieza, un 17% presta servicios de consultoría financiera, mientras que el 50% restante suministra servicios de seguros, equipamiento publicitario y venta de mobiliario.

D. Entidades Sociales Colaboradoras

El número de Entidades Sociales Colaboradoras que han respondido a las encuestas asciende a 5. De ellas, destacar que el 100% son instituciones y centros privados o concertados. El 40% colabora con la Caja desde hace más de 5 años, y el 60% restante lo hace desde hace menos de 5 años, de las cuales el 67% inició su colaboración con la Caja este mismo año. De las Entidades Sociales Colaboradoras que han respondido a la encuesta, ninguna tiene ánimo de lucro. Atendiendo a la modalidad de colaboración, la amplia mayoría colabora con la Caja para recibir financiación (80%), mientras que las restantes lo hacen por otros motivos. Destacar que para el 40% de las Entidades Sociales, la colaboración con la Caja es la única o una de las más importantes. Adicionalmente, se ha llevado a cabo un **grupo focal** con ocho entidades sociales colaboradoras.

1.2 Priorización de los temas por grupo de interés

A continuación se muestra, en primer lugar, la importancia que los grupos de interés dan a cada uno de los 8 bloques principales¹ y, por ende, su importancia agregada (visión externa) y para la Entidad (visión interna)

Temas material	Clientes (Interesados)	Clientes (Capaces y Motivados)	Clientes (Banco Público)	Clientes (Institucionales)	Clientes	Empleados (Interiores)	Empleados (No Interiores)	Empleados (Analistas de Datos)	El Estado (Gobierno)	Proveedores	Inversores	Entidades (Sectorial Colaboradoras)	Medio ambiente	Usuarios
La satisfacción del cliente de la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
La calidad, integridad e imparcialidad de la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
La gestión de la Caja por sus administradores y empleados	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
El acceso a la entidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
La protección del medio ambiente por la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Las medidas adoptadas por la Caja durante la pandemia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Las condiciones laborales	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
La gestión orientada a las necesidades de la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Adicionalmente, se muestra en la siguiente tabla la relevancia que tiene para cada grupo de interés los 19 temas específicos resultantes de la consulta, los cuales componen la matriz de materialidad.

Bloque	Número	Temas material	Clientes (Interesados)	Clientes (Capaces y Motivados)	Clientes (Banco Público)	Clientes (Institucionales)	Clientes	Empleados (Interiores)	Empleados (No Interiores)	Empleados (Analistas de Datos)	El Estado (Gobierno)	Proveedores	Inversores	Entidades (Sectorial Colaboradoras)	Medio ambiente	Usuarios
Estrategia y gestión	1	Estrategia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	2	Responsabilidad sobre la gestión de riesgos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	3	Modelo de negocio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	4	Enfoque en accesibilidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Modelo de negocio	5	Digitalización	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	6	Clara de productos y servicios	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	7	Finanzas sostenibles	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ejec. transparencia, integridad	8	Canal de comunicación y atención al cliente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	9	Ejec. integridad/compliance	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	10	Transparencia y sostenibilidad responsable	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Satisfacción cliente	11	Comunicación responsable y transparente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	12	Servicio de atención al cliente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Condiciones laborales	13	Declaración de personal	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	14	Igualdad, diversidad e inclusión	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Sistema de gobernanza	15	Comercio responsable	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	16	Acción social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Acceso a la entidad	17	Carácter de entidad de interés económico	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	18	Impacto de riesgos para la protección del medio ambiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Protección del medio ambiente	19	Reducción de la huella ambiental	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

¹ El bloque de estrategia y gestión de la Caja por sus administradores y empleados engloba tanto la estrategia y gestión como el modelo de negocio de la Caja. Asimismo, la gestión del COVID-19, aunque se ha analizado en este proyecto, no se ha incluido como bloque material en la matriz de materialidad.

Legenda Relevancia para el grupo de interés

- Prioridad alta (puntuación igual o superior al 70%)
- Prioridad media (puntuación igual o superior al 40% e inferior al 30% y el 70%)
- Prioridad baja (puntuación inferior al 40% e inferior al 30% y el 70%)
- Cuestión no abordada

1.3 Matriz de materialidad

Además de consultar a los grupos de interés, se ha realizado un benchmarking exhaustivo en relación con el desempeño en sostenibilidad de entidades comparables del sector, así como las prioridades económicas, ambientales, sociales y de gobernanza consideradas en sus respectivas matrices de materialidad. Teniendo en cuenta el estudio sectorial, así como los resultados de la priorización de temas materiales por cada grupo de interés, indicada anteriormente, se ha elaborado la matriz de materialidad de la Entidad. La matriz de materialidad (detallada en el primer apartado de este capítulo) contempla un total de 19 temas según su importancia o prioridad para los grupos de interés y para la Entidad.

De forma adicional, Caja Rural de Navarra ha realizado un análisis de materialidad interna, a través del cual los responsables de área de todos los Departamentos implicados han cuantificado el impacto potencial, así como la probabilidad de impacto de los principales riesgos ASG. El resultado de esta autoevaluación, queda plasmado en el apartado 3.7 “Autoevaluación de materialidad” de este documento.

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.

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 254 oficinas repartidas entre la Comunidad Foral de Navarra, Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja, así como a través de sus canales virtuales.

La Caja elabora una planificación estratégica a tres años. Actualmente estamos inmersos en el Plan 2020-2022. Esta planificación a 3 años, siempre se acompaña de planes de actuación 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, tratando de aportar siempre un valor añadido a los clientes soportado en un asesoramiento cercano y de calidad.

El objetivo es 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 con un modelo mixto de oficinas, donde prestar el mencionado asesoramiento cercano y de calidad, y de canales alternativos, donde los clientes puedan operar. En este sentido, es relevante la atención que la Caja ofrece a sus clientes a través de Ruralvía, la banca digital de la entidad, que está disponible a través de diferentes tipos de dispositivos (ordenador, smartphone, tablet), de otras aplicaciones informáticas (Ruralvía pay...) y de la red de cajeros automáticos.

A su vez la Caja pertenece al Grupo Caja Rural, un grupo financiero 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.

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 caja viene desarrollando desde hace tiempo su propia estrategia en materia de sostenibilidad, si bien hay que señalar que el Consejo Rector de la Caja, derivado de su pertenencia al grupo Caja Rural a nivel nacional, aprobó en 2021 la adopción del Plan Director en materia de sostenibilidad del Banco Cooperativo Español -entidad perteneciente al Grupo Caja Rural- como un marco de referencia en la estrategia y las actuaciones que la Caja desarrolla en este ámbito

La red de oficinas de Caja Rural de Navarra ha crecido hasta las 254 sucursales en Navarra, Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja (incluyendo una oficina comercial en Madrid).

2.6 PLAN ESTRATÉGICO CAJA RURAL DE NAVARRA

Respecto al actual Plan 2020-2022, ya en su segundo año de vida, y muy marcado por la pandemia que afectó desde casi su inicio, podemos decir que, en general, se han cubierto las expectativas marcadas, aunque con algún déficit en algún área, pudiendo resumirse de la siguiente manera:

- **Inversión Crediticia:**

En ambos ejercicios nos hemos quedado algo por debajo de los objetivos, concretamente respecto al PE nos quedamos con una desviación negativa de -122M€. Planteamos para el 2022 un objetivo de crecimiento un poco más ambicioso que el marcado en el PE, concretamente un 8,80% (800M€), y de esta forma acabar muy alineado con el planteado originalmente en el PE (10.010M€).

En la evolución la provincia de Navarra pierde peso relativo en el total de los saldos de la inversión, con un crecimiento constante y sostenido de peso del resto de provincias, que actualmente sitúa más del 55% de los saldos en estas provincias.

- **Acreedores:**

Puesto que el 2020 esta variable se comportó mucho mejor que lo presupuestado. el crecimiento del ejercicio 2021 ha sido muy bajo, apenas un 0,62% (62M€) debido a los esfuerzos realizados por racionalizar las “bolsas” de pasivo y reducir los costes de la tesorería excedentaria, generando una desviación negativa de -459M€, respecto al presupuesto. Aun así, vamos por encima de lo marcado en el PE para esta fecha.

Para 2022, reducimos el crecimiento previsto inicialmente en el PE, pasando de los casi 700M€ (7,01%) a 436M€ (4,32%), puesto que la política es seguir creciendo en Fondos de Inversión. Nos quedaremos algo por debajo de lo planteado en el PE, pero con una situación de liquidez más adecuada.

En esta variable todavía el peso de los saldos en la provincia de Navarra supone más de la mitad del total (60%). El resto de provincias van ganando peso relativo, pero de una forma más lenta que en la inversión crediticia.

- **Nuevos Clientes:**

En este capítulo, es donde más se han notado los efectos de la pandemia, y mantenemos, en ambos ejercicios, un ritmo más bajo que el previsto respecto a captación de nuevos clientes, especialmente en Personas Físicas, quedándonos en ambos ejercicios con una desviación de alrededor de 7.000 altas menos. Tampoco cumplimos en altas de Personas Jurídicas en el ejercicio 2021, con una desviación de 603 altas menos que las previstas. En el ejercicio 2020 nos quedamos más alienados con el objetivo del año.

Para 2022, se mantienen los objetivos marcados en el PE, 33.706 altas de personas físicas (6,67% sobre la base), y 4.852 jurídicas (9,04% sobre la base). Será un objetivo clave en el próximo ejercicio.

- Morosidad:

A pesar de la pandemia los presupuestos de morosidad han sido casi similares a los reales, tanto en el ejercicio 2020 como 2021. Se prevé, sin embargo, un empeoramiento para 2022, debido a las tensiones económicas actuales, especialmente el alza de los precios de las materias primas, electricidad y combustibles.

- Resultados:

Cerramos el 2021 con un resultado de 88,3 millones, 6,9 más que el año anterior, y algo mejor que el objetivo planteado.

- Nivel de solvencia:

La ratio de solvencia definitivo al 31/12/2021 es el 18,13% se trata de la ratio de "capital de nivel 1 ordinario-CET1 fully-loaded" (el de capital de la máxima calidad). El objetivo del Plan era acabar en el 17,66%. La ratio CET1 phase-in, a la misma fecha es del 18,72%. La diferencia fundamental es que transitoriamente se permite el cómputo como capital de las dotaciones extraordinarias por el Covid.

Se puede concluir que la Caja está en un nivel muy alto de solvencia, ya que todos los Recursos Propios computados son de máxima calidad, la Caja no tiene otros instrumentos que computen como Recursos Propios

Podemos decir que vamos bastante alineados con la mayoría de los objetivos económicos marcados en el Plan, mejorando nuestras cuotas de mercado y el crecimiento de nuestra red en el mercado de Álava (1 oficina nueva).

3. QUIÉNES SOMOS – ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

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 178.182 socios (a 31/12/2021), 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 en su origen 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, estando presente a través de sus socios y clientes en todos los sectores de la economía, con una cultura basada en la transparencia, responsabilidad, austeridad y control de riesgo.

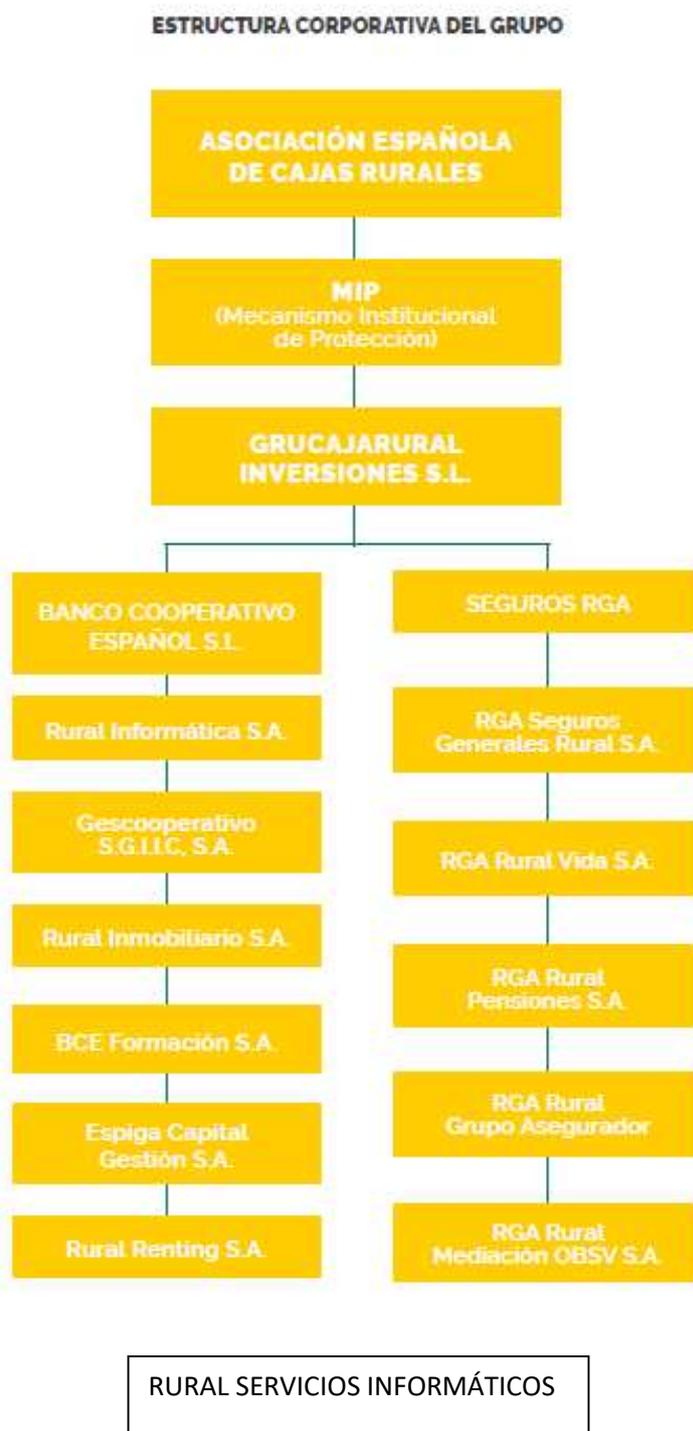
Con un enfoque local y siguiendo la tradición del modelo cooperativo europeo, su actividad financiera se dirige hacia todos los segmentos de la banca minorista (particulares, empresas, autónomos, instituciones, etc...) a través de una red de 254 oficinas repartidas entre la Comunidad Foral de Navarra, País Vasco y La Rioja. Respecto al año anterior se ha incrementado en una el nº de sucursales abiertas, no habiéndose cerrado ninguna oficina en el año 2021.

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 basado su modelo de negocio, en una línea de crecimiento continuada en el tiempo, consiguiendo mejoras continuadas en su posicionamiento en el mercado, así como en sus magnitudes económicas, y en su situación de solvencia y liquidez.

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. Aclarar que 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 independencia y autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, a las que posibilita hacer frente al requisito indispensable de operatividad

bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que superar las limitaciones que pudieran tener sus componentes 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:



Este modelo está basado en el modelo que se sigue en la banca cooperativa europea (Crédit Agricole en Francia, DZ Bank en Alemania, Rabobank en Países Bajos...), el cual dota de mayor seguridad y estabilidad a todas las entidades que lo 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.

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 el año 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.

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 este 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 (Mecanismo Institucional de Protección) 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 21,16%. 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 87,98% de forma directa e indirecta (a través de Grucajarural 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 socios 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 15 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 el 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.bancocooperativo.es

www.gescooperativo.es

www.grupocajarural.es

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 100% 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.

El Director General de la Caja está presente en los Consejos de Administración de las sociedades **RGA SEGUROS GENERALES RURAL, SA** y **RGA RURAL VIDA, SA**. Ambos consejos están conformados en la actualidad por 15 miembros que pertenecen a Entidades del Grupo Caja Rural. Enlaces de interés:

www.seguosrga.es

4. Rural Servicios Informáticos S.L. (RSI)

Rural Servicios Informáticos fue creada 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. 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 19,45%

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%

A lo largo del ejercicio 2021 se ha liquidado la sociedad Nessa GBS a través de una operación de absorción de activos y pasivos de tal modo que, todas sus obligaciones y derechos de cobro pendientes han quedado integradas en RSI

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 y cheques.

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 19,44%. Enlaces de interés:

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 de la que forman parte las 42 cooperativas asociadas en la actualidad, y el Consejo Rector compuesto por 14 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 2.700 cooperativas de crédito y 87 millones de miembros.

Enlaces de interés:

www.unacc.com

www.eacb.coop

COMPOSICIÓN DEL GRUPO CAJA RURAL



PRINCIPALES CIFRAS DEL GRUPO CAJA RURAL:

9.230 Empleados

2.330 Oficinas

+ de 3.000 Cajeros

+ de 1,5 millones socios

+ de 6,5 millones clientes

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, N°1.

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, Madrid, Guipúzcoa, Álava y Vizcaya.

3.3 ÓRGANOS DE GOBIERNO

Las Directrices EBA sobre gobierno interno [EBA/GL/2021/05] atribuyen al Consejo Rector de Caja Rural la responsabilidad última y general de la entidad y definir, supervisar y responder de la aplicación de un sistema de gobierno en la entidad que garantice una gestión eficaz y prudente de la misma.

En este sentido, y conforme al compromiso permanente de la Sociedad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo Rector de Caja Rural, ha definido un Sistema de Gobierno Interno de Caja Rural de Navarra (el “Sistema”) cuya implementación y desarrollo es 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:

1. Promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Sociedad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores;
2. Establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y
3. Asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de Caja Rural de Navarra y por tanto de sus socios, 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:

- A. La promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités.
- B. La definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de Caja Rural de Navarra, garantizando una eficiente coordinación estratégica.
- C. El establecimiento de un sólido sistema de supervisión y control interno.
- D. El compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.
- E. La 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.
- F. Un adecuado Cumplimiento Normativo, de forma que la actuación de la Caja cumpla, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecue a las mejores prácticas de buen gobierno

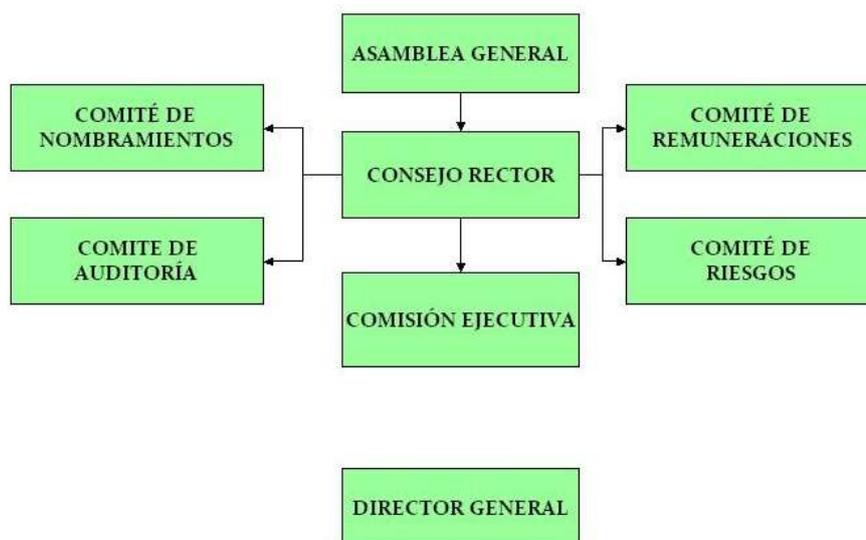
3.3.1 Órganos de Gobierno

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura corporativa y un modelo operativo de dirección y control sólido, adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente y conforme con los principios de buen gobierno corporativo. Es función esencial del Consejo Rector 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 aquél 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:

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA



Socios

Caja Rural de Navarra es una cooperativa de crédito que, a 31/12/21, cuenta con 178.182 socios que aportan 170,3 millones de euros al capital social de la Caja. Respecto al año anterior, el número de socios se ha incrementado en 2.140 personas, y el saldo aportado al capital social ha aumentado en 493 miles de euros.

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.

Consejo Rector

El Consejo Rector es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de la Caja, 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 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/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/galeria_descargas/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 doce vocales. Hasta 14 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. En la actualidad está compuesto por 15 miembros.

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 representantes 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 de idoneidad antes de 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”). Este Reglamento está disponible en la url:

<https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo>

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 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: 3 consejeros los Comités de Nombramientos y de Riesgos, 4 consejeros los Comités de Remuneraciones y de Auditoría y de 5 consejeros

la Comisión Ejecutiva. En la actualidad 10 de los 14 consejeros forman parte de alguna de estas comisiones delegadas.

Las funciones de los órganos de supervisión de Caja Rural de Navarra mencionados son:

Comité/Organismo	Funciones
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.

Los reglamentos de estos Comités se encuentran disponibles en la web en la siguiente url:
<https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo>

Con dependencia funcional y jerárquica de los órganos rectores correspondientes, la Caja cuenta con 3 funciones de control: La unidad de gestión de riesgos, con dependencia del Comité de Riesgos; La unidad de Auditoría Interna con dependencia del Comité de Auditoría; Y la función de cumplimiento normativo con dependencia del Consejo Rector.

Así mismo, la Caja tiene constituido un OCI que fue creado por el propio Consejo Rector bajo su dependencia jerárquica, y en el que tienen representación distintas áreas de negocio. Este órgano es el responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos adoptados por la entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

❖ La estructura ejecutiva u operativa de la Entidad es la siguiente;

Dirección General

La Caja cuenta con una Dirección General, cuyo titular es designado y contratado por el Consejo Rector entre las 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.

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.

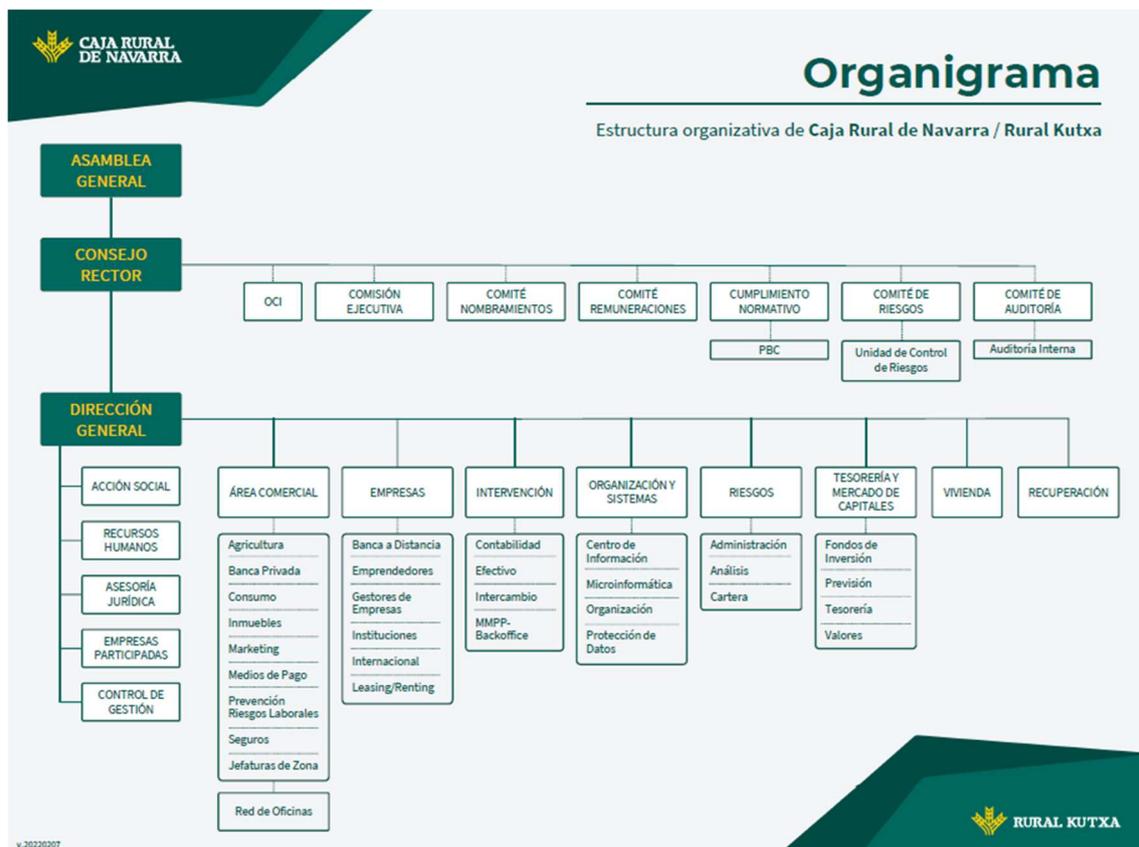
Áreas/Departamentos Internos: Estructura Operativa

La Dirección General de la Caja cuenta con un órgano consultivo y de apoyo que es el Comité de Dirección, un Comité de ámbito interno y sin funciones delegadas o ejecutivas.

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 con ello 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 concreto, 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, en relación con el control y la gestión de riesgos como el Departamento de Intervención General y el de Control de Gestión, o con el negocio como los Departamentos de Banca Corporativa, Departamento Comercial, Departamento de Empresas y Departamento de Banca Privada, entre otros ámbitos.

El siguiente cuadro resume la estructura de la entidad:



La Caja dispone además de distintas unidades de apoyo acordes con dichos ámbitos funcionales, como son Recursos Humanos, Organización y Tecnología, Gestión de Riesgos Crediticios, Empresas Participadas, Tesorería y Mercados, Vivienda y Activos Inmobiliarios.

3.3.2 Marco de Control Interno

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.
- 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, a través de su comisión de auditoría, respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, 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 Riegos asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito.

Y la función de Cumplimiento Normativo tiene por misión asesorar e informar al Consejo sobre la forma en que se concreta en la Entidad la gestión y correspondiente mitigación del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional de la misma por posibles deficiencias con los estándares que se le exigen.

2.- Las tres líneas de defensa internas de la Entidad

La Gestión del Riesgo de Cumplimiento Normativo de la *Entidad* se basa en una estructura descentralizada, concretamente en el modelo de las tres líneas de defensa recomendado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, como muestra la imagen que se adjunta más adelante.

Las funciones y responsabilidades de cada una de las líneas de defensa se exponen a continuación:

1ª Línea de defensa -> Negocio

- Responsable de la gestión operativa del riesgo en las áreas de negocio.
- Elemento de refuerzo adicional basado en la separación entre las áreas de gestión del riesgo y las áreas de negocio.
- Funciones asociadas:
 - Responsable de la identificación, medición o evaluación, control, mitigación y comunicación de los principales riesgos que afectan a la Entidad con el ejercicio de su actividad.
 - Responsable de la gestión diaria de sus riesgos, en especial de los derivados de su operativa diaria.
 - Desarrollo de un primer nivel de control de la gestión de riesgos.

2ª Línea de defensa -> Gestión del riesgo, Cumplimiento, etc.

- Responsable del control y supervisión del riesgo que se le tienen encomendados.
- Funciones asociadas:
 - Responsable de establecer el Marco de Control Interno de la Entidad y velar por su cumplimiento.
 - Medición y seguimiento del riesgo para garantizar un adecuado control y para realizar el reporte interno / externo.
 - Revisión del cumplimiento de las políticas y su integración en la gestión.
 - Validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.
 - Asesoramiento a la 1ª Línea de Defensa

3ª Línea de defensa -> Auditoría Interna

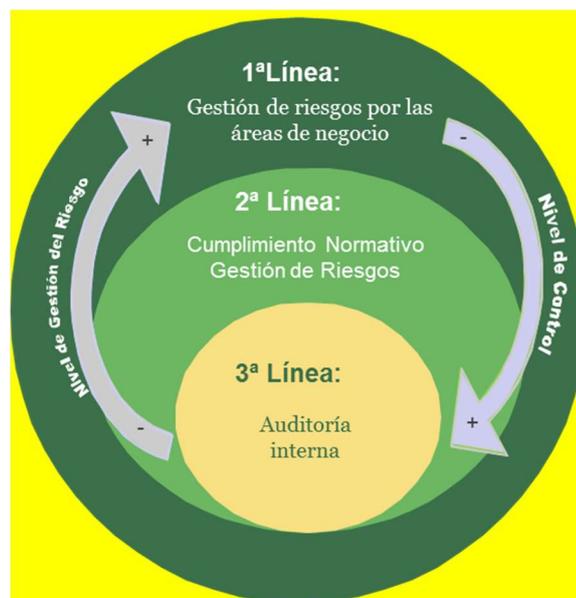
- Responsable de la supervisión independientemente sobre la aplicación de los controles y de los Sistemas de Control Interno.
- La Función de Auditoría Interna evaluará y verificará:
 - Si la calidad del Marco de Control Interno es eficaz y eficiente.
 - El cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados a todas las actividades.

- o La validación de los procedimientos implantados por las áreas de gestión del riesgo.

4ª Línea de defensa -> Auditores Externos y Supervisores

- Los auditores externos, determinarán el cumplimiento de la Entidad con relación a los requisitos normativos establecidos
- Regulador: Banco de España, CNMV, DGS

De una manera gráfica, el flujo de las tres líneas de defensa es el siguiente:



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 y jerárquica de los Comités Internos del Consejo Rector de la Caja, o del propio Consejo, 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.

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 y jerárquicamente 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. Al frente de la Unidad de Gestión de riesgos está un alto directivo independiente de la entidad que no desempeña funciones operativas que interfieran en el adecuado control de los riesgos.

El responsable de esta Función asiste y apoya al Comité de Riesgos, el cual 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.

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.

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 funcional y jerárquicamente del Consejo Rector 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 que afecta a las áreas definidas como perímetro de actuación de la Función, 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 a través de una herramienta de gestión específica denominada “motor de cumplimiento”, 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 en el perímetro de actuación definido por la Función 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 y el Sistema de Gestión de Riesgo Penal implantado en la entidad.

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 jerárquica y 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.

3.3.3 Cultura Corporativa

1.- Normas de Conducta

El Consejo Rector de la Caja define los principios y valores corporativos de la Entidad, que se recogen en las normas y procedimientos internos de conducta de la Sociedad, entre los cuales cabe citar:

- El 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
- El código de conducta de directivos y empleados que tiene como principal objetivo transmitir confianza a los socios, clientes, empleados y a la sociedad en general, a través de una actuación ética de la sociedad que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente.
- El manual de la política de lucha contra la corrupción que deriva del compromiso adquirido por la Caja con su código de conducta y que forma parte integrante del programa de prevención de delitos implementado en la organización.
- El Manual de proveedores en el que se establecen las directrices para el proceso de selección de proveedores y otros procedimientos sobre el control y justificación de gastos de la Entidad.

2.- Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Caja Rural de Navarra ha establecido un modelo de prevención de riesgos penales certificado 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 de la misma.

Dentro de este modelo la Entidad dispone de un manual de Política de Compliance Penal que se desarrolla con el fin de:

- Transmitir al Consejo Rector, *Comité de Dirección* y a todos los empleados de la Entidad, así como a aquellas partes interesadas y socios de negocio relacionados con la misma, el respeto a las leyes y a las normas vigentes, así como el establecimiento y defensa de los valores fundamentales y principios de actuación de la Entidad, así como de su Código de Conducta.
- Establecer un SGCP en la Entidad, adaptándolo a las nuevas disposiciones normativas y a los requisitos establecidos en la norma UNE 19601. El Sistema comprende un conjunto de medidas dirigidas a la prevención y detección de delitos, consistentes fundamentalmente, en la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, en el análisis de los riesgos y controles asociados a los mismos y en la realización del correspondiente seguimiento de un plan de tratamiento de riesgos consensuado y aprobado por el Consejo Rector de la Entidad. Este sistema está certificado por AENOR
- Asegurar ante las partes interesadas: accionistas, clientes, proveedores, órganos judiciales y la sociedad en general que CAJA RURAL DE NAVARRA, S.C.C.. cumple con los deberes de supervisión y control de su actividad, estableciendo medidas adecuadas para mitigar el riesgo de la comisión de delitos.

3.- Política en materia de conflictos de interés

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 los siguientes ámbitos:

- Los Estatutos de la Caja en su artículo 48 y el Reglamento del Consejo Rector en su artículo 24, ambos documentos disponibles en la página web de la entidad: www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo
- La Política de conflictos de interés de la Caja aprobada por el Consejo Rector con su correspondiente Procedimiento Interno de actuación.
- En los procedimientos 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.
- Reglamento Interno de conducta en el ámbito del mercado de valores de Caja Rural de Navarra.

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 y en el punto 5 de la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Así mismo, se recogen en dichos documentos 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 y procedimientos en materia del Riesgo de Crédito, en los 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.

3.4 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.

A lo largo de dos años Caja Rural de Navarra ha llevado a cabo un estudio de marca exhaustivo, con un estudio cualitativo y cuantitativo, en el que han participado clientes, no clientes y empleados de la organización. La Entidad ha desarrollado un nuevo Brandcenter en el que se definen las dos marcas de forma integral (Caja Rural de Navarra y Rural Kutxa); se recogen las líneas estratégicas; el propósito corporativo, la misión, la visión y los valores; la personalidad de la marca, su arquetipo y todos los pilares de marca que la conforman.

Los cuatro pilares en los que se ha basado la transformación de la marca son:

1. Cercanos

Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa sigue apostando por su modelo de **cercanía** y en el factor humano. Apostamos por la **confianza y la transparencia** de ser una entidad local al ofrecer un asesoramiento personalizado, porque **somos personas que trabajan para personas**.

2. Actualizarse sin perder la esencia

Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa mantiene su **cercanía** y asesoramiento, **compromiso social** en nuestro entorno y la **seguridad** de ser una banca solvente y estable.

3. Accesibles

El **asesoramiento personal y el compromiso social** son pilares fundamentales de la entidad y facilita también **canales digitales**, a través de la simplificación y digitalización de procesos, para ser capaz de crecer y apoyar el desarrollo en todas las comunidades donde está presente.

4. Promover el crecimiento y evolución de futuro

La vida evoluciona, cambia y Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa ofrece **nuevas formas y nuevos enfoques para facilitar la vida a sus clientes**. Todo bajo la premisa de **continuidad en el tiempo y responsabilidad social**.

Los elementos que configuran la Cultura Corporativa son:

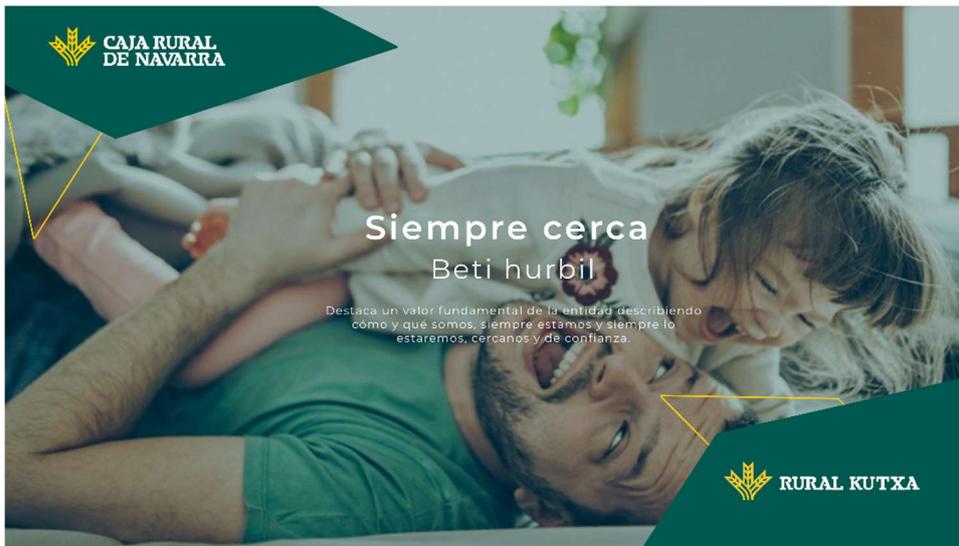
Nuestro Propósito:

El propósito de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa es su razón permanente de existir y el faro que guía la estrategia de la entidad.

"Construir relaciones de confianza y transparencia con nuestros clientes para acompañarlos en su crecimiento y en su bienestar económico y social"

El **lema** que nos acompaña:

El lema o «**tagline**» de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa, la frase asociada a la filosofía y los valores que resumen la esencia de nuestra entidad. Es algo intrínseco que forma parte de nuestra esencia.



Nuestra Misión, Visión y Valores

La misión, visión y valores de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa determinan nuestro modelo de negocio, su filosofía de trabajo y su forma de relacionarse con el entorno. Son los ejes principales de su cultura. Sus principios influyen en su estrategia de negocio y su modelo de gestión, además de determinar su filosofía de trabajo y su forma de relacionarse tanto interna como externamente con todos los grupos de interés.



Misión:

Mejorar el futuro de las personas, con el mejor servicio de asesoramiento personal y digital al cliente, siendo referente en banca socialmente responsable.

Visión:

Contribuir al desarrollo financiero y social de nuestros clientes, demostrando ser una entidad financiera sólida y solvente, que siempre está a tu lado, porque detrás de nuestra marca hay personas que generan confianza.

Valores:

1.Fiables y estables

Somos una entidad financiera solvente y calificada del sistema financiero español, que proporciona estabilidad y credibilidad a clientes y socios



2.Comprometidos socialmente

Nos preocupamos por la responsabilidad social y la contribución al medio ambiente para el desarrollo de nuestra región, ya que sabemos que el entorno y la cultura es un valioso bien a preservar.



3.Cercanía

Nuestro valor fundamental es la cercanía y familiaridad, contemplado tanto en el conocimiento de las personas y el trato personalizado, como en el arraigo territorial en el entorno.



3.5 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.

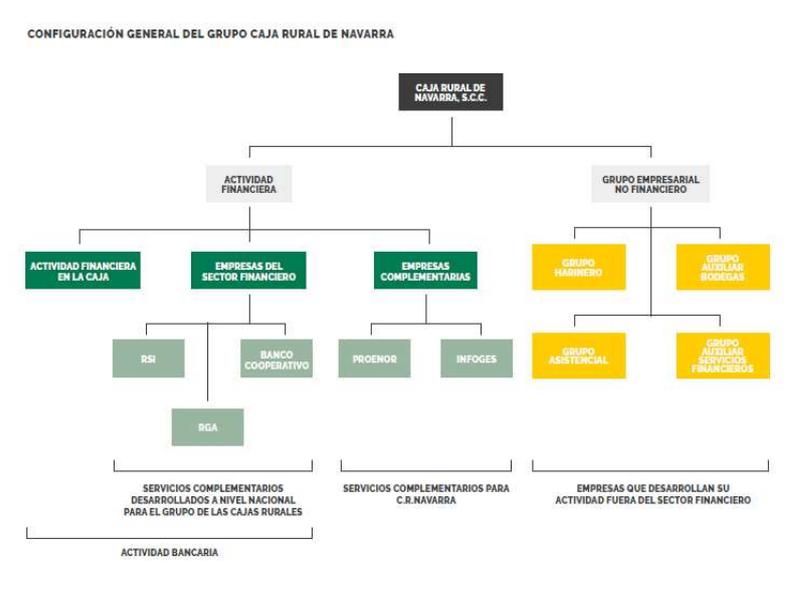
Una de las **señas de identidad de Caja Rural de Navarra es la vertebración de su actividad financiera en su entorno regional**, con la proximidad a socios cooperativistas y clientes como núcleo de sus operaciones.

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 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.

Esquematisamos 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:



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, y también en las empresas compartidas por el Grupo Cooperativo de Cajas Rurales para dotarse de servicios comunes (Una única empresa, Rural de Servicios Informáticos, se ocupa del centro de proceso de datos de todas las Cajas Rurales, y también

proporciona este servicios a terceros; o, también como ejemplo, la empresa aseguradora común, RGA).

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, 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.

Entre empresas que conforman el **Grupo Caja Rural de Navarra**, diferenciaremos las que la Entidad mantiene el 100% de participación y con las que **consolida las cuentas anuales** por integración global, de aquellas sin control, y con sistemas de consolidación que no son el de integración global, tanto en el ámbito financiero como en otros sectores empresariales. Se detallan a continuación los nombres y se agrupan por áreas de actividad:

:

AREA	SOCIEDAD	Depende
------	----------	---------

ÁREA ALIMENTACIÓN

Subsector transformación de cereales

HARINERA DEL MAR, S.L.		filial
HARIBERICAS XXI, S.L.		filial
HARANTICO, S.L.		filial
REYES HERMANOS, S.L.		filial
HARINERA DE TARDIENTA, S.A.		filial
HARIVASA 2000, S.L.		filial
HARIVENASA, S.L.		filial
HRVS Eood		filial
HARINAS SELECTAS		filial
CERELIA AGRO		filial
ESPIGA I&D ALIMENTARIA	filial	

Subsector viticultura y bodegas

RIOJA VEGA, S.A.		asociac
PRINCIPE DE VIANA, S.L.		asociac
BOUQUET BRANDS, S.A.		filial
INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA		filial
TONNELLERIE DE L'ADOUR		filial
MERRANDERIE DE L'ADOUR		filial

Subsector lácteo

IPARLAT		asociac
---------	--	---------

Apoyo a Cooperativas, Agricultores y Ganaderos

SERVICIOS EMPRESARIALES AGRO INDUSTRIALES, S.A. - SENAI	asociada
AREA TRANSICIÓN ECOLÓGICA, PRODUCCIÓN ENERGÍA RENOVABLE	
<u>Producción de energía renovable</u>	
COMPAÑÍA EOLICA DE TIERRAS ALTAS RENOVABLES DE LA RIBERA	asociada
MINICENTRALES CANAL BARDENAS RURAL ENERGIAS ARAGONESAS, S.A.	asociada
IBERJALON	participada
RURAL DE ENERGIA DE TIERRAS ALTAS, S.A.	asociada
<u>Populicultura</u>	
BOSQALIA	asociada
INMOBILIARIO	
<u>Alquiler de viviendas de protección oficial</u>	
ERROTABIDEA	asociada
PROMOCION ECONOMICA REGIONAL	
<u>Sociedades de capital riesgo semilla</u>	
START UP	participada
<u>Sociedades de garantía recíproca</u>	
SONAGAR	participada
ELKARGUI	participada
IBERAVAL	participada
AREA ASISTENCIAL	
<u>Cuidado de nuestros mayores</u>	
SOLERA ASISTENCIAL	filial
AREA INGENIERIA	
<u>Ingeniería civil y ensayos</u>	
LABORATORIOS ENTECSA	asociada
IGEO2	asociada
AREA APOYO A LA ACTIVIDAD DE CAJA RURAL	
<u>Inmobiliaria</u>	
PROMOCIÓN ESTABLE DEL NORTE	filial
<u>Servicios complementarios</u>	
INFORMES Y GESTIONES GENERALES	filial
INFORMES TECNICOS Y VALORACIONES GENERALES	filial
ADMINISTRACION DE FINCAS INFORMES Y GESTIONES	filial
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL	participada
SEGUROS GENERALES RURAL, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	participada

GRUCAJRURAL INVERSIONES	participada
ESPIGA CAPITAL INVERSIÓN	participada
ESPIGA CAPITAL INVERSIÓN II	participada
ESPIGA EQUITY FUND	participada
RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS	participada
DOCALIA	participada

En el Anexo II se detalla el Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2021, que hace referencia al Grupo Consolidado (integración global), en cumplimiento a la Ley 11/2018.

En 2020 el Consejo Rector de Caja Rural de Navarra aprobó el documento denominado “Política y procedimientos para la inversión en empresas participadas” en el que se definen aspectos relacionados con las siguientes actuaciones dentro de este grupo de empresas:

1. Alcance y principios generales
2. Límites de inversión en participadas
3. Órganos de aprobación
4. Planificación y seguimiento
5. Gestión y control
6. Política de dividendos
7. Procedimiento de desinversión

Trimestralmente el Consejo Rector es informado de las principales variables financieras y de gestión de las empresas participadas, y puntualmente reciben información ante acontecimientos significativos de cualquier índole, correspondiendo a la Dirección General, en el ámbito de sus atribuciones, un control de gestión más detallado.

3.6 PRINCIPALES MAGNITUDES

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAJA RURAL DE NAVARRA

(importes en miles de euros)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
VOLUMEN DE NEGOCIO						
Activos totales	10.952.597	11.557.130	12.038.254	12.945.945	15.632.289	16.073.014
Fondos propios	934.022	1.018.716	1.092.019	1.176.846	1.261.282	1.349.392
Depósitos de la clientela	7.080.743	7.533.517	8.020.973	8.741.063	10.211.373	10.281.452
Crédito a la clientela	6.832.108	7.315.406	7.781.407	8.127.188	9.266.436	9.375.082
SERVICIOS						
Oficinas	249	250	252	253	254	254
Cajeros automáticos	299	302	312	316	322	316
PERSONAS						
Número de empleados	933	959	965	963	948	947
RESULTADOS						
Margen de Intereses	147.278	142.907	138.135	145.467	148.976	142.709
Margen Bruto	210.704	217.372	206.911	222.115	214.270	229.915
Gastos de Administración	83.299	86.322	88.971	87.389	89.447	93.010
Resultados de la Actividad de Explotación	79.125	90.557	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)
Resultados después de impuestos	66.460	86.792	91.250	85.153	81.392	88.262
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA						
1. Valor económico generado directo	230.218	278.345	229.554	247.063	241.767	258.364
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	227.811	274.425	223.058	242.969	239.368	253.964
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	2.407	3.920	6.496	4.094	2.399	4.400
2. Valor económico distribuido	108.672	143.820	118.496	119.081	126.991	127.733
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	44.369	83.248	43.525	47.409	52.288	52.206
- Otros gastos generales de administración	34.418	35.620	37.340	35.831	36.047	37.776
- Otras cargas de explotación	9.951	47.628	6.184	11.578	16.241	14.430
Gastos de personal	48.881	50.702	51.631	51.558	53.400	55.234
Impuesto sobre Beneficios	6.212	-1.518	11.793	9.163	10.768	8.987
Intereses al capital	2.055	1.963	1.585	1.676	1.678	1.688
Inversiones/Donaciones a la comunidad	7.156	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	7.156	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619
3. Valor económico retenido (1-2)	121.546	134.525	111.058	127.981	114.777	130.631
(1) Este epígrafe ha desaparecido del modelo de cuenta de resultados pública en 2018						

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

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.

<i>(importes en miles de euros)</i>	2017	2018	2019	2020	2021
VOLUMEN DE NEGOCIO					
Activos totales	11.726.238	12.202.865	13.133.114	15.849.799	16.333.118
Fondos propios	1.049.187	1.122.515	1.223.266	1.313.888	1.409.555
Depósitos de la clientela	7.524.305	8.011.914	8.729.469	10.198.137	10.261.080
Crédito a la clientela	7.334.762	7.789.185	8.176.553	9.313.939	9.446.163
RESULTADOS					
Margen de Intereses	140.947	135.957	143.634	147.007	140.924
Margen Bruto	278.719	276.758	293.966	288.760	306.710
Gastos de Administración	141.274	150.334	151.605	152.364	157.598
Resultados de la Actividad de Explotación	89.304	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)
Resultados después de impuestos	92.418	93.502	98.449	86.935	91.386
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA					
1. Valor económico generado directo	557.151	534.622	556.801	560.597	633.825
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	553.231	528.126	552.707	558.197	629.425
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	3.920	6.496	4.094	2.399	4.400
2. Valor económico distribuido	416.781	415.866	422.594	435.666	492.501
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	334.442	316.211	324.151	333.759	388.548
- Otros gastos generales de administración	69.355	74.806	74.685	73.179	75.452
- Otras cargas de explotación	265.087	241.405	249.466	260.580	313.096
Gastos de personal	71.919	75.528	76.920	79.185	82.146
Impuesto sobre Beneficios	-968	12.579	10.571	12.187	10.501
Intereses al capital	1.963	1.585	1.676	1.678	1.688
Inversiones/Donaciones a la comunidad	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619
3. Valor económico retenido (1-2)	140.370	118.756	134.207	124.930	141.323
(1) Este epígrafe ha desaparecido del modelo de cuentas pública en 2018					
Subvenciones públicas recibidas	920	1.068	1.067	161	252

3.7 INFORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO UE 2020/852 SOBRE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS SOSTENIBLES DESDE EL PUNTO DE VISTA MEDIOAMBIENTAL

De acuerdo con el Reglamento Delegado UE 2021/2178 de la Comisión Europea por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información, Caja Rural de Navarra presenta a continuación la información requerida, tanto respecto a los indicadores clave de resultados cuantitativos como a la información cualitativa para apoyar dicha información y la comprensión por parte de los mercados de estos indicadores.

En cualquier caso, el presente apartado debe ser leído en conjunto con el resto de la información contenida en esta Memoria RSC y Estado de Información no Financiera.

3.7.1 Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles.

Metodología utilizada: Para determinar el total de activos elegibles, se ha realizado una conversión de los NACE incluidos en la Taxonomía Europea a los CNAE de la legislación mercantil española, considerando las exposiciones a contrapartidas con dichos CNAEs como exposiciones elegibles. Adicionalmente, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían elegibles por su actividad, no lo son por quedar excluidas de dicho cómputo debido a no estar obligadas a publicar información no financiera de conformidad con la legislación europea. Del mismo modo (reflejado en la columna de exclusiones), se han excluido tanto del numerador como del denominador las exposiciones a emisores soberanos, al igual que la cartera de negociación, exposición a Bancos Centrales y emisores supranacionales (Reglamento Delegado UE 2021/2178 artículos 7.1).

(importes en miles de euros)

LINEA	SALDO TOTAL	EXCLUSIONES	SALDO-EXCLUSIONES	SALDO ELEGIBLE	SALDO NO ELEGIBLE	% ELEGIBLES / ACTIVOS CUBIERTOS	% ELEGIBLES / ACTIVOS TOTAL
1	4.218	0	4.218	0	4.218	0,00%	0,00%
2	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
3	1.410.809	141.154	1.269.655	175.696	1.093.959	1,52%	1,09%
4	13.185.058	2.937.118	10.247.940	4.539.805	5.708.135	39,40%	28,24%
5	14.600.085	3.078.272	11.521.813	4.715.501	6.806.312	40,93%	29,34%

6	Otras exposiciones (esencialmente cartera de negociación y efectivo y bancos centrales)	1.472.929	0	0	0	0
7	TOTAL ACTIVO	16.073.014	3.078.272	11.521.813	4.715.501	6.806.312

Partidas incluidas: A continuación, se detallan los epígrafes del balance de la entidad que han sido objeto de análisis, así como la elegibilidad de los mismos en función de los criterios antes mencionados. No se han tenido en cuenta exposiciones fuera de balance.

3.7.2 Proporción en activos totales de exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados.

Proporción: 19,66 %

Metodología utilizada: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad:

- Administraciones Centrales
- Bancos Centrales
- Emisores supranacionales
- Derivados

3.7.3 Proporción en activos totales de las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE).

Proporción: 21,59%

Metodología y criterio: Para la obtención de la cifra reportada, se han agregado las exposiciones a personas jurídicas con una cifra de empleados inferior a 250 en el último ejercicio del cual se dispongan datos.

3.7.4. Proporción de su cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales

Proporción: 6,77%

Metodología: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad:” Préstamos interbancarios a la vista” y “Cartera de negociación”

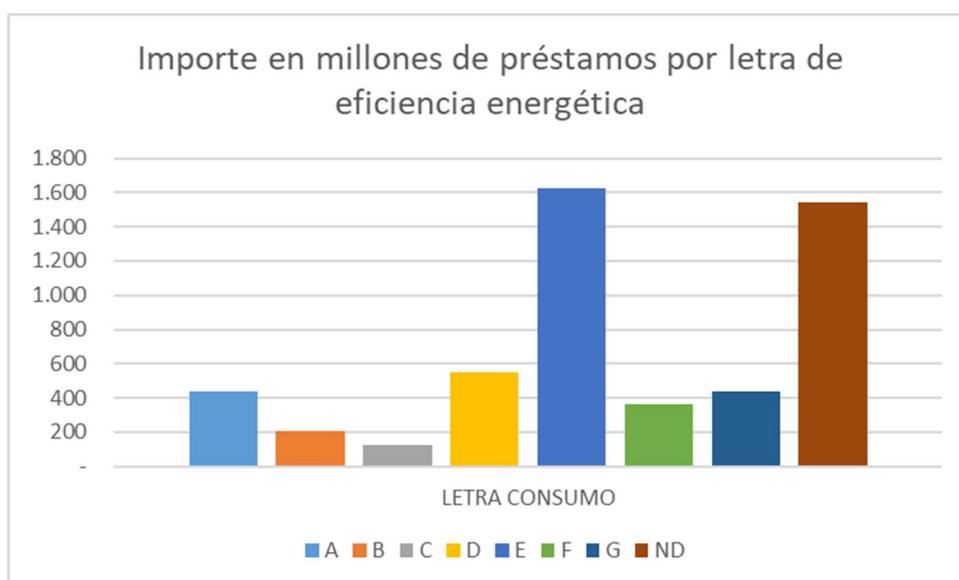
Con el objetivo de reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, la entidad mantiene una serie de productos, tanto de inversión como de financiación, que la entidad considera que promueven un crecimiento sostenible e inclusivo. No en vano, y más allá de la propia naturaleza particular de cada uno de los mencionados productos, es objetivo primordial de la entidad favorecer el desarrollo del entorno geográfico en el que opera, contribuyendo con ello activamente a un crecimiento inclusivo al facilitar el acceso a servicios bancarios a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera. En aras

de gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático, las catástrofes naturales, la degradación del medio ambiente y los problemas sociales, la entidad ha desarrollado, entre otras, las siguientes iniciativas:

- **Obtención de certificados de eficiencia energética para la práctica totalidad de la cartera hipotecaria.** Dado el peso de la cartera hipotecaria en el total de la cartera crediticia de la entidad (alrededor del 50%), la entidad considera muy importante el diagnóstico del grado de cumplimiento con los criterios de la Taxonomía Europea de los colaterales de dicha cartera hipotecaria, a los efectos de monitorizar y gestionar los potenciales riesgos climáticos tanto físicos como de transición, y en particular la actividad que la entidad desarrolla en aspectos tales como la financiación de rehabilitación de edificios para la mejora de su eficiencia energética. Dichos certificados han sido obtenidos tanto directamente a través de información facilitada por los clientes y mecanizada en los sistemas de la entidad para las nuevas operaciones desde el año 2.019, como de los registros oficiales a través de un acuerdo con Sociedad de Tasación. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación.

Considerando la información citada anteriormente, la entidad ha clasificado su cartera de préstamos hipotecarios (48.996 a cierre de diciembre de 2021) en función de la clasificación de eficiencia energética de los inmuebles en garantía, habiendo obtenido información para el 75% de la mencionada cartera. De dichos datos disponibles, el 61% de esta clasificación proviene de estimaciones realizadas por Sociedad de Tasación, y el 39% corresponde a información individualmente obtenida, bien directamente del prestatario o a través de consultas en los registros oficiales.

Dicha cartera de préstamos hipotecarios presenta el siguiente desglose por certificados de eficiencia energética:



Igualmente, la entidad valora la repercusión de los riesgos físicos en su cartera hipotecaria basándose en los datos proporcionados por el mencionado proveedor referentes a riesgo de inundación fluvial y marítima, incendio, riesgo sísmico o desertificación.

Riesgo de Inundación Fluvial		Inmuebles	
	nº	%	
Zona sin riesgo informado	40.703	89,5%	
Zona inundable con alta probabilidad (T=10 años)	540	1,2%	
Zona inundable con probabilidad frecuente (T=50 años)	978	2,2%	
Zona inundable con probabilidad media u ocasional (T=100 años)	1.365	3,0%	
Zona inundable con probabilidad baja o excepcional (T=500 años)	1.868	4,1%	
Total	45.454		

Riesgo de Desertificación		Inmuebles	
	nº	%	
Muy alto	29	0,1%	
Alto	1.072	2,4%	
Medio	1.860	4,1%	
Bajo	6.427	14,1%	
Láminas de agua		0,0%	
Urbano	3.154	6,9%	
Zonas húmedas y subhúmedas húmedas	32.912	72,4%	
Total	45.454		

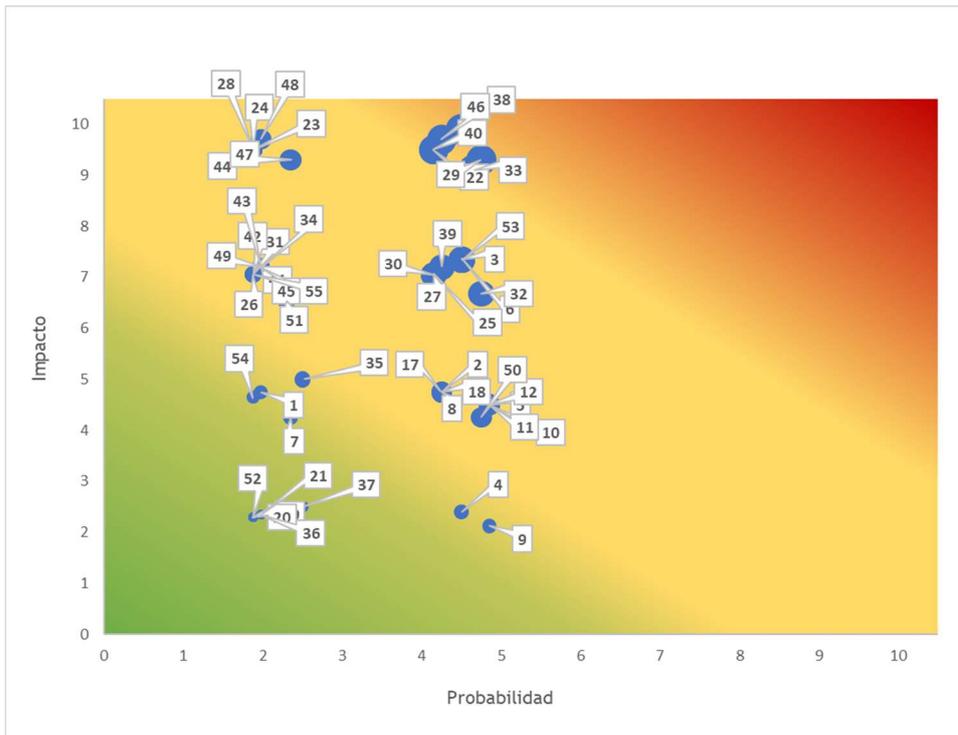
Riesgo de Incendios		Inmuebles	
	nº	%	
De 1 a 5	10.426	22,9%	
Entre 6 y 10	7.825	17,2%	
Entre 11 y 25	11.872	26,1%	
Entre 26 y 50	11.287	24,8%	
Entre 51 y 100	1.949	4,3%	
Entre 101 y 500	2.086	4,6%	
Entre 501 y 1000	6	0,0%	
Entre 1001 y 1511	3	0,0%	
Total	45.454		

Riesgo de Inundación Marítima		Inmuebles	
	nº	%	
Zona no inundable	45.135	99,3%	
Zona inundable con probabilidad media u ocasional (T=100 años)	303	0,7%	
Zona inundable con probabilidad baja o excepcional (T=500 años)	16	0,0%	
Total	45.454		

Riesgo Sísmico		Inmuebles	
	nº	%	
Muy Alto	121	0,3%	
Alto	25.325	55,7%	
Medio	12.737	28,0%	
Bajo	7.271	16,0%	
Total	45.454		



- **Autoevaluación de materialidad:** la entidad realiza periódicamente una autoevaluación de materialidad a través de un cuestionario que cuantifica el impacto potencial y la probabilidad de los principales riesgos ASG.



Categoría	Nº	IMPACTO	Nº	IMPACTO	
Medio ambiente y cambio climático	1	Incumplimiento regulatorio o normativo	1	Incumplimiento de las exigencias regulatorias / best practices sectoriales o normativas ambientales y/o climáticas	
	2		2		Lenta adaptación a los nuevos requisitos regulatorios en materia ambiental y/o climática
	3		3		Falta de inclusión de los riesgos de cambio climático y medioambientales en la estimación de diferentes ratios financieros y de riesgos
	4	Ausencia de un sistema de gestión de riesgo consolidado en materia medioambiental y climática	4	Ausencia o escasa integración de una estrategia de eficiencia operativa ambiental	
	5		5		Ausencia o escaso entorno de control para la adaptación y mitigación de los impactos derivados del cambio climático
	6		6		Ausencia de factores medioambientales o de cambio climático en las políticas de financiación e inversión de la compañía
	7	Depreciación de los activos en balance como consecuencia de cambios físicos o regulatorios	7	Depreciación de los activos en balance como consecuencia de cambios físicos o regulatorios	
	8		8		Imposibilidad de respuesta a los cambios en las preferencias de los clientes a una opción de productos más sostenibles por falta de estos en la oferta de la entidad
	9		9		Aumento de los activos varados en el balance debido una transición hacia una economía baja en carbono
	10	Cambios en las condiciones de mercado derivadas de impactos medioambientales o climáticos	10	Cambios en las tendencias de los mercados debido a los impactos derivados del cambio climático	
	11		11		Cambio en la valoración de un cliente por parte de los proveedores de datos que tengan como consecuencia un impacto en la cartera
	12	Financiaciones e inversiones en entidades con un mal desempeño ambiental	12	Aumento del riesgo de impago a clientes financiados por su elevada exposición a las consecuencias ambientales y/o climáticas	

Riesgo		IMPACTO	
Empleados	5	Actuación inadecuada o malentendidos en las relaciones laborales	13 Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades 14 Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado que conlleva una disminución de la productividad 15 Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales basados en los convenios de la OIT o similares 16 Despidos masivos (ERE, ERE, etc.) 17 Dificultades para la atracción y retención de talento 18 Falta de acuerdo entre la entidad y los representantes de los empleados 19 Inexistencia o ineficiencias en las políticas de conciliación, igualdad y diversidad 20 Inexistencia o ineficiencias en las políticas de salud y seguridad laboral, etc. 21 Falta de adaptación de las políticas corporativas a las demandas de los empleados 22 Poca claridad en la descripción del producto y su desarrollo 23 Productos complejos no ajustados al perfil de cliente 24 Impulsar una cultura comercial agresiva que motive ventas inadecuadas 25 No respeto a la diversidad y discriminación de clientes 26 Ausencia de garantías en los productos comercializados
		Deficiencias en las políticas o actuaciones de RRHH	27 Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes 28 Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente 29 Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes 30 Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.) 31 Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera) 32 Desplazación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa. 33 Envejecimiento de la población local que conlleva a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades. 34 Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad
S	Cliente	7	Diseño y comercialización de productos inadecuados y/o poco transparente 27 Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes 28 Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente 29 Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes 30 Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.) 31 Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera) 32 Desplazación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa. 33 Envejecimiento de la población local que conlleva a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades. 34 Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad
		8	Políticas y procesos ineficientes y/o poco operativos en el servicio postventa y atención al cliente 27 Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes 28 Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente 29 Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes 30 Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.) 31 Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera) 32 Desplazación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa. 33 Envejecimiento de la población local que conlleva a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades. 34 Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad
		9	Incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los clientes 27 Equipos / procesos ineficientes en la atención y resolución de quejas / reclamaciones de clientes y/o indisponibilidad de los sistemas necesarios para prestar servicio a los clientes 28 Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente 29 Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes 30 Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.) 31 Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera) 32 Desplazación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa. 33 Envejecimiento de la población local que conlleva a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades. 34 Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad
		10	Deficiencias en las relaciones con las comunidades locales 34 Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad 35 Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social (ej.: necesidades educativas, sanitarias, etc.) 36 Falta de diálogo con las comunidades locales en las áreas donde opera la entidad 37 Pérdida de la legitimidad social para operar en los distintos territorios (licencia social)

Categoría		IMPACTO	
G	Gobierno, ética y transparencia	11	Deficiencias en la estructura y gestión de los órganos de gobierno y la alta dirección 38 Estructura del Consejo no acorde con las buenas prácticas: independencia, diversidad, etc. 39 Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia ESG de la organización (proveedores, inversiones, etc.) 40 Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad 41 Bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ESG 42 Realización de operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal (paraísos fiscales) 43 Falta de acción por parte de la alta dirección frente a escándalos o controversias relacionadas con la entidad. 44 Políticas o procesos de la alta dirección inadecuados, poco éticos o no ejemplarizantes. 45 Falta de transparencia en el modelo de gobierno de la entidad 46 Actuación o declaraciones inadecuadas en contra de los valores éticos de la Entidad (comportamiento no íntegro, referente y ejemplar) 47 Relación o vinculación de la alta dirección con algún escándalo de corrupción, fraude u otras actividades ilegales. 48 Casos confirmados de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal por parte de la alta dirección 49 Relación de la alta dirección con el poder político 50 Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores 51 Vinculación con actividades indebidas o controvertidas por parte de clientes asociados con la compañía 52 Gestión no responsable de la cadena de suministro (pago a proveedores, prácticas discriminatorias en la selección y operación, cláusulas abusivas, etc.)
		12	Escándalos vinculados a la alta dirección 46 Actuación o declaraciones inadecuadas en contra de los valores éticos de la Entidad (comportamiento no íntegro, referente y ejemplar) 47 Relación o vinculación de la alta dirección con algún escándalo de corrupción, fraude u otras actividades ilegales. 48 Casos confirmados de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal por parte de la alta dirección 49 Relación de la alta dirección con el poder político 50 Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores 51 Vinculación con actividades indebidas o controvertidas por parte de clientes asociados con la compañía 52 Gestión no responsable de la cadena de suministro (pago a proveedores, prácticas discriminatorias en la selección y operación, cláusulas abusivas, etc.)
	Relación con terceros	13	Relaciones con terceros 53 Cuestionamientos por vinculación de la organización, cierta o no, a partidos o líderes políticos o movilizaciones sociales con carácter político. Posiciones activas y visibles de la organización y de sus líderes en la agenda política. 54 Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores 55 Falta de atracción de inversores debido a un mal desempeño en indicadores ESG

- **Informe trimestral de valoración de cartera mayorista de renta fija.** Tales informes son construidos con base en el scoring de un proveedor externo de reconocido prestigio en la industria y en ellos se puede obtener un análisis detallado (scoring ASG, Objetivos Desarrollo Sostenible) de cada emisor/contrapartida.

Caja Rural de Navarra mantiene un marco interno para la inversión de su cartera mayorista, que prima aquellas emisiones con mejor desempeño en aspectos ASG.

A fecha de diciembre de 2021 y sobre una cartera de títulos de 5.009 millones de euros, y valorada en una escala de 1 (peor) a 100 (mejor), el desempeño de la cartera es el siguiente:

- Eje Ambiental (A):68
- Eje Social (S): 72
- Eje Gobierno corporativo (G): 69
- TOTAL ASG: 70

Asimismo, y a esa misma fecha, la cartera de renta fija de la entidad había invertido 235,3 millones de euros en títulos calificados como “Bonos sociales” (23 millones), “Bonos verdes (135,7 millones) o “Bonos sostenibles” (76,5 millones).

- **De cara a la integración de los riesgos ASG,** la entidad está trabajando en un plan de acción que permita reforzar la consideración de los criterios y riesgos ASG en los

procesos afectados que forman parte de la gestión del riesgo de crédito: concesión, “pricing”, colaterales, seguimiento y reporting.

- **En cuanto al riesgo operacional**, la entidad considera los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad, que son revisados y aprobados con periodicidad anual por el Consejo Rector. Estos planes de contingencia y continuidad establecen y asignan funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.

- En línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la entidad está trabajando en el análisis de toda la información disponible, así como el alineamiento con la Taxonomía de la UE, para la determinación de su **estrategia y objetivos de descarbonización**.

- **Asimismo, en cuanto a la información cualitativa sobre las carteras de negociación**, dichas carteras son de importe inmaterial para la Entidad, no existiendo una metodología de valoración ASG a efectos de taxonomía. No obstante, la entidad monitoriza la evolución de todos los emisores de títulos de renta fija y renta variable basándose en el scoring ASG de un proveedor externo de reconocido prestigio.

4.LOS CLIENTES

4.1 LOS CLIENTES DE CAJA RURAL DE NAVARRA

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.

Destacamos las siguientes **actuaciones llevadas a cabo por la Caja a lo largo del ejercicio 2021**:

A. Mejoras de canales

Una de las prioridades de Caja Rural de Navarra es la mejora constante de nuestros canales digitales, todo ello sin renunciar a nuestros principios de cercanía y proximidad. Es muy importante la inversión realizada por la Caja en desarrollos tecnológicos que faciliten a los clientes que así lo desean la realización de cualquier operativa por los canales digitales.

Respecto a las novedades de 2021, podemos destacar;

Una nueva Banca Digital Ruralvía, tanto en su versión app como web. Esta nueva Banca digital se desarrolló entre el segundo y tercer trimestre del año 2021, y desde entonces se está comunicando en pequeños paquetes a clientes ambas versiones, con la intención de hacer el cambio completo a estas nuevas versiones durante el año 2022.

Entre las nuevas funcionalidades de esta nueva Banca Digital Ruralvía destacamos una mejor experiencia de usuario en su navegación, la incorporación de nuevas funcionalidades y la inclusión de nuevos sistemas de seguridad. Cabe destacar la propia valoración que la app está teniendo en el mercado, un 4,3 en entornos Apple y de 4 en entornos Android.

Además de esta nueva Banca Digital, hemos seguido trabajando en incluir diferentes herramientas digitales en la web pública (cajaruraldenavarra.com) con las que hacer más fácil el día a día de nuestros clientes.

Herramientas digitales particulares:

- El proceso on line denominado “hazte cliente”, que facilita, de una forma ágil y sencilla para el usuario hacerse clientes de Caja Rural de Navarra en apenas 5 minutos. Disponible tanto en la web como en la app.
- Simulador de préstamos personales e hipotecarios en la sección correspondiente de nuestra web pública “cajaruraldenavarra.com”
- Tarifificador de seguros de hogar, con posibilidad de contratación on line (mediante llamada telefónica).

Herramientas digitales empresas y autónomos:

- Buscador de ayudas y subvenciones para empresas y autónomos, con especial orientación hacia los fondos Europeos Next.
- Recomendador de tarjetas y TPVS on line, con presencia en nuestra web pública “cajaruraldenavarra.com”.
- Recomendador de préstamos, leasing y renting dentro de la sección de empresas de nuestra web pública “cajaruraldenavarra.com”
- Un blog de empresas, en el que semanalmente se incluyen artículos de actualidad económica, así como informes semanales con las principales noticias relacionadas con el mercado de divisas.

Además, tenemos a disposición de nuestros clientes todos los sistemas de pago novedosos que han ido surgiendo últimamente; Bizum, Pay Gold, comercio electrónico en todas sus posibilidades..y, gracias a nuestros acuerdos con Apple, Google, Samsung y Ruralvía Pay, nuestros clientes pueden realizar pagos en su móvil.

En materia de ciberseguridad, la entidad ha seguido trabajando en una línea de comunicación sobre ciberseguridad que permita a los clientes adquirir conocimientos para minimizar el riesgo de fraude.

Internamente se han realizado acciones formativas a nivel interno con la intención de que los compañeros conozcan y saquen el máximo provecho de estas herramientas digitales en su relación con los clientes.

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.

Para ello existe un responsable específico de Transformación digital que coordina esta tarea entre todas las áreas de la Caja, así como con las entidades del Grupo Caja Rural.

Transparencia en la comunicación

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 2021 Caja Rural de Navarra ha lanzado 43 acciones de comunicación, que contenían 128 nuevos soportes de comunicación publicitaria, de los cuales 87 han pasado por Autocontrol consiguiendo su aprobación. El resto han pasado el proceso de regulación interna marcado por la Entidad.

Imagen de la Entidad

Durante 2021 se ha definido la estrategia y propósito de comunicación de Caja Rural de Navarra en un nuevo manual de identidad corporativa, adaptándolo a los valores corporativos que distinguen a la entidad en el mercado. Esta estrategia va acompañada de un sistema visual que homogeniza todos los códigos de comunicación, modernizándolos y adecuándolos al sistema de marcas actual, teniendo en cuenta los valores diferenciales de la Caja respecto a otras Entidades.

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 2021 se han actualizado con periodicidad trimestral los distintos soportes de comunicación a disposición de los clientes en las oficinas.

Comité de productos

Durante el 2021 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 pase un proceso de validación por este Comité.

Además, se ha continuado con la adecuación a la Caja, de los documentos indicados y diseñados por el Dpto. de Cumplimiento Normativo del Banco Cooperativo Español, así como la 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.

Este Comité se ha reunido una vez al trimestre conforme al calendario inicialmente previsto, además, se han celebrado 22 sesiones del Comité Permanente para la aprobación de actuaciones puntuales que posteriormente se han ratificado en un Comité de Productos. En total, se han aprobado y/o revisado entre ambas instancias 167 fichas internas de producto y 10 documentos.

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 estos 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. A continuación, detallamos los resultados obtenidos en los últimos años:

	2018	2019	2020	2021
Actuación comercial	43,70	47,93	62,93	67,70
Aspectos físicos	92,16	96,91	98,46	97,52
Explicación de productos	41,30	51,90	57,80	63,22
Rapidez	80,67	95,97	94,63	93,34
Trato Caja	84,44	95,14	95,43	96,51
Total	68,45	66,25	72,84	76,17

- 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.

Los datos de la Caja referidos al año 2021 y la comparativa con los años 2019 y 2020 son los siguientes:

	2019	2020	2021
Atención recibida	9,1	9,2	9,2
Explicación de productos	8,9	9,1	9,0
Documentación facilitada	8,8	8,9	8,9
NPS recomendador	61%	66%	63%
Valor emocional	77,90%	80,70%	79,70%

A través de un Grupo de trabajo coordinado por el Banco Cooperativo, paulatinamente se van incorporando mejoras en ambas metodologías. Estas mejoras están enfocadas en conocer de primera mano qué opina el cliente y escuchar su voz, para tratar de mejorar la experiencia del cliente en la Caja

H. CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

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 el Real Decreto- ley 6/2012, de 9 de marzo de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, a aquellos deudores que se encuentran situados en umbral de exclusión y que cumplen los requisitos para acogerse al mismo.

Caja Rural de Navarra se encuentra adherida al citado Real Decreto desde el mes de marzo de 2012, habiéndose acogido desde entonces un total de 57 operaciones con garantía de vivienda habitual, por un importe total acumulado de 5.989.007,17 euros. Durante el año 2021, fueron reestructurados un total de 6 préstamos hipotecarios con garantía de vivienda habitual.

Los clientes, tienen a su disposición toda la información relativa al citado Código en la red de oficinas y en el tablón de anuncios de la entidad que se encuentra en la página web www.cajaruraldenavarra.com

I. CONTRATACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN EN LOS DISTINTOS SERVICIOS DE INVERSIÓN COMERCIALIZADOS EN CAJA RURAL DE NAVARRA

En 2021, Caja Rural de Navarra ha mantenido la contratación de Fondos de Inversión en los mismos servicios en los que se comercializaban a lo largo de 2020, y ha seguido avanzando en la mejora de la calidad de servicio, transparencia y protección al inversor, buscando una mejora continua en todas las acciones que suponen un servicio adicional o superior para los clientes de Caja Rural de Navarra.

Los servicios en los que se ofrecen fondos de inversión en la entidad son los siguientes:

- Asesoramiento* no independiente. En este servicio ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento* sobre fondos de inversión propios, gestionados por Gescooperativo, recomendando los fondos de inversión que mejor se ajusten a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera y objetivos de inversión del cliente, previa realización del Test de Idoneidad y Propuesta de Inversión correspondiente. Además, para los partícipes de fondos de inversión en asesoramiento * y en nuestro interés de prestarles el mejor servicio, anualmente les ofrecemos la posibilidad de evaluar la idoneidad de sus inversiones en los fondos asesorados, con el objetivo de velar porque su inversión se adecua a su perfil de riesgo, en base a la información facilitada a través del test de idoneidad. Por este motivo, una vez al año, a todos los partícipes con fondos asesorados, se les envía una comunicación con la propuesta de la entidad sobre la asignación óptima de activos adecuada a su perfil y acorde a la situación actual de los mercados.

El canal por el que se comercializan fondos de inversión por este servicio en Caja Rural de Navarra, es el canal presencial (oficina).

Por otra parte, a lo largo del 2021 se ha seguido comercializando fondos de inversión de terceras gestoras, a través del servicio de asesoramiento* no independiente. Al igual que en el asesoramiento* no independiente de fondos propios, nos comprometemos a recomendar a nuestros clientes, los fondos de inversión que mejor se ajusten a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera y perfil de inversión del cliente, previa realización del Test de Idoneidad y Propuesta de Inversión. Además, anualmente, los gestores que tutelan a estos clientes, realizarán a los mismos una propuesta de reasignación de activos.

Este servicio únicamente se ofrece a los clientes del segmento de Banca Privada y por el canal presencial (a través de los gestores de Banca Privada).

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

- Gestión Discrecional de Carteras. Mediante este servicio, Caja Rural de Navarra, ofrece a sus clientes la posibilidad de delegar la gestión de su patrimonio financiero en la entidad, previa evaluación del perfil inversor del cliente por los profesionales de la Caja. Una vez contratados los fondos de inversión a través de este servicio, el cliente mantiene un contacto permanente con Caja Rural a efectos de realizar un adecuado seguimiento de las inversiones realizadas, así como cualquier modificación de las instrucciones y límites indicados en el contrato de gestión suscrito al efecto.

El canal por el que se comercializan fondos de inversión por este servicio en Caja Rural de Navarra, es el canal presencial.

- Comercialización o RTO. Por medio de este servicio, Caja Rural de Navarra ofrece a sus clientes la posibilidad de acceder a 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. Además, ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas que, de forma sencilla, facilitan información objetiva y permiten elegir aquellos fondos que mejor se ajusten a sus necesidades. De igual forma, los clientes pueden realizar comparaciones entre diversas alternativas para evaluar las diferencias entre todas ellas y tomar sus propias decisiones.

El canal por el que se comercializan fondos de inversión por este servicio en Caja Rural de Navarra, es el canal digital.

Transparencia y protección al inversor en la contratación de fondos de inversión

En 2021, Caja Rural de Navarra ha continuado trabajando para que la comercialización de fondos de inversión en los distintos servicios de inversión, se realice con la mayor transparencia posible y la mayor protección al inversor, dotando los recursos necesarios para mejorar toda la información precontractual, contractual y post contractual que reciben nuestros clientes, y que dicha información la reciban los clientes en los plazos normativos estipulados.

Mejoras en la contratación e información de fondos de inversión por canales digitales

Al igual que en el punto anterior, Caja Rural de Navarra, a lo largo del año 2021, ha ido tomando las medidas y dotando de los recursos necesarios, para, por una parte, facilitar que nuestros clientes puedan realizar operativas relacionadas con fondos de inversión, sin tener que desplazarse a la oficina, y, por otra parte, y alineados con la normativa Mifid II, los clientes puedan recibir por defecto toda la información relativa a fondos de inversión, por medios digitales, siempre que los clientes no se opongan expresamente a ello.

J. Inversión Socialmente Responsable

Durante el año 2021, Caja Rural de Navarra ha seguido avanzando en la implementación de las políticas de inversión socialmente responsables en su catálogo de productos y servicios de inversión, de tal forma, que con respecto al 2020, se ha avanzado en lo siguiente:

- Todos los planes de pensiones y Planes de Previsión Social Voluntaria (EPSV's) que comercializa Caja Rural de Navarra, se gestionan con criterios de Inversión Socialmente Responsables (ISR).
- Se ha completado la gama de Fondos de Inversión Sostenibles, poniendo en comercialización un nuevo fondo de inversión sostenible, **Rural Futuro Sostenible**, en el cual, se incorporan criterios de Inversión Socialmente Responsables en su gestión, además de buscar oportunidades de inversión en grandes tendencias actuales como la mejora de la calidad de vida, transformación digital y descarbonización de la economía. Además, este fondo tiene un carácter solidario, por lo cual, la gestora donará el 2% de la comisión de gestión a fundaciones sin ánimo de lucro.

Por tanto, este año se ha dado un paso más en el avance que en materia de sostenibilidad está llevando a cabo el grupo Caja Rural en general y la Caja en particular. A finales de 2021, la gama de fondos sostenibles que ofrece la entidad es la siguiente:

- Rural Rendimiento Sostenible, FI
- Rural Sostenible Conservador, FI.
- Rural Sostenible Moderado, FI. Fondo Sostenible y Solidario.
- Rural Sostenible Decidido, FI
- **Rural Futuro Sostenible, FI.** Fondos Sostenible y Solidario.

Podemos señalar que tanto la evolución en cuanto a rentabilidad y crecimiento en patrimonio de esta gama de fondos ha sido positiva. Dicha gama, ya supone el 24% del patrimonio total en fondos de inversión de la entidad a cierre de 2021.

- Implementación de todas las obligaciones normativas del Reglamento de Divulgación (UE)2019/2088 (SFDR) para los asesores financieros. Dicho reglamento entró en vigor en marzo de 2021 y Caja Rural de Navarra hizo las adaptaciones necesarias para cumplir con el mismo.

Por otra parte, en 2021, Caja Rural de Navarra ha seguido ofreciendo dentro del servicio de Gestión Discrecional de Carteras, una cartera gestionada con criterios de inversión socialmente responsables.

Por último, la entidad ha seguido trabajando durante todo el año 2021 en varios apartados en cuanto a inversión sostenible, que esperamos se puedan implementar a lo largo del primer semestre del año 2022:

- Puesta en comercialización del primer fondo de inversión de Impacto en la entidad (art.9 Reglamento SFDR). El fondo invertirá en renta

variable internacional de cualquier capitalización/sector, de compañías cuya actividad económica esté alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, conocidos como "ODS". En particular, el Fondo identifica cuatro ODS prioritarios relacionadas con el cuidado y preservación del medioambiente:

- ODS 6. Agua Limpia y Saneamiento
 - ODS 7. Energía Asequible y No contaminante.
 - ODS 13. Acción por el Clima.
 - ODS 12. Producción y Consumo Responsables
- Adhesión a los principios para la inversión responsable (PRI), tanto por parte de Gescooperativo, como por parte de RGA.
 - Difusión a nivel interno en la red comercial y a nivel externo con los clientes, de nuestra gama de fondos sostenibles, con la creación de folletos comerciales y vídeos específicos sobre fondos sostenibles. En dichos soportes se explican las características de esta gama de fondos, los criterios que se siguen en la inversión ISR y la importancia de la inversión sostenible.

4.2. PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

Caja Rural de Navarra cuenta a 31/12/2021 con un total de 610.648 clientes, de los cuales 54.402 (un 8,91%) pertenecen al segmento “Empresas, Instituciones” y 556.246 (un 91,09%) al de “Particulares”.

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

SEGMENTO	Nº Clientes
Personas Físicas	556.246
Personas Jurídicas	54.402
EMPRESAS	43.539
INSTITUCIONES	10.557
OTROS	306
TOTAL (Físicas + Jurídicas)	610.648

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

Zona Geográfica	Inversión Crediticia	Depósitos	Clientes
Navarra	60,80%	44,82%	53,54%
CAV	29,98%	43,45%	36,88%
Rioja	9,03%	10,59%	9,55%
Madrid	0,19%	1,14%	0,02%
TOTAL	100,00%	100,00%	100%

4.3 DIÁLOGO CON CLIENTES

ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Caja Rural de Navarra mantiene los siguientes mecanismos de comunicación con los Grupos de Interés:

- cajaruraldenavarra.com/atencion-cliente
- blog.cajaruraldenavarra.com
- Facebook, perfil Caja Rural de Navarra y perfil Rural Kutxa
- Facebook, perfil Joven IN – Caja Rural de Navarra
- Twitter, perfil Caja Rural de Navarra y perfil Rural Kutxa
- Instagram, perfil Caja Rural de Navarra y perfil Rural Kutxa
- Instagram, perfil Joven IN – Caja Rural de Navarra
- YouTube, youtube.com/CajaRuralNavarra y canal Rural Kutxa
- LinkedIn Caja Rural de Navarra y LinkedIN Rural Kutxa
- Correo electrónico: info@crnavarra

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 está ubicada la Entidad, folletos oficiales de CRN y los formularios que se ha habilitado en la página web de la Caja.

Durante el año 2021, este Servicio ha recibido un total de 3.616 quejas o reclamaciones, que se han resuelto de la siguiente manera, realizando una comparativa con respecto a los años 2019, y 2020:

TERMINACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES			
Forma de terminación	2121	2020	2019
No admitidas a trámite	363	986	496
Desestimadas	2359	496	355
Estimación total	709	378	318

Estimación parcial	185	199	86
Reclamaciones atendidas	3616	2059	1255



El año 2021 ha terminado con un aumento de las quejas y reclamaciones recibidas respecto al año 2020, como ya ocurrió el año anterior. Ello se ha debido a un incremento, a lo largo del año, de aquellas reclamaciones que versan sobre “gastos de formalización de préstamos hipotecarios” y sobre “comisiones de mantenimiento”, tras la modificación de las condiciones y bonificaciones de esta comisión, sobre las libretas de ahorro y cuentas corrientes a principios de año.

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 2021 no se ha detectado ninguna reclamación o preocupación crítica que haya tenido que ser trasladada.

Por otro lado, de forma periódica, se celebra el Comité de Calidad, que es el medio que emplea el Servicio de Atención al Cliente para exponer a la Entidad la evolución de las quejas y reclamaciones recibidas, detectar posibles riesgos, determinar los criterios a aplicar y realizar las recomendaciones oportunas a la entidad. A este Comité asisten personas que forman parte de diferentes Departamentos y Áreas de la Caja.

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

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

Se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente 52 reclamaciones por uso fraudulento de medios de pago, 33 de ellas relativas al uso fraudulento de tarjeta de

crédito o débito y las 16 sobre transferencias fraudulentas a través del Servicio de Banca Digital, y otras 3 sobre otros medios de pagos u otros fraudes. Han sido resueltas 24 de ellas totalmente favorables y 5 parcialmente favorables para los clientes. Una de ellas, no ha podido ser admitida, al tratarse de una reclamación en la que no se aportaba documentación acreditativa sobre los cargos reclamados. Aquellas que se han resuelto de forma desfavorable para los clientes ha sido por tratarse de operaciones que o bien habían sido previamente autorizadas por los afectados, no pudiendo ser consideradas como uso fraudulento del medio de pago en cuestión, o bien los clientes no habían cumplido con su obligación de custodia de los medios de seguridad del medio de pago empleado, por lo que, conforme a la normativa en vigor, las reclamaciones no podían ser atendidas.

Durante el año 2021, 3 reclamaciones han sido elevadas al Departamento de Conducta de Entidades de 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 2020.

2.- Información de productos y servicios

El Servicio de Atención al cliente ha atendido una solicitud de información sobre la continuidad de la liquidación de la participación en beneficios de un Plan de Ahorro comercializado por la entidad.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2021.

3.- Publicidad de productos y servicios

En cuanto a reclamaciones relativas a la publicidad de productos y servicios, durante el año 2021 se ha recibido en el Servicio de Atención al Cliente, una queja o sugerencia relacionada con la imagen de la campaña publicitaria de un producto de seguro que comercializa CAJA RURAL DE NAVARRA, sin embargo, es un producto de la compañía aseguradora Rural Grupo Asegurador.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimiento en esta materia durante el ejercicio 2021.

4.- Incumplimiento de protección de datos

Durante 2021 se han atendido 6.925 solicitudes de baja sobre la recepción de comunicaciones comerciales y 12 clientes han realizado la solicitud de supresión y cancelación de sus datos personales. Por otro lado, se ha recibido una reclamación en noviembre de 2021 ante la Agencia Española de Protección de Datos, que se resolvió positivamente a favor de CAJA RURAL DE NAVARRA en enero de 2022. Sin embargo, posteriormente el cliente ha vuelto a realizar nueva reclamación sobre dicha resolución que actualmente está en curso.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2021.

4.4 CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. LA RED DE OFICINAS

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente, en un modelo de negocio pensado en el servicio cercano y el asesoramiento. Para su actividad comercial, Caja Rural de Navarra disponía a finales del año 2021 de un total de 254 oficinas, distribuidas por Comunidades Autónomas de la siguiente forma (una en Madrid):

139 en NAVARRA; 90 en la CAV, 24 en LA RIOJA

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.

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 Caja Rural de Navarra 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.

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 2021 se han realizado actuaciones de estas características en 4 oficinas.

2. MEDIOS DE PAGO (Tarjetas, TPV y cajeros)

Al finalizar el ejercicio 2021, la Caja dispone de 317 cajeros automáticos, de los cuales 300 están instalados en oficinas y 17 son desplazados.

Tiene instalados 25.246 Terminales Punto de Venta (TPV / datáfonos) en 21.800 establecimientos comerciales.

Hemos comenzado a instalar TPV con tecnología Android, lo que nos va a permitir empezar a dotar a estos dispositivos de aplicaciones de valor añadido para nuestros establecimientos, así como implementar a futuro, el envío del ticket de compra por mensaje o correo electrónico al cliente, sin necesidad de la utilización de papel.

La Caja sigue con 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”.

Continuamos con la emisión de tarjetas con plástico reciclado, siguiendo en el avance de nuestra política RSC.

3. DIGITAL

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 una tableta o 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;

Rvía Pay: Que facilita el pago con el móvil a dispositivos Android y permite el envío de pequeñas cantidades de dinero de forma gratuita a través de Bizum.

Ruralvía Móvil: Aplicación adaptada a móvil de nuestra Banca a distancia “Ruralvía”. Desde esta herramienta se puede acceder a la opción de DIMO para disponer de efectivo en cajeros a través del número de móvil.

Ruralvía Mi Negocio; Una aplicación que facilita el día a día de los comercios mediante la gestión de la información.

4.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS

INFORME DE IMPACTO DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA 2021

BONOS SOSTENIBLES

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 tal y como se recoge en su Memoria Social Corporativa².

Toda la organización se rige bajo los estándares ASG (ambientales, sociales y de gobernanza, o ESG por sus siglas en inglés) que determinan el enfoque, objetivos y políticas de la Caja respecto al desempeño en los distintos aspectos de la sostenibilidad. Así, el rating ASG asignado a Caja Rural de Navarra por [Sustainalytics](#), la empresa de calificación en materia medioambiental, social y de gobernanza, en 2021 encuadra a esta entidad entre las mejores calificadas del sector financiero, con un nivel de riesgo ESG bajo.

Sustainalytics ESG Risk Rating Summary Report

Caja Rural de Navarra SCC

Regional Banks Spain

ESG Risk Rating

10.4

Updated Oct 18, 2021

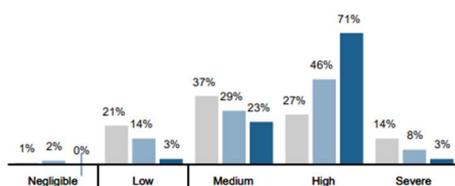
-5.9

Momentum

Low Risk



ESG Risk Rating Distribution



ESG Risk Rating Ranking

UNIVERSE	RANK	PERCENTILE
	(1 st = lowest risk)	(1 st = lowest risk)
Global Universe	179/14465	2nd
Banks INDUSTRY	28/1038	4th
Regional Banks SUBINDUSTRY	3/418	1st

Dentro de dicho enfoque ASG, Caja Rural de Navarra implementó hace años un marco de sostenibilidad³ para su cartera crediticia (en adelante, “el marco”) 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 actualizado periódicamente puesto que las categorías en ellas incluidas son dinámicas, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento. De hecho, Caja Rural de Navarra revisó el marco durante el año 2021 para adecuarlo a las últimas tendencias en sostenibilidad y alinear,

² <https://www.cajaruraldenavarra.com/es/informacion-inversores>

³ <https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/files/2017-Sustainability-Bond-Framework-Caja-Rural-de-Navarra.pdf>

por ejemplo, el marco con la normativa más reciente de la UE sobre la Taxonomía de actividades sostenibles⁴, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas⁵.

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” (bonos o préstamos) que se encuadran dentro del marco de sostenibilidad comentado:

- Préstamos con el Banco Europeo de Inversiones suscritos en los años 2018 y 2019 para la concesión de financiación a pymes y con finalidad de lucha contra el cambio climático mediante mejoras en eficiencia energética, por un importe total de 90 millones de euros.
- Ampliación (“TAP”) en 100 millones de euros adicionales de la emisión de cédulas sostenibles de mayo de 2018 (con vencimiento en 2025).
- Cédula hipotecaria sostenible: EUR500m 7yr May-18
- Bono Senior sostenible: EUR100m 5yr Jun-17
- Cédula hipotecaria sostenible: EUR500m 7yr Dec-16

El marco de sostenibilidad ha sido supervisado, en sus diferentes versiones a lo largo de los años por Sustainalytics⁶ cuyo informe de “Second-Party Opinion”⁷ (último informe a diciembre de 2021) recoge los compromisos de la Caja de destinar al menos el importe emitido de dichas emisiones 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 impacto de sostenibilidad de dichos proyectos. Los compromisos de transparencia de Caja Rural de Navarra, que se alinean con los criterios internacionales de sostenibilidad más habituales para la definición de este tipo de actividades, se traducen en la publicación periódica del detalle de las líneas de sostenibilidad (“*allocation report*”) y su impacto en el entorno de la Entidad (“*impact report*”), así como en la implicación de la Caja con el medio ambiente y sociedad al comprometerse en mantener suficientes proyectos que cumplan con los criterios recogidos en el marco de sostenibilidad. Dichas publicaciones son verificadas por un tercero (AENOR⁸).

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-)⁹ y los “Social Bond Principles” (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)¹⁰ bajo cuyas directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes CRN apoya financieramente proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales. Asimismo, las categorías incluidas en el marco de sostenibilidad de la cartera crediticia se alinean también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)¹¹ de las Naciones Unidas cuyos objetivos son globales implicando a toda la humanidad. En enfoque local que es la esencia de

⁴https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/eu-taxonomy-sustainable-activities_en

⁵<https://sdgs.un.org/goals>

⁶<https://www.sustainalytics.com/>

⁷<https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/info-inversores/Sostenibilidad/Sustainalytics/crn-sustainability-bond-framework-second-party-opinion-2021.pdf>

⁸<https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=187944>

⁹<https://www.icmagroup.org/green-social-and-sustainability-bonds/green-bond-principles-gbp/>

¹⁰<https://www.icmagroup.org/green-social-and-sustainability-bonds/social-bond-principles-sbp/>

¹¹<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

Caja Rural de Navarra sigue así también las líneas fundamentales marcadas por la Organización de Naciones Unidas (ONU) para promover la prosperidad social protegiendo el planeta.



Los Principios de los Bonos Verdes (GBP por sus siglas en inglés “Green Bond Principles”) 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 por sus siglas en inglés “Social Bond Principles”) 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 refinanciar, 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. Caja Rural de Navarra ha realizado un “mapeo” de cada una de las líneas de sostenibilidad incluidas en el marco para ponerlas en relación con estos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



Bajo la misma óptica de transparencia, y respecto al caso concreto de sus emisiones de Cédulas Hipotecarias, Caja Rural de Navarra publica trimestralmente el análisis de los datos de la cartera crediticia siguiendo los estándares marcados por el Covered Bond Label¹² que asegura transparencia a los inversores al mismo tiempo que les permite comparar fácilmente los resultados con los de otras entidades también adscritas a esta certificación. 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 la entidad central del grupo bancario cooperativo alemán DZ Bank 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, y Gobernanza).



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

¹²<https://coveredbondlabel.com/issuer/147/>

medio ambientales como sociales (estimulación de la inversión y creación de puestos de trabajo):

- **EeMAP-EEMI**¹³ (“Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética”)
- **Energy efficient mortgage label** (“Etiqueta de hipoteca de eficiencia energética”)¹⁴
- **EEFIG**¹⁵ (“Grupo de Instituciones Financieras para la eficiencia energética” de la Comisión Europea)

¹³ <https://energyefficientmortgages.eu/>

¹⁴ <https://www.energy-efficient-mortgage-label.org/>

¹⁵ [https://ec.europa.eu/eefig/index_en#:~:text=The%20Energy%20Efficiency%20Financial%20Institutions%20Group%20\(EEFIG\)%20was%20established%20in,private%20finance%20to%20Energy%20efficiency.](https://ec.europa.eu/eefig/index_en#:~:text=The%20Energy%20Efficiency%20Financial%20Institutions%20Group%20(EEFIG)%20was%20established%20in,private%20finance%20to%20Energy%20efficiency.)

El marco de sostenibilidad de la cartera crediticia de Caja Rural de Navarra incluye 9 líneas distintas cuyo importe y número de acreditados ha evolucionado en los últimos años de la siguiente manera:

Importe cartera sostenible			
2021	2020	2019	2018
4.422.381.157	4.159.965.114	3.144.616.830	3.148.273.075
Número de acreditados			
2021	2020	2019	2018
53.186	52.064	43.608	44.121

Como se ha detallado en la tabla anterior, a 31 de diciembre de 2021 la cartera sostenible asciende a más de 4.400 millones de euros que queda asignada como a continuación se detalla:

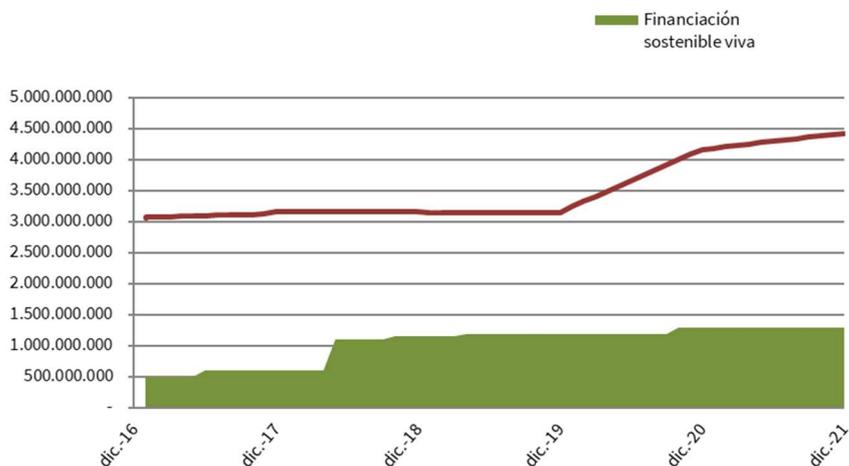
ASIGNACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS SOSTENIBLES DE CAJA RURAL DE NAVARRA*

CATEGORÍAS DE LA CARTERA SOSTENIBLE	ASIGNACIÓN DE LA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE		
	ACTIVO	PASIVO	
Agricultura sostenible	126.098.091	500.000.000	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,625 01/12/23
Energías renovables	20.674.175	100.000.000	Bono senior CRUNAV Float 21/06/22
Eficiencia Energética	909.720.377	600.000.000	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,875 08/05/25
Gestión forestal sostenible	1.681.489	40.000.000	Préstamo BEI para pymes (2018)
Gestión de residuos	20.283.058	10.000.000	Préstamo BEI finalidad cambio climático pymes (2018)
Vivienda Social	519.940.487	40.000.000	Préstamo BEI para pymes (2019)
Inclusión social	50.905.439		
Educación	25.041.131		
Inclusión económica	2.748.036.910		
		3.132.381.157	Cartera sostenible sin asignar

TOTAL CARTERA SOSTENIBLE	4.422.381. 157	4.422.381. 157	IMPORTE MÁXIMO DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE
-------------------------------------	---------------------------	---------------------------	--

* Los datos incluidos y expresados en euros corresponden a financiación sostenible concedida por Caja Rural de Navarra, y viva a 31 de diciembre de 2021

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, entendida de modo que el importe vivo en financiaciones sostenibles de Caja Rural de Navarra desde la puesta en marcha del Marco de Sostenibilidad ha sido superior a las emisiones sostenibles realizadas, tal y como se puede comprobar en el siguiente gráfico:



El volumen de préstamos dentro del marco de sostenibilidad ha crecido en un 45% desde el establecimiento del marco en 2016, beneficiándose de la financiación de Caja Rural de Navarra un total de 60.573 personas tanto físicas como jurídicas durante el año 2021.

El año 2021 ha supuesto de nuevo un incremento de la cartera de préstamos sostenibles, por la gran actividad de la Caja en el apoyo a las empresas de nuestro territorio para combatir la pandemia Covid-19. La Caja ha participado en todos los programas públicos de apoyo a las empresas, permitiendo así la conservación de puestos de trabajo y de un tejido empresarial fundamental para el desarrollo social y económico.

También la adecuada identificación interna de vivienda energéticamente eficiente (de acuerdo con la Taxonomía de la Unión Europea), así como la financiación de renovaciones de edificios con el objetivo de mejorar su eficiencia energética, han sido elementos importantes en el crecimiento de la cartera sostenible.

A continuación, se presenta una visión global respecto a 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.

	2021	2020	2019	2018	2017
	25.041.130,92 €	26.747.945,70 €	24.028.003,28 €		

	930.394.55 1,91 €	623.854. 030,22 €	504.305. 151,79 €	482.853. 903,95 €	281.168. 595,16 €
	2.748.036. 910,11 €	2.725.57 8.704,70 €	1.777.93 2.761,83 €		
	50.905.439 ,03 €	56.650.7 85,16 €	50.888.4 74,22 €		
	519.940.48 6,52 €	595.814. 907,55 €	628.560. 131,49 €	2.533.00 4.109,00 €	2.685.35 3.502,36 €
	146.381.14 9,70 €	130.044. 118,07 €	157.603. 619,95 €	132.415. 062,98 €	87.934.4 06,39 €
	1.681.488, 85 €	1.274.62 3,08 €	1.298.68 8,36 €		
	4.422.381. 157,04 €	4.159.96 5.114,48 €	3.144.61 6.830,92 €	3.148.27 3.075,93 €	3.054.45 6.503,91 €

DETALLE DE LAS LINEAS DE SOSTENIBILIDAD¹⁶

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 a 31 de diciembre de 2021 el importe acumulado de 126 millones de euros, repartidos en 2.001 préstamos y 1.435 acreditados.

A continuación, se presenta la comparativa con los importes de años anteriores:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	69,9	103,3	134,7	108,4	126,1
Número de préstamos	808	1.220	1.688	1.653	2.001
Número de acreditados	671	963	1.284	1.265	1.435

Dentro del compromiso de la Caja de apoyar a la nueva generación que impulsa el sector primario y el ámbito rural, un 20,17% de la financiación concedida a personas físicas ha sido destinado a jóvenes agricultores (menores de 40 años de la edad). Asimismo, un 24,93% de los préstamos tiene como titulares a Cooperativas, Sociedades Agrarias de Transformación y otras asociaciones agrícolas, manteniendo la tradicional línea de la Caja de apoyo a las iniciativas colectivas y de cooperación 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 16,0% del importe de esta línea

¹⁶ La presente información se ha elaborado con datos internos y siguiendo criterios generalmente aceptados, dentro del [Marco de sostenibilidad de la cartera crediticia para la emisión de bonos sostenibles](#) de Caja Rural de Navarra así como la normativa europea y las recomendaciones al respecto. A pesar de ello, no siempre es posible acceder a la información de detalle de cada exposición crediticia, por lo que la cartera sostenible (entendiendo como tal aquellos préstamos que cumplen los requisitos del mencionado Marco) puede ser significativamente superior, al no estar incluidos en los presentes datos aquellas financiaciones sobre las cuales no existe información suficiente.

de agricultura sostenible, está reconocido 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 CONCESION de PRESTAMOS	
Consolidación y afianzamiento de explotaciones agrarias	36,3%
Mejora de medios de transporte aplicados a la agricultura (eficiencia energética)	14,5%
Puesta en regadío y mejora de sistemas de riego (eficiencia energética y reducción emisiones de CO2)-sindicatos de riego	5,9%
Construcción de naves e invernaderos	13,7%
Financiación de apoyo en circunstancias climáticas desfavorables	1,2%
Inversiones acogidas a programas europeos de planes de desarrollo rural	2,8%
Primera instalación de nuevos agricultores y ganaderos	9,5%
Otros	16,0%

CASO PRÁCTICO



ékolo



<https://www.ekolo.es/>

<https://www.ekolo.uk/>

<https://www.youtube.com/watch?v=sqecewGbRzw>

CRN ha financiado la ampliación de las instalaciones de esta empresa que produce con materia prima procedente de agricultura ecológica y comercializa aceite de oliva, conservas de verduras y zumos.

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 a 31 de diciembre de 2021, el importe global de 20,7 millones de euros, repartidos en 57 operaciones crediticias y 44 acreditados.

La evolución histórica de las principales magnitudes en esta categoría se detalla en las siguientes tablas:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	29,4	39,7	40,5	30,4	20,7
Número de préstamos	71	80	87	68	57
Número de acreditados	52	57	53	49	44

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 los sectores solar-fotovoltaico y eólico los más relevantes en este apartado.*

Saldo vivo: 18,7 millones de euros

Número de préstamos: 37

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

Saldo vivo: 1,9 millones de euros

Número de préstamos: 20

CASO PRÁCTICO



<https://www.grupoenhol.es/>

<https://www.grupoenhol.es/en/>

CRN apoya a esta empresa en su área de energía renovable que incluye el desarrollo de parques eólicos.

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, durante el ejercicio 2021, la presente línea ha alcanzado el importe global de 909,7 millones de euros, repartidos en 6.194 préstamos y 6.018 acreditados.

Detallamos a continuación la evolución histórica de las principales magnitudes en la categoría de eficiencia energética:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	251,6	443	463,7	593,4	909,7
Número de préstamos	2.132	3.711	3.968	4.575	6.194
Número de acreditados	1.537	3.024	3.086	3.892	6.018

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:

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

Saldo vivo: 60,2 millones de euros

Número de operaciones: 87

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

Saldo vivo: 43 millones de euros

Número de operaciones: 138

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

Saldo vivo: 12,9 millones de euros

Número de operaciones: 105

- *Equipos de cogeneración que producen simultáneamente calor y electricidad y mejoran la eficiencia energética global:*

Saldo vivo: 1,7 millones de euros

Número de operaciones: 3

- *Equipamiento de bicicletas eléctricas para movilidad urbana pública:*

Saldo vivo: 115.257 euros

Número de operaciones: 1

- *Ingeniería, consultoría y fabricación de equipos para la eficiencia energética:*

Saldo vivo: 550.209 euros

Número de operaciones: 2

- *Eficiencia energética en viviendas:*

Saldo vivo: 788,6 millones de euros

Número de operaciones: 5.674

En el marco de eficiencia energética de Caja Rural de Navarra se han incluido a 31 de diciembre de 2021 un total de 5.674 préstamos vivos que han financiado la adquisición o rehabilitación de inmuebles. La financiación de dichos inmuebles eficientes¹⁷ por parte de Caja Rural de Navarra supone apoyar una reducción anual de emisiones de 30.552 Tn/año respecto a una vivienda media de España¹⁸-

Dicho marco incluye aquellos inmuebles con una calificación energética de acuerdo con la Taxonomía de la Unión Europea (Actividades 7.1, 7.2 y 7.7):

- 15% más eficiente para adquisición y propiedad
- 30% de mejora de eficiencia energética para renovación

Aplicando dichos criterios, la Caja ha incorporado de forma automatizada en sus sistemas los datos de eficiencia energética de todas sus hipotecas desde 2019, y adicionalmente, a través de un tercero experto, ha realizado un análisis global de su cartera hipotecaria. Todo ello arroja el siguiente resultado respecto a la distribución de letras de eficiencia energética:

¹⁷ Las viviendas eficientes elegibles incluyen viviendas compradas (edificios/apartamentos/unifamiliares) cuya eficiencia energética se encuentra dentro del 15% mejor en términos de eficiencia energética. Asimismo, se incluye la financiación de reforma de viviendas en las que se obtenga al menos un 30% de mejora en eficiencia energética. Todo ello, de acuerdo con los criterios establecidos por la Taxonomía de la Unión Europea.

¹⁸ Fuente: Elaboración interna, asumiendo apartamentos de nueva construcción (en bloques de viviendas), con 90 metros cuadrados de superficie y emisiones medias anuales de 69,80 kg CO₂ eq/m² y comparado con la media española del parque de viviendas existente.



Dentro de este apartado, se encuentra financiación concedida dentro del proyecto europeo SmartEnCity¹⁹ en el que a través tres ciudades piloto seleccionadas (Vitoria-Gasteiz en España, Tartu en Estonia y Sondeborg en Dinamarca), busca desarrollar la estrategia europea para la creación de ciudades inteligentes libres de CO2. En el caso de Vitoria-Gasteiz, ciudad que se encuentra en el área de implantación de Caja Rural de Navarra, el proyecto se materializa a través de la rehabilitación energética de uno de sus barrios.

CASO PRÁCTICO

Caja Rural de Navarra financia las mejoras de envolventes térmicas en los edificios que mejoran en la menos un 30% la eficiencia energética de las viviendas reformadas.

La reforma de algunas de estas viviendas se financia dentro del proyecto SmartEnCity.



Nuevas fachadas en Calle Aldabe 5 y 7 (Vitoria-Gasteiz)

Fuente: VISESA



<https://smartencity.eu/>

4. GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE

¹⁹ https://smartencity.eu/news/detail/?rx_call=238



15.2 “Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial”

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, en 2021, el importe global de 1,7 millones de euros, incluyendo 5 operaciones crediticias con 2 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución de los datos en esta categoría:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	2,1	3,2	1,2	1,2	1,7
Número de préstamos	6	8	4	4	5
Número de acreditados	4	5	3	3	2

El 100 % de los préstamos incluidos en esta categoría están respaldados por certificados de gestión forestal sostenible como el PEFC (*Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal*)²⁰ cuyo objetivo es asegurar que los bosques del mundo sean gestionados de forma responsable, y que su multitud de funciones estén protegidas para generaciones presentes y futuras o la certificación FSC (*Forest Stewardship Forest*) que garantiza que los productos tienen su origen en bosques bien gestionados que proporcionan beneficios ambientales, sociales y económicos.

CASO PRÁCTICO



<https://egoin.com/>

<https://uk.egoin.com/>

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, a 31 de diciembre de 2021, la presente línea

²⁰ <https://www.pefc.org/>

alcanza el importe global de 20,3 millones de euros, repartidos en 65 préstamos y 39 acreditados siendo su evolución histórica la siguiente:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	15,8	25,8	22,8	21,6	20,3
Número de préstamos	46	74	70	67	65
Número de acreditados	32	51	42	33	39

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...):*
Saldo vivo: 13,5 millones de euros
Número de préstamos: 33
- *Fabricación de productos comerciales a partir de materiales reciclados:*
Saldo vivo: 2,6 millones de euros
Número de préstamos: 16
- *Depuración de residuos:*
Saldo vivo: 4,1 millones de euros
Número de préstamos: 16

CASO PRÁCTICO



Trasa (Tratamiento de Subproductos Agroalimentarios S.L.) –

<http://www.trasa.es>

Caja Rural de Navarra ha financiado la ampliación de sus instalaciones, proyecto que también recibió fondos del FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo Regional)

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 519,9 millones de euros.
- Comprende 6.410 préstamos, de los cuales 55 son concedidos a personas jurídicas, y el resto son personas físicas.

Históricamente, la evolución de esta información queda detallada en la siguiente tabla:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	723	644	628	595,8	519,9
Número de préstamos	8.178	7.127	7.165	7.047	6.410
Número de acreditados	7.742	6.882	6.930	6.827	6.224

B. En cuanto a la situación actual de estos préstamos, 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 89,82% ha sido concedido a personas físicas (dentro de las cuales, un 38,6% tienen al menos 2 titulares, y un 61,4% tienen un solo titular).
- Un 0,8% ha sido concedido a personas jurídicas.

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

Edad	
Menos de 25 años	0,2%
De 25 a 30	3,5%
De 30 a 35	12,6%
De 35 a 40	24,5%

De 40 a 45	25,3%
De 45 a 50	16,7%
Más de 50	16,5%

Más de un 16% de la cifra 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 16% 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, según importe, ya que se puede comprobar que casi un 70% de los mismos no tenían hijos en el momento de la concesión.

Número de hijos	
Sin hijos	67,8%
1 hijo	15,8%
2 hijos	13,2%
3 hijos	2,1%
4 hijos	0,3%
Más de 4 hijos	0,1%

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 20% 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 POBLACION	
< 5.000	20,6%
de 5.000 a 10.000	9,5%
de 10.000 a 25.000	31,5%
de 25.000 a 50.000	4,8%
de 50.000 a 100.000	0,6%
de 100.000 a 150.000	0,9%
de 150.000 a 200.000	5,4%
>200.000	26,7%

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 de un 33% del importe concedido a 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 persona	
< 18.000 euros	33,3%
De 18.000 a 25.000 euros	35,0%
De 25.000 a 50.000 euros	29,6%
>50.000	2,1%

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS REQUISITOS OFICIALES

A título informativo, incluimos un acceso a las páginas web del Gobierno de Navarra, Gobierno de La Rioja y del Gobierno Vasco donde se detallan los criterios y requisitos para acceder a viviendas sociales:

Navarra:

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Vivienda/Ciudadanos/Censo+de+vivienda/Que+es+el+censo/

La Rioja:

<https://www.larioja.org/vivienda/es>

País Vasco:

https://www.etxebide.euskadi.eus/x39-contgen/es/contenidos/informacion/presentacion_etxebide/es_etxecont/presentacion.html

1. INCLUSIÓN SOCIAL



10.2 “De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición”

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:

- **Discapacidad:** formación, rehabilitación y empleo. Caja Rural de Navarra lleva muchos años apoyando a organizaciones que agrupan a personas con discapacidad. 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 6,3 millones de euros esta línea, lo que permite realizar su labor a 13 organizaciones, que gestionan Centros Especiales de Empleo, residencias y centros de día. Entre todos dan servicio de formación y rehabilitación a más de 7.000 personas y dan empleo a más 6.000 personas. De esta forma se apoya a gran parte de las personas con discapacidad en Navarra, País Vasco y La Rioja.
- **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 23,1 millones de euros con los que financiamos a 55 entidades que atienden a más de 100.000 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 10,9 millones de euros. En concreto a 125 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 4 residencias que actualmente atienden a más de 160 personas mayores. El total de financiación destinada a este segmento es de 2,3 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 38 asociaciones profesionales, que agrupan más de 3.000 profesionales y organizaciones en los distintos sectores de la economía por un importe de 3,9 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 9,7 millones de euros, apoyamos a 30 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 50,9 millones de euros, repartidos en 250 acreditados

7. EDUCACIÓN



4.4 ***“De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento”***

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:

- 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 69 centros de formación, que actualmente agrupan a más de 35.000 alumnos con un saldo vivo actual de 28,7 millones de euros.
- Programa Eskola Digitala: ayudas a la digitalización de los centros educativos concertados del País Vasco. El programa subvencionaba el 10% de las inversiones de los centros en digitalización con un máximo de 3.000 euros. A este programa se han destinado 237.777 euros, con los que se han impulsado inversiones de 113 centros que han sumado 3,3 mill de euros de los que se han beneficiado 50.432 alumnos y 4.170 profesores.
- 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 ayudas, a pesar de que la movilidad ha seguido en niveles bajos por motivos de la Covid-19, se han mantenido y han llegado a un total de 277 alumnos (417 UPNA, 18 Erasmus Plus y 23 Becas Global by Caja Rural).

8. INCLUSIÓN ECONOMICA



8.3 ***“Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros”***

La Pandemia Covid-19 ha tenido en los últimos años un fuerte impacto en el tejido económico, también en las regiones donde opera Caja Rural de Navarra. Una de las principales medidas de política económica emprendidas por los gobiernos regionales y también por el Gobierno de España ha sido la colaboración con las entidades de crédito para hacer llegar a las empresas, y

muy particularmente a las Pymes, líneas de financiación que evitaran un endurecimiento de su acceso al crédito, con la consiguiente destrucción de puestos de trabajo y de tejido empresarial.

Caja Rural de Navarra ha sido especialmente activa en todas estas líneas de financiación "COVID", permitiendo el acceso a 5.313 empresas y autónomos, por un total de 871 millones de euros préstamos.²¹

Hay que destacar que el arraigo local de la Caja y su presencia cercana en núcleos de población grandes y pequeños ha permitido a las empresas, y especialmente a las pequeñas y medianas, una gestión ágil de dichas líneas de financiación.

En conjunto, e incluyendo la financiación COVID, esta categoría engloba 45.403 préstamos con un importe total de 2.748 millones de euros repartidos en 39.109 acreditados. La evolución de las cifras en esta categoría se resume en las tablas adjuntas:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	1.896,8	1.810,7	1.777,9	2.725,5	2.748,0
Número de préstamos	34.556	38.274	37.329	46.370	45.403
Número de acreditados	28.980	32.771	31.895	39.682	39.109

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 EMPRENEDORES.

C. Préstamos concedidos a PYMES, tal y como son definidas las mismas por parte de la Unión Europea²²

D. Líneas Covid-19, al amparo de distintas iniciativas gubernamentales para apoyar el mantenimiento de la actividad económica y el empleo frente a la pandemia Covid-19.

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 433 millones de euros y comprende 31.721 préstamos y 28.555 acreditados.

²¹ Estos datos incluyen la financiación a todo tipo de empresas.

²² Reglamento UE 651/2014 de la Comisión Europea

La evolución de los datos de la subcategoría de “Pequeños préstamos y zonas remotas” en los últimos años se detalla a continuación:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	676,9	598,2	376,5	406,54	433,6
Número de préstamos	30.796	33.556	30.302	32.718	31.721
Número de acreditados	26.775	29.480	27.054	29.191	28.555

Se trata por lo tanto de una línea muy diversificada (el importe medio de préstamo es de 13.669 euros) llegando a un número muy elevado de personas, con especial incidencia en áreas rurales y pequeños núcleos de población. Concretamente un 23% de la financiación de este epígrafe llega a poblaciones en riesgo de exclusión financiera.

B. Emprendedores.

En lo relativo al apoyo de nuevos proyectos emprendedores, Caja Rural de Navarra sigue contando con la Línea Inicia para emprendedores, desde la cual se han apoyado un total de 2.306 proyectos desde 2007. Concretamente estos proyectos han estado encabezados por 3.956 emprendedores y emprendedoras que han requerido un volumen total de financiación de 83M€.

El apoyo al emprendimiento ha sido y continúa siendo uno de los ejes estratégicos de Caja Rural de Navarra desde sus inicios, haciendo posible la creación de nuevos puestos de trabajo estables, con personas comprometidas y con arraigo al territorio y en la mayoría de las ocasiones con un equipo promotor con amplia experiencia en el sector en el que emprenden.

En muchas ocasiones, estos emprendedores se apoyan inicialmente en agentes relacionados con el emprendimiento en sus territorios. Estos agentes son fundamentales para la dinamización y puesta en marcha de los proyectos y por este motivo seguimos contando con acuerdos de colaboración con buena parte de los mismos.

Tras un ejercicio 2020 marcado por la pandemia, el 2021 se ha caracterizado por la vuelta a una “nueva normalidad”, retomando el ritmo de creación de nuevos negocios que se venía produciendo en ejercicios anteriores. Se han apoyado un total de 197 proyectos, promovidos por un total de 367 emprendedores y emprendedoras, con una buena trayectoria y una amplia formación, destacando que el 77% de los promotores apoyados en 2021, cuentan con formación universitaria y/o estudios de formación profesional. La edad media de todos estos promotores se sitúa en torno a los 40 años.

PERFIL DE LAS PERSONAS EMPRENDEDORAS / EMPRESAS CREADAS

	PROYECTOS APOYADOS	PUESTOS TRABAJO GENERADOS		
		TOTAL	HOMBRES	MUJERES
NAVARRA	72	126	82	44
RIOJA	10	14	7	7
ÁLAVA	20	36	17	19
GUIPÚZCOA	38	81	54	27

VIZCAYA	58	110	77	33
TOTAL	198	367	237	130

SECTOR ACTIVIDAD	
INDUSTRIA	9%
SERVICIOS	59%
COMERCIO	15%
SALUD/DEPORTE	17%

SEXO SOLICITANTES	
HOMBRES	66%
MUJERES	34%

ESTUDIOS SOLICITANTES	
UNIVERSITARIOS	46%
F. PROFESIONAL	31%
BACHILLERATO	11%
BÁSICOS	12%

FORMA JURÍDICA	
S. LIMITADA	51%
AUTÓNOMO	41%
S. COOPERATIVA	6%
S. IRREGULAR	2%

MOTIVACIÓN A EMPRENDER	
DESEMPLEO	5%
MEJORA EMPLEO	81%
DIVERSIFICAR	14%

EDAD MEDIA
40,09 años

DATOS FINANCIACIÓN			
	TOTAL	MEDIA POR PROYECTO	%

INVERSIÓN	17.193.500 €	90.322 €	100%
FINANCIACIÓN	11.449.730 €	58.120 €	64%
APORTACIÓN FFPP.	6.421.770 €	32.201 €	36%

ZONA	INVERSIÓN TOTAL	FONDOS PROPIOS	%	FINANCIACIÓN	%
NAVARRA	6.226.800 €	2.026.300 €	33%	4.227.800 €	68%
RIOJA	1.953.000 €	554.000 €	28%	1.399.000 €	72%
ÁLAVA	1.914.000 €	711.100 €	37%	1.202.900 €	63%
GUIPÚZCOA	4.811.000 €	2.352.000 €	49%	2.459.000 €	51%
VIZCAYA	2.888.700 €	727.670 €	25%	2.161.030 €	75%
TOTAL	17.793.500 €	6.371.070 €	36%	11.449.730 €	64%

PERFIL PREDOMINANTE POR ÁREA GEOGRÁFICA

ZONA	SEXO	EDAD	NIVEL ESTUDIOS	MOTIVACIÓN A EMPRENDER	FORMA JURÍDICA	SECTOR ACTIVIDAD
NAVARRA	Hombre	41,1	Universitarios	Mejora Empleo	Autónomo	Servicios
RIOJA	Hombre	37,8	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Comercio
ÁLAVA	Hombre	38,1	Formación Profesional	Mejora Empleo	Autónomo	Servicios
GUIPÚZCOA	Hombre	37,7	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios
VIZCAYA	Hombre	42,1	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios

Contamos con la suficiente información, para perfilar al cliente “tipo” que comienza su negocio apoyándose en la Línea Inicia: un hombre, de unos 40 años de edad, con estudios universitarios o de formación profesional, orientado al sector servicios y que solicita un importe de financiación cercano a los 60.000€. El rasgo más interesante, es quizás, que se trata de personas que “mejoran” su situación de empleo anterior (generalmente trabajando por cuenta ajena antes de emprender).

DATOS ADICIONALES

☒ Tasa de morosidad Línea Inicia:

- Dudosos / Activo + Avaes

- Tasa de morosidad cierre 2021: = 0,77%

- Tasa de supervivencia proyectos apoyados (por años, a 3 años y a 5 años):

	2020	2019	2018	2017	2016
PROYECTOS APOYADOS	156	228	220	197	195
PROYECTOS QUE NO CONTINÚAN	13	17	31	46	76
TASA DE SUPERVIVENCIA (%)	92%	93%	86%	77%	61%

Tasa conjunta últimos 5 años (2016-2020)	73%
Tasa conjunta últimos 5 años (2016-2020)	81%

El saldo vivo de la línea alcanza a fin de año el importe de 50,7 millones de euros, a través de 1.057 préstamos a 843 acreditados.

C. Financiación a PYMES.

En primer lugar, respecto a los datos fundamentales del presente apartado, debemos indicar que alcanza el importe acumulado de 1.393 millones de euros, a través de 6.399 préstamos y 4.406 acreditados, incluyendo la financiación específica concedida por motivo de la pandemia Covid-19.

La evolución histórica de los datos fundamentales de la subcategoría “PYMES” se detalla en las siguientes tablas:

	2017	2018	2019	2020	2021
Importe línea (millones de euros)	1.179	1.159,7	1.344,4	1.448,4	1.393
Número de préstamos	3.759	4.539	5.775	6.572	6.399
Número de acreditados	2.549	3.221	3.914	4.466	4.406

A continuación, desglosaremos 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 2,3% 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 Reglamento UE 651/2014 de la Comisión Europea. Según esta normativa, las distintas empresas quedan definidas de acuerdo al número de trabajadores y al nivel de facturación anual o activo total:

	Num. Trabajadores	Nivel ventas	Total activo
Micro	Menos de 10	Menos 2 millones euros	Menos 2 millones euros
Pequeña	De 10 a 49	Menos 10 millones euros	Menos 10 millones euros
Mediana	De 50 a 249	Menos 50 millones euros	Menos 43 millones euros
Grande	Más de 250	Más de 50 millones	Más de 43 millones

Podemos comprobar que un 87% del importe de la financiación de esta categoría ha sido concedida a micro (68,2%), y pequeña empresa (18,6%), 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 por importe concedido	
Micro	68,2%
Pequeñas	18,6%
Medianas	13,2%

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 44% 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 2,2% de empresas que han iniciado su relación con la entidad en el último año.

Inicio Relación con CRN	
< 1 año	2,2%
1-5 años	31,4%
5-10 años	21,8%
10-20 años	26,3%
>20 años	18,2%

4. Es importante la implicación de la Caja con el desarrollo rural. Casi el 36% del importe concedido a empresas están situadas en poblaciones con menos de 10.000 habitantes que permite no sólo desarrollar la economía del entorno, sino que además favorece el arraigo social en zonas rurales.

HABITANTES POR POBLACION	
< 5.000	25,4%
de 5.000 a 10.000	10,3%
de 10.000 a 25.000	14,4%
de 25.000 a 50.000	5,4%

de 50.000 a 100.000	4,0%
de 100.000 a 150.000	0,4%
de 150.000 a 200.000	10,5%
>200.000	29,6%

5. Por otro lado, y en cuanto a la *tipología por estructura jurídica*, y de acuerdo con el importe financiado, se observa que la mayor parte de las mismas son Sociedades Limitadas (en línea con lo comentado en el punto anterior), existiendo más de un 6% 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	
ANONIMAS	14,4%
LIMITADAS	68,7%
COOPERATIVAS	6,3%
OTROS	10,6%

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	
<1 MM	60,9%
ENTRE 1 MM Y 10 MM	25,6%
ENTRE 10 MM Y 20 MM	5,7%
ENTRE 20 MM Y 30 MM	2,6%
ENTRE 30 MM Y 45 MM	3,2%
>=45 MM	2,0%

NUMERO DE TRABAJADORES	
<10	70,0%
ENTRE 10 Y 50	19,0%
ENTRE 50 Y 100	5,7%
ENTRE 100 Y 150	2,3%
ENTRE 150 Y 200	1,7%
>200	1,2%

Como conclusión de ambas tablas, es destacable el pequeño tamaño de las empresas titulares de esta financiación, ya que más del 86% del importe financiado corresponde a empresas con menos de 10 millones de euros de ventas, y un 89% 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 24 trabajadores.

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 asimismo 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 un 20,6% de las mismas).

APERTURA AL EXTERIOR	
IMPORTAN	3,9%
EXPORTAN	5,0%
AMBAS	11,7%
NINGUNA	79,4%

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, por importes concedidos, las empresas a las que hemos financiado.

SECTORES DE ACTIVIDAD	
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	0,5%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2,4%
Industria manufacturera	18,7%
Construcción	16,8%
Comercio al por mayor y menor	7,6%
Transporte y almacenamiento	3,9%
Hostelería	6,0%
Actividades inmobiliarias	11,5%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	8,7%
Actividades administrativas y servicios auxiliares	5,4%
Otros / ND	18,5%

CASO PRÁCTICO



<https://www.visionquality.es/>

Caja Rural de Navarra apoyó a la creación de Vision Quality que junto con fondos del programa FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo Regional) inició su andadura en 2016 ofreciendo sistemas automáticos de inspección y clasificación.

A. Financiación Covid-19

A través de distintas líneas de financiación, y en colaboración con el Gobierno Central y los gobiernos regionales, Caja Rural de Navarra ha financiado un elevado importe, apoyando así la

actividad de numerosas empresas de todos los tamaños, así como trabajadores autónomos, permitiendo el mantenimiento del empleo durante la crisis derivada de la pandemia Covid-19.

En concreto, se han otorgado financiaciones por un saldo vivo (a 31 de diciembre de 2021), de 871 millones, que han apoyado la actividad de 5.313 empresas a través de 6.237 préstamos.

La obtención de dicha financiación ha tenido un gran impacto positivo, mitigando los efectos de la pandemia y permitiendo el mantenimiento del empleo de la población de nuestras regiones, especialmente en pequeñas y medianas empresas.

5. EL EQUIPO HUMANO

5.1 EL EQUIPO HUMANO

En Caja Rural de Navarra las personas son el alma de nuestra organización. Las personas que componen el equipo, las personas que son clientes y las personas que rodean de una u otra forma nuestra actividad.

El equipo de personas que desempeña su tarea en cada una de nuestras oficinas, supone nuestro equipo básico de servicio, de asesoramiento y de aportación de valor.

Los valores que queremos aportar y recoger, suponen la guía de nuestra actividad en cada proyecto, en cada reunión y en cada una de nuestras visitas. Los valores que definimos como sustanciales son cercanía, responsabilidad y compromiso.

Cercanía con cada persona, con un planteamiento de apertura de oficinas, para estar más cerca de todas las personas y poderlas atender directamente. Responsabilidad para ofrecer un asesoramiento de alto nivel y adaptado a cada circunstancia, a cada persona. Y Compromiso para sentirnos socios de nuestro equipo y socios con nuestros clientes, además de colaboradores con nuestra sociedad.

Somos un equipo diverso e igualitario, con personas de todas las edades. Valorando la ilusión de quien empieza, ayudándole a integrarse y, por otra parte, valorando la experiencia y la colaboración de quienes llevan diez, veinte y treinta años ofreciendo lo mejor de su capacidad. Un equipo que evoluciona y se desarrolla con la colaboración de todas las personas, marcando como estrategia el desarrollo personal de cada uno, el desarrollo del equipo y en definitiva también de la sociedad en la que nos integramos cada día

5.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA Y MODALIDADES E CONTRATOS

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

2019

Total empleados	963
------------------------	-----

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	498	51,71%
Mujeres	465	48,29%

2. Por edad

Rango edad	Sexo	Empleados 2019	% sobre total
Menores de 30 años	Hombre	114	11,84%
	Mujer	150	15,58%
	Total	264	27,41%
De 30 a 50 años	Hombre	296	30,74%
	Mujer	287	29,80%
	Total	583	60,54%
Mayores de 50 años	Hombre	88	9,14%

	Mujer	28	2,91%
	Total	116	12,05%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Sexo	Empleados	% sobre total
Grupo I	Hombre	1	0,10%
	Mujer	0	0,00%
	Total	1	
Grupo II Nivel 1	Hombre	11	1,14%
	Mujer	0	0,00%
	Total	11	
Grupo II Nivel 2	Hombre	8	0,83%
	Mujer	0	0,00%
	Total	8	

Grupo II Nivel 3	Hombre	1	0,10%
	Mujer	0	0,00%
	Total	1	
Grupo II Nivel 4	Hombre	12	1,25%
	Mujer	3	0,31%
	Total	15	
Grupo II Nivel 5	Hombre	15	1,56%
	Mujer	3	0,31%
	Total	18	
Grupo II Nivel 6	Hombre	164	17,03%
	Mujer	61	6,33%
	Total	225	
Grupo II Nivel 7	Hombre	88	9,14%
	Mujer	118	12,25%
	Total	206	

Grupo II Nivel 8	Hombre	50	5,19%
	Mujer	85	8,83%
	Total	135	
Grupo II Nivel 9	Hombre	29	3,01%
	Mujer	22	2,28%
	Total	51	
Grupo II Nivel 10	Hombre	116	12,05%
	Mujer	173	17,96%
	Total	289	
Grupo III Ayudantes	Hombre	3	0,31%
	Mujer	0	0,00%
	Total	3	

*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.

2020

Total empleados	948
------------------------	-----

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
-------------	------------------	----------------------

Hombres	496	52,32%
Mujeres	452	47,68%

2. Por edad

Rango edad	Sexo	Empleados 2020	% sobre total
Menores de 30 años	Hombre	114	12,03%
	Mujer	148	15,61%
	Total	262	27,64%
De 30 a 50 años	Hombre	296	31,22%
	Mujer	277	29,22%
	Total	573	60,44%
Mayores de 50 años	Hombre	86	9,07%
	Mujer	27	2,85%
	Total	113	11,92%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Sexo	Empleados	% sobre total
Grupo I			
	Hombre	1	0,11%

	Mujer	0	0,00%
	Total	1	
Grupo II Nivel 1	Hombre	10	1,05%
	Mujer	0	0,00%
	Total	10	
Grupo II Nivel 2	Hombre	8	0,84%
	Mujer	0	0,00%
	Total	8	
Grupo II Nivel 3	Hombre	1	0,11%
	Mujer	0	0,00%
	Total	1	
Grupo II Nivel 4	Hombre	10	1,05%
	Mujer	3	0,32%
	Total	13	
Grupo II Nivel 5	Hombre	15	1,58%
	Mujer	3	0,32%
	Total	18	

Grupo II Nivel 6	Hombre	163	17,19%
	Mujer	61	6,43%
	Total	224	
Grupo II Nivel 7	Hombre	99	10,44%
	Mujer	139	14,66%
	Total	238	
Grupo II Nivel 8	Hombre	40	4,22%
	Mujer	62	6,54%
	Total	102	
Grupo II Nivel 9	Hombre	35	3,69%
	Mujer	40	4,22%
	Total	75	
Grupo II Nivel 10	Hombre	111	11,71%
	Mujer	144	15,19%
	Total	255	

Grupo III Ayudantes	Hombre	3	0,32%
	Mujer	0	0,00%
	Total	3	

*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.

2021

Total empleados	947
-----------------	-----

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	483	51,00%
Mujeres	464	49,00%

2. Por edad

Rango edad	Sexo	Empleados 2021	% sobre total
Menores de 30 años	Hombre	100	10,56%
	Mujer	148	15,63%
	Total	248	26,19%
De 30 a 50 años	Hombre	294	31,05%
	Mujer	289	30,52%
	Total	583	61,56%
Mayores de 50 años	Hombre	89	9,40%
	Mujer	27	2,85%
	Total	116	12,25%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Sexo	Empleados	% sobre total
Grupo I	Hombre	1	0,11%
	Mujer	0	0,00%
	Total	1	
Grupo II Nivel 1	Hombre	9	0,95%
	Mujer	0	0,00%
	Total	9	
Grupo II Nivel 2	Hombre	8	0,84%
	Mujer	0	0,00%
	Total	8	
Grupo II Nivel 3	Hombre	1	0,11%
	Mujer	0	0,00%
	Total	1	

Grupo II Nivel 4	Hombre	10	1,06%
	Mujer	2	0,21%
	Total	12	
Grupo II Nivel 5	Hombre	15	1,58%
	Mujer	3	0,32%
	Total	18	
Grupo II Nivel 6	Hombre	166	17,53%
	Mujer	64	6,76%
	Total	230	
Grupo II Nivel 7	Hombre	117	12,35%
	Mujer	159	16,79%
	Total	276	
Grupo II Nivel 8	Hombre	27	2,85%
	Mujer	44	4,65%
	Total	71	

Grupo II Nivel 9	Hombre	32	3,38%
	Mujer	52	5,49%
	Total	84	
Grupo II Nivel 10	Hombre	94	9,93%
	Mujer	140	14,78%
	Total	234	
Grupo III Ayudantes	Hombre	3	0,32%
	Mujer	0	0,00%
	Total	3	

"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 sí 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.

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

2019

Total empleados	963
------------------------	-----

1. Modalidades de contrato

Clave contrato	Descripción	Empleados	% sobre total
001	Indefinido T/C	733	76,12%
200	Indefinido T/P	2	0,21%
401	Obra o Servicio T/C	5	0,52%
402	Circunstancias producción T/C	51	5,30%
502	Circunstancias producción T/P	1	0,10%
410	Interinidad T/C	16	1,66%
420	Prácticas T/C	154	15,99%
520	Prácticas T/P	1	0,10%
	Total	963	100,00%

* T/C: Tiempo completo

* T/P: Tiempo parcial

2020

Total empleados	948
------------------------	-----

1. Modalidades de contrato

Clave contrato	Descripción	Empleados	% sobre total
001	Indefinido T/C	740	78,06%
200	Indefinido T/P	2	0,21%
401	Obra o Servicio T/C	7	0,74%
402	Circunstancias producción T/C	57	6,01%
502	Circunstancias producción T/P	0	0,00%
410	Interinidad T/C	10	1,05%
420	Prácticas T/C	131	13,82%
520	Prácticas T/P	1	0,11%
	Total	948	100,00%

* T/C: Tiempo completo

* T/P: Tiempo parcial

2021

Total empleados	947
------------------------	-----

1. Modalidades de contrato

Clave contrato	Descripción	Empleados	% sobre total
001	Indefinido T/C	772	81,52%
200	Indefinido T/P	2	0,21%
401	Obra o Servicio T/C	0	0,00%
402	Circunstancias producción T/C	40	4,22%
502	Circunstancias producción T/P	0	0,00%
410	Interinidad T/C	11	1,16%
420	Prácticas T/C	121	12,78%
520	Prácticas T/P	1	0,11%
	Total	947	100,00%

* T/C: Tiempo completo

* T/P: Tiempo parcial

* En ambas modalidades de contrato (T/C y T/P) la distribución por sexo del número de contratos es similar.

5.2.3. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS Y DE CONTRATOS TEMPORALES

Total empleados 2021	94 7
-----------------------------	---------

	2021	2020	2019
Total de contratos indefinidos	774	742	735

Clave contrato	Descripción	2021	Empleados 2020	Empleados 2019
001	Indefinido T/C	772	740	733
200	Indefinido T/P	2	2	2

1. Por sexo

Sexo	Empleados 2021	% sobre total 2021
Hombres	420	54,26%
Mujeres	354	45,74%

2. Por edad

Rango edad	Empleados 2021	% sobre total 2021
Menores de 30 años	90	11,63%
De 30 a 50 años	568	73,39%
Mayores de 50 años	116	14,99%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados 2021	% sobre total 2021
Grupo I	1	0,13%
Grupo II Nivel 1	9	1,16%
Grupo II Nivel 2	8	1,03%
Grupo II Nivel 3	1	0,13%
Grupo II Nivel 4	12	1,55%
Grupo II Nivel 5	18	2,33%
Grupo II Nivel 6	230	29,72%
Grupo II Nivel 7	276	35,66%
Grupo II Nivel 8	71	9,17%
Grupo II Nivel 9	83	10,72%
Grupo II Nivel 10	62	8,01%
Grupo III Ayudantes	3	0,39%

4. Por Región

PROVINCIA	Empleados 2021	% sobre total 2021
ALAVA	44	5,68%
GUIPUZCOA	100	12,92%
LA RIOJA	62	8,01%
MADRID	2	0,26%
NAVARRA	466	60,21%
VIZCAYA	100	12,92%

	2021	2020	2019
Total de contratos temporales	173	206	228

Clave contrato	Descripción	Empleados 2021	Empleados 2020	Empleados 2019
401	Obra o Servicio T/C	0	7	5
402	Circunstancias producción T/C	40	57	51
410	Interinidad T/C	11	10	16
420	Prácticas T/C	121	131	154
502	Circunstancias producción T/P	0	0	1
520	Prácticas T/P	1	1	1

1. Por sexo

Sexo	Empleados 2021	% sobre total
Hombres	63	36,42%
Mujeres	110	63,58%

2. Por edad

Rango edad	Empleados 2021	% sobre total
Menores de 30 años	158	91,33%
De 30 a 50 años	15	8,67%
Mayores de 50 años	0	0,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados 2021	% sobre total
Grupo II Nivel 9	1	0,58%
Grupo II Nivel 10	172	99,42%

4. Por Región

PROVINCIA	Empleados 2021	% sobre total 2021
ALAVA	11	6,36%
GUIPUZCOA	35	20,23%
LA RIOJA	20	11,56%
MADRID	1	0,58%
NAVARRA	87	50,29%
VIZCAYA	19	10,98%

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

2019

Total despidos	10
----------------	----

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	6	60,00%
Mujeres	4	40,00%

2. Por edad

Rango edad	Empleados	% sobre total
Menores de 30 años	2	20,00%
De 30 a 50 años	4	40,00%
Mayores de 50 años	4	40,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados	% sobre total
Grupo II Nivel 6	1	10,00%
Grupo II Nivel 7	5	50,00%
Grupo II Nivel 8	1	10,00%
Grupo II Nivel 10	3	30,00%

2020

Total despidos	10
-----------------------	----

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	6	60,00%
Mujeres	4	40,00%

2. Por edad

Rango edad	Empleados	% sobre total
Menores de 30 años	2	20,00%
De 30 a 50 años	3	30,00%
Mayores de 50 años	5	50,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados	% sobre total
Grupo II Nivel 6	5	50,00%
Grupo II Nivel 7	2	20,00%
Grupo II Nivel 9	2	20,00%
Grupo II Nivel 10	1	10,00%

2021

Total despidos	4
----------------	---

1. Por sexo

Sexo	Empleados	% sobre total
Hombres	3	75,00%
Mujeres	1	25,00%

2. Por edad

Rango edad	Empleados	% sobre total
Menores de 30 años	1	25,00%
De 30 a 50 años	1	25,00%
Mayores de 50 años	2	50,00%

3. Por clasificación profesional

Categoría profesional	Empleados	% sobre total
Grupo II Nivel 6	1	25,00%
Grupo II Nivel 7	1	25,00%
Grupo II Nivel 8	1	25,00%
Grupo II Nivel 10	1	25,00%

5.2.5. EMPLEADOS A CIERRE DEL EJERCICIO, POR PROVINCIA

2019

PROVINCIA	EMPLEADOS
NAVARRA	568
VIZCAYA	125
GUIPÚZCOA	132
LA RIOJA	83
ÁLAVA	54
MADRID	1
TOTAL	963

Provincia	Sexo	Empleados
ÁLAVA	Hombre	29
	Mujer	25
	Total	54
GUIPÚZCOA	Hombre	66

	Mujer	66
	Total	132
LA RIOJA		
	Hombre	43
	Mujer	40
	Total	83
MADRID		
	Hombre	1
	Total	1
NAVARRA		
	Hombre	297
	Mujer	271
	Total	568
VIZCAYA		
	Hombre	62
	Mujer	63
	Total	125
Total general		963

Provincia	Rango Edad	Empleados
-----------	------------	-----------

ÁLAVA	Menores de 30 años	20
	De 30 a 50 años	34
	Mayores de 50 años	0
	Total	54
GUIPÚZCOA	Menores de 30 años	44
	De 30 a 50 años	83
	Mayores de 50 años	5
	Total	132
LA RIOJA	Menores de 30 años	25
	De 30 a 50 años	56
	Mayores de 50 años	2
	Total	83
MADRID	De 30 a 50 años	1
	Total	1

NAVARRA		
	Menores de 30 años	129
	De 30 a 50 años	331
	Mayores de 50 años	108
	Total	568
VIZCAYA		
	Menores de 30 años	46
	De 30 a 50 años	78
	Mayores de 50 años	1
	Total	125
Total general		963

2020

PROVINCIA	EMPLEADOS
NAVARRA	564
VIZCAYA	124
GUIPÚZCOA	126
LA RIOJA	81

ÁLAVA	52
MADRID	1
TOTAL	948

Provincia	Sexo	Empleados
ÁLAVA	Hombre	29
	Mujer	23
	Total	52
GUIPÚZCOA	Hombre	64
	Mujer	62
	Total	126
LA RIOJA	Hombre	43
	Mujer	38
	Total	81
MADRID	Hombre	1
	Total	1

NAVARRA	Hombre	301
	Mujer	263
	Total	564
VIZCAYA	Hombre	58
	Mujer	66
	Total	124
Total general		948

Provincia	Rango Edad	Empleados
ÁLAVA	Menores de 30 años	17
	De 30 a 50 años	34
	Mayores de 50 años	1
	Total	52
GUIPÚZCOA	Menores de 30 años	38

	De 30 a 50 años	82
	Mayores de 50 años	6
	Total	126
LA RIOJA		
	Menores de 30 años	24
	De 30 a 50 años	55
	Mayores de 50 años	2
	Total	81
MADRID		
	De 30 a 50 años	1
	Total	1
NAVARRA		
	Menores de 30 años	139
	De 30 a 50 años	323
	Mayores de 50 años	102
	Total	564
VIZCAYA		
	Menores de 30 años	44
	De 30 a 50 años	78
	Mayores de 50 años	2
	Total	124

Total general		948
---------------	--	-----

2021

PROVINCIA	EMPLEADOS
NAVARRA	553
VIZCAYA	119
GUIPÚZCOA	135
LA RIOJA	82
ÁLAVA	55
MADRID	3
TOTAL	947

Provincia	Sexo	Empleados
ÁLAVA	Hombre	33
	Mujer	22
	Total	55

GUIPÚZCOA	Hombre	69
	Mujer	66
	Total	135
LA RIOJA	Hombre	37
	Mujer	45
	Total	82
MADRID	Hombre	3
	Total	3
NAVARRA	Hombre	289
	Mujer	264
	Total	553
VIZCAYA	Hombre	52
	Mujer	67
	Total	119
Total general		947

Provincia	Rango Edad	Empleados
ÁLAVA	Menores de 30 años	15
	De 30 a 50 años	39
	Mayores de 50 años	1
	Total	55
GUIPÚZCOA	Menores de 30 años	42
	De 30 a 50 años	88
	Mayores de 50 años	5
	Total	135
LA RIOJA	Menores de 30 años	22
	De 30 a 50 años	59
	Mayores de 50 años	1
	Total	82
MADRID	Menores de 30 años	1
	De 30 a 50 años	2

	Total	3
NAVARRA		
	Menores de 30 años	133
	De 30 a 50 años	313
	Mayores de 50 años	107
	Total	553
VIZCAYA		
	Menores de 30 años	35
	De 30 a 50 años	82
	Mayores de 50 años	2
	Total	119
Total general		947

5.2.6 INFORME INTEGRADO 2021

EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2021	13,66
EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2020	13,32
EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2019	12,85

DIVERSIDAD	Empleados 2021	% sobre total 2021	% sobre total 2020	% sobre total 2019
Hombres	483	51,00%	52,32%	51,71%
Mujeres	464	49,00%	47,68%	48,29%

Personas con titulación universitaria	Empleados 2021	% sobre total 2021	% sobre total 2020	% sobre total 2019
Sin titulación	56	5,91%	6,75%	4,15%
Con titulación	891	94,09%	93,25%	95,85%
Total	947			

A 31/12/2021 el número de personas con alguna discapacidad en la plantilla de Caja Rural de Navarra es: 5

	2021	2020	2019
Personas con necesidades especiales	5	4	4

5.3. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

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

En su diseño y planificación participa la Representación Legal de las Personas Trabajadoras (RLPT), a través de Convenio Colectivo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, la dirección de la Entidad y cuenta con la aprobación del Comité de Remuneraciones y en definitiva del Consejo Rector.

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 y aportación de valor.

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 discrecional, 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.

En consonancia con el Plan de Igualdad de Caja Rural de Navarra y la normativa aplicable, se analiza la brecha salarial, obteniendo las conclusiones para reducir las diferencias salariales de género. Asimismo, actualmente se está negociando el nuevo plan de igualdad a través de la Comisión Negociadora.

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.

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, una equidad de género, ajustándose a la realidad del mercado y asegurando una progresión y promoción profesional de su plantilla.

DISTRIBUCIÓN DE LOS COMPONENTES RETRIBUTIVOS

	2021	2020	2019
Salario de Convenio	69,99	65,51	70,62
Salario Voluntario	20,71	19,10	19,78
Incentivos	9,3	15,38	9,60

* El 2020 lleva incentivo del Plan estratégico

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, que tiene carácter discrecional, 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.

Toda la información salarial se referencia al índice laboral medio. EL ÍNDICE LABORAL MEDIO EN CAJA RURAL DE NAVARRA ES: 2313,73 €/PAGA BRUTA

Remuneración media por clasificación profesional:

Categoría	Ref a Sal. Medio 2021	Ref a Sal. Medio 2020	Ref a Sal. Medio 2019
Grupo II Nivel 1	2,91	3,00	2,98
Grupo II Nivel 2	2,28	2,29	2,32
Grupo II Nivel 4	1,98	1,97	1,97
Grupo II Nivel 5	1,85	1,83	1,85
Grupo II Nivel 6	1,35	1,36	1,37
Grupo II Nivel 7	0,99	0,99	1,01
Grupo II Nivel 8	0,89	0,89	0,88
Grupo II Nivel 9	0,74	0,76	0,79
Grupo II Nivel 10	0,55	0,57	0,57
Grupo III Ayudantes	0,83	0,84	0,85

** Por confidencialidad se absorben en el cuadro los grupos en los que solo hay una persona trasladándolos al grupo más próximo en el que haya más de una persona.

** Información en base al índice laboral medio

2019

Salario mínimo de entrada en €/Hora		
22.634,18 €	1.700	13,31 €

Salario mínimo de entrada en €/SMI 2019		
22.634,18 €	12.600,00 €	1,80

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2019

2020

Salario mínimo de entrada en €/Hora		
22.634,18 €	1.700	13,31 €

Salario mínimo de entrada en €/SMI 2020		
22.634,18 €	13.300,00 €	1,70

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2020

Categoría	Ref a Sal. Mediano 2021	Ref a Sal. Mediano 2020	Ref a Sal. Mediano 2019
Grupo II Nivel 1	3,16	3,26	3,26
Grupo II Nivel 2	2,47	2,49	2,53
Grupo II Nivel 4	2,15	2,14	2,16
Grupo II Nivel 5	2,00	1,98	2,02
Grupo II Nivel 6	1,46	1,48	1,50
Grupo II Nivel 7	1,07	1,08	1,11
Grupo II Nivel 8	0,96	0,97	0,96
Grupo II Nivel 9	0,80	0,83	0,87
Grupo II Nivel 10	0,60	0,61	0,62
Grupo III Ayudantes	0,90	0,91	0,92

** Por confidencialidad se absorben en el cuadro los grupos en los que solo hay una persona trasladándolos al grupo más próximo en el que haya más de una persona.

** Información en base al salario mediano

2021

Salario mínimo de entrada en €/Hora		
22.917,18 €	1.700	13,48 €

Salario mínimo de entrada en €/SMI 2021		
22.917,18 €	13.510,00 €	1,70

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2021

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

	MEDIA SALARIOS 2019	MEDIA SALARIOS 2020	MEDIA SALARIOS 2021
Por sexo:			
HOMBRES	1,16	1,15	1,16
MUJERES	0,83	0,84	0,83

	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2019	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2020	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2021	MEDIA SALARIOS MUJERES 2019	MEDIA SALARIOS MUJERES 2020	MEDIA SALARIOS MUJERES 2021
Por edad:						
Menores de 30 años	0,57	0,58	0,58	0,58	0,58	0,57
De 30 a 50 años	1,24	1,24	1,21	0,94	0,95	0,94
Mayores de 50 años	1,64	1,62	1,64	1,02	1,03	1,11

MEDIANA

	MEDIA SALARIOS 2019/Mediana	MEDIA SALARIOS 2020/Mediana	MEDIA SALARIOS 2021/Mediana
Por sexo:			
HOMBRES	1,27	1,25	1,26
MUJERES	0,90	0,91	0,90

	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2019/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2020/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2021/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2019/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2020/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2021/Mediana
Por edad:						
Menores de 30 años	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,61
De 30 a 50 años	1,36	1,34	1,31	1,03	1,03	1,02

Mayores de 50 años	1,79	1,76	1,78	1,11	1,12	1,21
---------------------------	------	------	------	------	------	------

3. BRECHA SALARIAL POR FUNCIÓN MEDIA SALARIOS HOMBRES vs. MUJERES

Por función:	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2019	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2020	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2021	MEDIA SALARIOS MUJERES 2019	MEDIA SALARIOS MUJERES 2020	MEDIA SALARIOS MUJERES 2021
Responsable Área/Zona	2,61	2,60	2,57	2,20	2,22	2,05
Director Oficina/SSCC	1,39	1,39	1,38	1,12	1,13	1,13
Administrativo-Comercial /SSCC	0,91	0,90	0,92	0,75	0,75	0,75

* SSCC:

Servicios

Centrales

* Información en base al

Índice Laboral Medio

BRECHA SALARIAL MEDIANA

Por función :	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2019/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2020/Mediana	MEDIA SALARIOS HOMBRES 2021/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2019/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2020/Mediana	MEDIA SALARIOS MUJERES 2021/Mediana
Responsable Área/Zona	2,85	2,82	2,78	2,41	2,41	2,22
Director Oficina/SSCC	1,52	1,51	1,50	1,22	1,23	1,22
Administrativo - Comercial/SSCC	0,99	0,98	1,00	0,82	0,82	0,81

* SSCC:

Servicio

s

Central

es

* Información en base al Salario Mediano

4. DISPERSIÓN SALARIAL 2021

Ratio compen persona mejor pagada frente a la mediana de los salarios

MEDIANA DE % DE LOS INCREMENTOS DE SALARIOS

Ratio del incremento % persona mejor pagada frente a la mediana de los %

2021	2020	2019
6,31	5,89	7,94
1,25	0,31	2,62
0,95	3,21	0,35

5. LA REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

Remuneración bruta total del año 2021 del consejo ha sido:

60.176,63

Personas del consejo en 2021

NIF	CARGO	ZONA	CONSEJERO
15792687J	PRESIDENTE	CRN	IGNACIO TERÉS LOS ARCOS
72670523E	VICEPRESIDENTE	CRN	PEDRO JESÚS IRISARRI VALENCIA
18200324X	SECRETARIO	CRN	MARCELINO ETAYO ANDUEZA
15832795D	VOCAL 1	MERINDAD DE ESTELLA	FERMÍN ESANDI SANTESTEBAN
16521346D	VOCAL 2	MERINDAD DE ESTELLA	MANUEL GARCÍA DÍAZ DE CERIO
72671752D	VOCAL 3	MERINDAD DE OLITE	IGNACIO ZABALETA JURIO
36771454Z	VOCAL 4	MERINDAD DE OLITE	AINHIZE MURATORI IRURZUN
29152125Q	VOCAL 5	MERINDAD DE PAMPLONA	PEDRO JOSÉ GOÑI JUAMPÉREZ
72658318F	VOCAL 6	MERINDAD DE PAMPLONA	GABRIEL URRUTIA AICEGA
15831821R	VOCAL 7	MERINDAD DE SANGÜESA	JOSÉ JOAQUÍN RODRÍGUEZ EGUILAZ
29155901C	VOCAL 8	MERINDAD DE SANGÜESA	JESÚS MARÍA DEL CASTILLO TORRES
16021493S	VOCAL 9	MERINDAD DE TUDELA	ALBERTO ARRONDO LAHERA
16017561Q	VOCAL 10	MERINDAD DE TUDELA	CARLOS SÁNCHEZ DIESTRO
72434273M	VOCAL 11	FUERA DE NAVARRA	ANA MARÍA IZAGUIRRE LARRAÑAGA
17145405D	VOCAL 12	EMPLEADOS	FERNANDO OLLETA GAYARRE
18205636D	*VOCAL DE LA MERINDAD DE OLITE HASTA MARZO DE 2021		ROBERTO ZABALETA CIRIZA

Retribución anual media por persona:

3.761,04 €

Remuneración bruta total del Colectivo Identificado ha sido:

Personal del Colectivo Identificado en 2021

ARRIETA DEL VALLE IGNACIO (A.D.)
LECUMBERRI SEVIGNE ANGEL M (A.D.)
MAEZTU ZAPATERIA IGNACIO (A.D.)
AYECHU REDIN JUAN MARIA (A.D.)
GARCIA DE EULATE MARTIN MORO M(A.D.)
RODRIGUEZ LASPIUR FRANCISCO J. (A.D.)
UGARTE ALBERDI ALBERTO (A.D.)
TURRILLAS RECARI ALBERTO (A.D.)
SOLA ARRESE FELIX (A.D.)
SAGASETA GARCIA CARLOS ALBERTO (A.D.)
SOTRO BELZARENA RODOLFO (F.D.)
BERAZALUCE MINONDO FRANCISCO J.(F.D.)
CAMPOS JIMENEZ FERNANDO (F.D.)
TABOADA PLATAS SERGIO (F.D.)
MORIONES ARAMENDIA MARIA (F.D.)
MENA SOLA IGNACIO (F.D.)
URDANGARIN TOLOSA MIKEL (F.D.)
SORBET LAMPEREZ IÑAKI (F.D.)
VERTIZ SUBIZAR JAVIER (O.F.)
IBAÑEZ CORCUERA ANE (O.F.)
SANZ NICUESA ALBERTO JOSE (O.F.)

	2.422.812
Retribución total Colectivo Identificado	
Retribución media por empleado	115.372

5.4 BENEFICIOS CORPORATIVOS

BENEFICIOS EN PRODUCTOS FINANCIEROS

- Préstamos bonificados
 - Vivienda Habitual Empleados (garantía personal o hipotecaria).
 - Convenio Vivienda (garantía personal o hipotecaria).
 - Nómina de empleados (garantía personal).
 - Otras finalidades (garantía personal o hipotecaria).
 - Compra 2ª vivienda (garantía personal o hipotecaria).
- Avales
- Anticipo Aportaciones
- Créditos
 - Cuenta corriente o libreta de ahorro bonificada
 - Tarjetas y Vía-T bonificadas
 - Condiciones especiales en operaciones internacionales.
 - Transferencias periódicas gratuitas.
 - Valores: condiciones especiales para a empleados, cónyuges e hijos menores.
 - Seguros Auto y Hogar con descuentos especiales para empleados
 - Descuento empleados en el paquete principal Guuk

Corregir título: MEDIDAS DE CONCILIACION



5.5 DESCONEXIÓN DIGITAL

La desconexión digital es un derecho cuya regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras. La desconexión digital es además necesaria para hacer viable la conciliación de la vida personal y laboral, reforzando así las diferentes medidas reguladas en esta materia.

Por ello, y conforme a lo regulado en el artículo 20 bis del ET, la entidad y la representación legal de los trabajadores firmaron un acuerdo en el que las partes reconocen que las personas trabajadoras tienen derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso y permisos y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar.

En el artículo 69.1 del Convenio Colectivo para las sociedades de Cooperativas de Crédito se recoge lo acordado respecto al derecho de la desconexión digital y laboral.

5.6 DESARROLLANDO PROFESIONALES

En Caja Rural de Navarra, asumimos el reto de acompañar en el desarrollo personal y profesional del equipo.

Desde la incorporación en su mayor porcentaje jóvenes recién titulados, el desarrollo permite la adaptación a la profesión. En la madurez, evolucionar en línea con las necesidades y cambios del entorno. Aportando en ambos casos, empleabilidad tanto interna como externa.

Entre los objetivos ligados al desarrollo destacan:

- El incremento de la productividad
- La adaptación continua al entorno

El diagnóstico del desarrollo profesional del capital humano en Caja Rural de Navarra, parte de un cuadro de mando que nos permite visualizar *el nivel de capacitación y potencial de desarrollo individual*. Este análisis nos permite no solo valorar el equilibrio frente a las necesidades actuales, sino que también podemos proyectar las necesidades futuras.

MAPA DE TALENTO



El modelo consta de tres niveles e indicadores:

- En un modelo sostenible, es estratégico contar con **talento inicial que pueda crecer** y asumir responsabilidades a futuro en la Caja
- Debemos contar con **profesionales que puedan asumir nuevas responsabilidades**.
- Una estructura directiva sólida, que de equilibrio y **lidere el desarrollo del negocio y de los equipos**

Para la elaboración del cuadro de mando de equilibrio de equipos, contamos con dos fuentes de información:

- Evaluación del Plan de Mejora
- Evaluación Transversal

A partir de la información obtenida definiremos planes de acción encaminados a incorporar nuevos perfiles a la Caja, como a aportar desarrollo a los colectivos sobre los que consideremos que tenemos que actuar.

PLAN DE MEJORA/TALENTO

Talento es la herramienta que nos permite gestionar el potencial humano de la Caja, y el canal a través del cual ejecutamos anualmente el Plan de Mejora o evaluación de desempeño ligado a competencias.

Las competencias evaluadas en el proceso, están ligadas a los valores de la Caja. Cercanía, compromiso, y responsabilidad. Y ponemos especial énfasis también en la competencia de

Liderazgo, ya que consideramos que la función directiva es clave en el desarrollo profesional de las personas de la Caja.

En el Plan de Mejora, se definen objetivos que permitan desarrollar competencias. Y dichos objetivos se pueden alcanzar a través de acciones concretas. Esto nos permite hacer seguimiento del proceso de desarrollo que se está llevando a cabo.

EVALUACIÓN TRANSVERSAL

Otro de los procesos que nos aporta información sobre desempeño y evolución en el desarrollo, es la evaluación anual que realizan los Directores de Oficinas y Jefaturas de Zona, sobre el funcionamiento de los diferentes departamentos de Servicios Centrales, y viceversa.

Evaluación Servicios Centrales

- Apoyo comercial
- Calidad del servicio
- Cercanía
- Creatividad e Innovación

Evaluación Oficinas

- Dinamismo Comercial
- Dominio del Producto/Criterio de negocio
- Cumplimiento Directrices Área/Caja
- Creatividad e innovación

5.7. ORGANIZACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL

Caja Rural de Navarra como Sociedad Cooperativa de Crédito se rige por su Consejo Rector, y en ese órgano se integra una persona en representación de las personas trabajadoras. De esa forma, participa en las decisiones de gobierno corporativo, contando con acceso a la información de gestión y estrategia de la Entidad.

Asimismo, se integra en el Comité de Remuneraciones, en el que se analiza la Política de Remuneraciones de la Caja que se traslada al Consejo Rector para su aprobación.

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 es el núcleo fundamental de operatividad de la empresa, 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.

La relación con la representación de las personas trabajadoras, es permanente como órgano de consulta y participación en las decisiones. Se desarrolla a través de estructuras permanentes como el Comité de Seguridad y Salud o la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad. Además de la comunicación permanente integrada en la actividad habitual de la Caja.

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 regulatoria 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 que tenemos vigentes 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.

5.8 POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN EL CAMPO DE LA FORMACIÓN

En la entidad contamos con un Plan de Formación anual cuyo objetivo es el desarrollo de las personas que conformamos la plantilla, alineando las necesidades con acciones formativas adecuadas para cada colectivo, y trasladando nuestros conocimientos de persona a persona a través de un sistema de formación interna al que dedicamos muchos recursos y que practicamos con esmero.

Un factor que influye muy positivamente en nuestra cultura de formación interna es la diversidad generacional de la plantilla, en la que convivimos personas de distintas generaciones, algo que nos facilita el traslado de diferentes materias y habilidades y que redundan en nuestros valores de cercanía, compromiso y responsabilidad. Nos implicamos especialmente en la formación de las personas que se incorporan a la entidad a través de programa de prácticas con Universidades que suscribimos cada año, dedicándoles tiempo e invirtiendo recursos para facilitarles desarrollo y educación financiera que a futuro les será de gran utilidad.

Las Áreas de Formación de este pasado año 2021 han sido diversas, siendo el mayor peso de estas acciones las normativas por la apuesta de la entidad por el Asesoramiento, que conlleva la certificación de toda la plantilla, creando también un Programa Experience que incluye dos de las tres certificaciones oficiales (Mifid 2 y LCCI) para las nuevas incorporaciones. Facilitamos también anualmente la formación continua para reciclar estos certificados, con lo que mantenemos actualizado

el conocimiento de toda la plantilla. Formación en Seguros, Prevención de Blanqueo de Capitales, Compliance o Protección de datos completan la formación normativa de 2021.

En cuanto al ámbito digital nos hemos implicado en la concienciación de la plantilla en Ciberseguridad, así como en la utilización de la herramienta To do para una mejor optimización del tiempo y una mayor eficiencia personal.

Por otro lado, contamos con un Aula Virtual propia con un amplio Catálogo de formación e-learning abierto y disponible para toda la plantilla.

El pasado año 2021 se impartieron un total de 113.676,00 horas de formación repartidas de la siguiente forma:

1- HORAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría Profesional	Horas de Formación	% Total horas
Grupo I Nivel 1	13,00	0,01%
Grupo II Nivel 1	1.258,75	1,11%
Grupo II Nivel 2	1.253,75	1,10%
Grupo II Nivel 3	63,00	0,06%
Grupo II Nivel 4	1.350,00	1,19%
Grupo II Nivel 5	2.091,50	1,84%
Grupo II Nivel 6	26.435,50	23,26%
Grupo II Nivel 7	33.478,25	29,45%
Grupo II Nivel 8	8.384,75	7,38%
Grupo II Nivel 9	11.218,25	9,87%
Grupo II Nivel 10	28.094,25	24,71%
Grupo III Ayudantes	35,00	0,03%
Total general	113.676,00	100,00%

2- HORAS POR SEXO

Sexo	Horas de Formación	% Total horas
Hombre	58.159,50	51,16%
Mujer	55.516,50	48,84%
Total general	113.676,00	100,00%

3- HORAS POR RANGO DE EDAD

Rango Edad	Horas de Formación	% Total horas
Menores de 30 años	31.840,75	28,01%
De 30 a 50 años	69.133,25	60,82%
Mayores de 50 años	12.702,00	11,17%
Total general	113.676,00	100,00%

A pesar de la situación excepcional provocada por la pandemia, se incrementó el número de horas de formación respecto a 2020, alcanzando las 120,04 horas de formación media por persona y consiguiendo una actualización permanente de la plantilla.

4- CATEGORIZACIÓN POR HORAS

Del total de horas de formación, 90.530,00 horas corresponden a formación relativa a cumplimiento normativo, especialmente y por este orden, Ley de Mediación de Seguros, MiFID 2 y LCCI.

Tipo formación	Horas de Formación	% Total horas
Normativa	90.530,00	79,64%
Resto	23.146,00	20,36%
Total general	113.676,00	100,00%

5- FORMATO HORAS DE FORMACIÓN

Finalmente queremos destacar que más del 93 % de las horas de formación del año 2021 fueron por videoconferencia o e-learning, favoreciendo la conciliación de la plantilla y siendo más sostenibles al reducir el número de desplazamientos.

Formato formación	Horas de Formación	% Total horas
E-learning	94.684,50	83,29%
Presencial	7.524,50	6,62%
Videoconferencia	11.467,00	10,09%
Total general	113.676,00	100,00%

5.9 ÍNDICE DE ABSENTISMO EN CAJA RURAL DE NAVARRA

CLASE ABSENTISMO	2019	2020	2021
ENFERMEDAD COMUN	33.592,50	32.190,00	26.077,50
Enfermedad Covid-19	-	17.805,00	17.085,00
Accidente no laboral	3.097,50	1.267,50	1.605,00
Accidente/Enfermedad laboral	450,00	555,00	1.807,50
Maternidad	14.977,50	12.667,50	12.705,00
Paternidad/Paternidad tiempo parcial	4.672,50	7.230,00	10.785,00
Permisos retribuidos	N/A	N/A	6.187,50
TOTAL HORAS ABSENTISMO	56.790,00	71.715,00	76.252,50
ÍNDICE ABSENTISMO	3,47%	4,45%	4,33%

* El índice de absentismo se ha visto incrementado en el año 2020 y 2021 debido a la incidencia del Covid-19.

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

En Caja Rural de Navarra estamos comprometidos con el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, siendo un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos. No sólo desde la propia entidad, sino también hacia el entorno de personas y empresas con los que nos relacionamos, como valores y actuaciones a difundir.

Contamos en la entidad con un Plan de Igualdad que estamos implementando, pero a finales de 2021 iniciamos la negociación con la representación legal de los trabajadores de un nuevo Plan de Igualdad con el fin de establecer medidas que reafirmen nuestra política de igualdad, fomentando una cultura igualitaria en la plantilla, siendo además una empresa tractora en materia igualitaria con el entorno.

En consonancia con la normativa aplicable, se analiza la brecha salarial de género para el año 2020, no apreciándose valores de brecha salarial global media por agrupaciones de similar valor. Se realiza además la consiguiente auditoría salarial, obteniendo las conclusiones para seguir avanzando en esta materia. Queda pendiente este análisis para 2021.

La organización está compuesta por una plantilla paritaria, en la que el porcentaje de direcciones de oficina ocupados por mujeres, puesto clave en la entidad, asciende al 36,25 %. Esta cifra es de las más elevadas del sector.

5.11 Incorporación de Talento y compromiso con el empleo

La Universidad es nuestra fuente de talento principal, es por ello, que nuestra presencia y colaboración es constante.

En 2021 estuvimos presentes en los siguientes foros de empleo: Empleogune en Vitoria, en San Sebastián en el encuentro de empleo organizado por la Cámara de Gipuzkoa, y en Pamplona, en el Career Forum de la Universidad de Navarra y en el Encuentro de Empleo y Emprendimiento de UPNA.



Además en Bilbao, participamos en las Jornadas Sectoriales organizadas por la Universidad del País Vasco y en el Máster de Gestión Patrimonial y Banca Privada de la UPV.

Acceso al mundo laboral

Nuestro compromiso con el entorno, tiene reflejo en los Programas de Prácticas, a través de los cuales 251 jóvenes han tenido la oportunidad de incorporarse a vivir una experiencia práctica en Caja Rural de Navarra.

Además de la empleabilidad que aporta la experiencia, supone la fuente principal de incorporación de Talento para la entidad.

A través del programa de prácticas de verano, *Introducción al Sector Financiero*. En 2021 participaron 93 estudiantes de todas las Universidades de nuestro entorno.

	Incorporaciones
DEUSTO	2
ESIC	1
UNAVARRA	4
UNIVERSIDAD DE LEÓN	1
UNIVERSIDAD DE VIGO	1
UPNA	44
UPV	19
URIOJA	11
UNIR	1
UZARAGOZA	9
Total general	93

Escuela de profesionales del asesoramiento

Nuestra implicación en el desarrollo y la formación financiera, se refleja en la incorporación 135 alumnos al *Programa Experience*, dirigido a Jóvenes Talentos.

A través de una formación dual, posibilitamos que los recién egresados que quieran desarrollar una carrera profesional en el ámbito financiero, puedan lograr las capacitaciones de MIFID 2 y LCCI, mientras cursan un Experto en Experiencia del Cliente, y ponen en práctica desde nuestros equipos los conocimientos adquiridos.

Tutorización y apoyo

La orientación y feedback en los procesos de desarrollo son clave, pero más aún en la incorporación de jóvenes sin experiencia a Caja Rural de Navarra. Por ello, asignamos un tutor interno con experiencia, que entre otras, asume las siguientes funciones:

- Realizar la acogida de la nueva incorporación.
- Organizar su actividad
- Apoyar en el desempeño de sus funciones
- Supervisar, orientar y controlar el desarrollo de la prácticas.

Contamos con un itinerario formativo que busca apoyar la función, y aportar herramientas en la gestión.

Crecimiento sostenible

Caja Rural de Navarra sigue apostando por consolidar talento, seguimos una evolución positiva en la conversión de contratos temporales en indefinidos. Este año, se han consolidado 54 personas en el equipo de Caja Rural de Navarra, 22 más que el año anterior.

Alumni Caja Rural de Navarra



En el año 2021 creamos Alumni. A través de este proyecto queremos generar una comunidad de talento, unir y reencontrarnos con personas, cuyo nexo de unión sea haber formado parte de Caja Rural de Navarra.

Pueden seguir las tendencias del sector financiero y de Caja Rural de Navarra, recibir oportunidades que enriquezcan su desarrollo personal y profesional y participar en encuentros de networking.

Pretendemos seguir creciendo e innovando como empresa, involucrando a nuestros antiguos compañeros, a la vez que seguimos manteniendo nuestro compromiso con el desarrollo profesional.

Con la puesta en marcha, Alumni cuenta con 66 miembros.

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

Tal y como señala el artículo 7.1 de la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, el acoso sexual consiste en cualquier comportamiento de índole sexual cuyo objetivo sea atentar contra la dignidad de una persona, especialmente cuando dicha actitud crea un marco ofensivo, degradante e intimidatorio para la víctima. En Caja Rural de Navarra vamos más allá, implantando un protocolo 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.

Se constituyó en la entidad un cauce de denuncia, investigación y de respuesta ante la aparición de situaciones de incumplimiento laboral de esa naturaleza, con el fin de atajar de manera ágil y eficaz cualquier conflicto, 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.

Es importante tener presente, que la existencia de un clima laboral de respeto del derecho a la integridad física y moral de las personas es responsabilidad de toda la plantilla de Caja Rural de Navarra, sobre todo en orden a facilitar el conocimiento de dicho tipo de conductas.

5.13 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con el objetivo de cumplir con la normativa vigente en Prevención de riesgos laborales y así garantizar la seguridad y salud en los puestos de trabajo, Caja Rural dispone de un Servicio de Prevención propio, en cuanto a la modalidad preventiva se refiere, asumiendo las especialidades de Seguridad, Ergonomía y Psicología aplicada, teniendo concertadas las especialidades de Higiene industrial y Vigilancia de la Salud con el servicio de prevención ajeno Preving Consultores.

El sistema de gestión de Prevención de riesgos laborales de Caja Rural desarrolla lo previsto dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales en lo referente a los procedimientos existentes, así como los registros acreditativos dentro del mismo. Tiene como objetivo el cumplimiento de la política de seguridad y salud de Caja Rural integrando la actividad preventiva en todos los aspectos de la gestión y en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

Para ser concisos, se enumeran los aspectos más relevantes:

Organización de la prevención dentro de Caja Rural de Navarra.

Evaluación de riesgos en los puestos y áreas de trabajo.

Planificación de la actividad preventiva.

Estudios y mediciones higiénicas realizados.

Formación e información de los trabajadores.

Planes de emergencia y evacuación.

Documentación de los equipos de trabajo e instalaciones.

Documentación referente al Comité de Seguridad y Salud.

Vigilancia de la Salud: certificados de aptitud y protocolos médicos aplicados.

Para alcanzar los objetivos previstos en la planificación anual dentro del Plan de prevención, durante el año 2021 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

El Plan de prevención ha sido revisado y actualizado.

Se han efectuado las actuaciones previstas en Vigilancia de la Salud.

Se han llevado a cabo controles internos de oficinas. En algunas de ellas, ha sido cambiado el mobiliario o se ha reformado los puestos de trabajo.

Se ha realizado una Auditoria Reglamentaria del Servicio de Prevención de riesgos laborales.

Además, como respuesta a la situación provocada por el covid-19 a partir de marzo del 2020, Caja Rural de Navarra elaboró un Protocolo de actuación, en continúa actualización, siguiendo las recomendaciones y normas de las autoridades sanitarias, y adoptando en cada momento las medidas y medios necesarios para proteger la salud de los trabajadores y clientes.

Durante el año 2021 han tenido lugar en Caja Rural de Navarra un total de 8 accidentes de trabajo (5 mujeres y 3 hombres), de los cuales 4 han requerido de baja laboral. De los accidentes con baja, 5 han tenido lugar en el centro de trabajo habitual durante la jornada laboral y 3 han acontecido durante el transcurso del desplazamiento casa – oficina/oficina – casa (In Itinere). No existen enfermedades profesionales reconocidas.

Los indicadores del 2021 son los siguientes:

Índice de frecuencia: 4,96

Índice de gravedad: 0,20

Para el año 2022, está previsto llevar a cabo las siguientes actuaciones:

Formación de nuevas incorporaciones.

Continuar con la coordinación de actividades empresariales.

Cumplir con los objetivos de la planificación anual.

Continuar con el grupo Empresa Saludable.

Continuar con las actuaciones previstas en el Protocolo de actuación frente al Covid-19 mientras sea necesario.

En Caja Rural de Navarra, contamos con un Comité de Seguridad y Salud Laboral, representante de todos los trabajadores, destinado a tratar las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales reuniéndose para ello trimestralmente.

5.14 INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

En Caja Rural de Navarra contamos con un Código de Conducta que rige 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 de cercanía, compromiso y responsabilidad en los diferentes ámbitos de comunicación con nuestros trabajadores.

Por ello es muy importante que todos tomemos conciencia de que es preciso prevenir y colaborar en que se evite o, en su caso, se corrija cualquier tipo de conducta inadecuada.

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, estando disponibles en todo momento para cualquier consulta que fuera necesaria.

La Dirección y la Plantilla de la Entidad 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.

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. Igualmente, desde la entidad procuramos apoyar diferentes proyectos dirigidos a la cooperación al desarrollo internacional, favoreciendo de esta manera los derechos humanos.

Por otro lado, tenemos la plena convicción de que dichos comportamientos éticos, son muy 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.

6. PROVEEDORES

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 el Comité de Gasto y Externalización de Servicios.

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 Comité de Gasto y Externalización de Servicios.

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.

En los servicios que la Entidad considera más relevantes, entre los que se encuentran los servicios externalizados y que están supervisados por el Banco de España, requiere auditorías y encuentros entre las partes, en los que se valora tanto la calidad del servicio como los flujos y claridad de la comunicación, que proporcionan y favorecen un trabajo final satisfactorio y la continuidad de la actividad bancaria en el caso de las externalizaciones. 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 General de Discapacidad (LGD), 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

Caja Rural de Navarra ha llevado a cabo el proyecto de oficina sin papeles. Es un objetivo que mejora la productividad de las personas, y además permite una reducción del uso de papel y tóner, dos materiales cuya producción afecta negativamente al medio ambiente.

Caja Rural de Navarra ha elaborado un documento que acompañará siempre a la solicitud de servicio del Proveedor. En dicho documento se hace una pequeña encuesta que dará a conocer la implicación de los proveedores en cuestiones sociales, igualdad de género, medioambientales y laborales. Gracias a la exigencia propia de Caja Rural de Navarra de Buena Gobernanza, trasladamos esa exigencia a los servicios contratados y, de esa manera, mejoramos la calidad general de los proveedores que trabajan para la Entidad. Generando riqueza a su vez, ya que son proveedores con una mejor calidad de servicio.

Caja Rural de Navarra supervisa que los proveedores críticos estén alineados con los mismos compromisos de la Entidad en materia RSC.

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: el importe total de gasto (facturación 2021) es 121,6 millones, de los cuales 65,3 millones son compras a proveedores de Navarra, País Vasco y La Rioja (53,7%).

7. NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIOAMBIENTE

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 nosotros el medio natural es el lugar donde vivimos, donde vivieron nuestros padres y donde queremos que vivan las próximas generaciones. Somos conscientes de la evolución y fragilidad del medio, y de la necesidad de realizar nuestra aportación, con sensatez y adecuado enfoque

Queremos destacar que, por primera vez en 2021, se ha definido de forma detallada la huella de carbono de Caja Rural de Navarra, según podrá verse en este capítulo

Caja Rural, ha ejercido su actividad a lo largo del año 2021 con un sentido de responsabilidad hacia el entorno que nos rodea, con la consecución de unos objetivos generales que se pueden resumir de la siguiente forma:

- 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
- No vemos a las poblaciones rurales como un lugar bucólico inalterable para el visitante de fin de semana, sino como un lugar donde sus habitantes quieren vivir con la necesaria dignidad y adecuados servicios, y ello supone un determinado nivel de antropización sensata y sostenible
- Optimización de los recursos consumidos (energía, plástico, papel, etc.). Reducir, retirar y reciclar.
- Prestación de un servicio esencial al cliente, con la apertura y atención presencial de todas las oficinas en medio de la situación provocada por la COVID-19, aspecto este que es más relevante en poblaciones pequeñas, donde hay mayor proporción de personas mayores.

Desarrollamos a continuación estos puntos.

A. CONSUMO DE RECURSOS Y PLANES DE MEJORA

Si bien la banca se ha caracterizado por mantener estructuras burocratizadas poco flexibles, con grandes departamentos y estructuras muy burocratizadas, esto no es así en Caja Rural de Navarra. El modelo de gestión de la 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. Si bien, por normativa legal aún estamos lejos de podernos considerar una entidad sin papeles, a lo largo de este año hemos continuado y profundizado en la estrategia de digitalización de la gestión documental, tanto interna entre los diferentes departamentos y oficinas de la Caja, como con los clientes. Este proceso tiene una serie de ventajas como la rapidez y eficacia en la gestión, la reducción de los espacios de almacenaje, y la reducción de reuniones y desplazamientos. Y también tiene una serie de ventajas medioambientales añadidas, como el menor consumo de energía en los desplazamientos, y el menor consumo de papel.

Creemos sinceramente que estamos avanzando en un modelo de oficinas cada vez más eficientes y sostenibles, con un menor consumo energético.

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

1 EL CONSUMO DE LOS RECURSOS

PAPEL Y TONER

En Caja Rural de Navarra, llevamos una década fomentando 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 2021 este proceso se ha implantado en las últimas 21 oficinas pendientes, con lo que el proceso de digitalización de oficinas ha concluido. 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 A4. 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.

A lo largo de este año, hemos continuado con la ejecución de procesos de ahorro de consumo de papel en comunicaciones internas y con los clientes, con un gran incremento del buzón virtual entre los clientes. Además, la situación general provocada por el Covid-19 ha acelerado este proceso con una potenciación de los canales digitales.

Por eso, el **consumo total de papel** ha seguido la tendencia general de estos últimos años de disminución, si bien este año 2021 el consumo ha aumentado respecto al año pasado en el que debido a la irrupción de la pandemia, las oficinas presentaron menos afluencia de clientes (el papel de TPV no figura porque ya no lo compramos directamente):

Papel Consumo	Kg/año 2016	Kg/año 2017	Kg/año 2018	Kg/año 2019	kg/año 2020	Previsto kg/2021	Real kg/2021	Previsto kg/2022
Papel libre cloro folios	65.656	63.278	58.349	50.800	45.825	48.000	49.387	49.000
Papel termico tpv	340	332	0	0	0	0	0	0
Papel cajeros	294	148	277	1.533	1.415	1.400	1.428	1.400
Sobres	4.214	3.568	3.767	2.576	3.618	3.000	3.692	3.500
Papel en folletos y carteles	4.565	4.300	4.200	1.195	416	1.100	435	450
Consumo total papel	75.069	70.894	66.593	56.104	51.274	53.500	54.942	54.350

Los **datos de consumo de papel por empleado** en el año 2021 (a 31 de diciembre número empleados era de 947) ha sido de 58,01, superior a la ratio del año 2020 – 54,08 pero inferior a la ratio de años anteriores (2019-62,62).

Si bien el consumo de papel continúa disminuyendo, creemos que no de manera demasiado significativa 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.

Estos son los datos del consumo de tóner:

Tóner Consumo uds.	2016	2017	2018	2019	Real 2020	Previsto 2021	Real 2021	Previsto 2022
Tóner reciclado	3.199	3.276	3.368	1.957	3.183	3.050	3.378	3.100
Tóner originales	231	251	229	106	82	70	78	80

Los **datos de consumo de tóner por empleado** en el año 2021 eran de 3,56 en tóner reciclado y 0,08 en tóner originales, frente a las ratios del año 2020 de 3,35 en tóner reciclados y 0,08 en originales.

ENERGIA

Caja Rural en su red de oficinas, no consume energías fósiles, la única fuente de energía de las oficinas es la electricidad y por lo tanto no tiene emisiones directas. Además, esta energía eléctrica ha tenido ya en este año 2021 su origen en su totalidad en energías renovables.

En cuanto a los datos del consumo de 2021, muestran una tendencia descendente, gracias a las medidas de eficiencia energética implantadas.

La tabla de consumos ha sido la siguiente:

Electricidad Consumo Kw/h.	2016	2017	2018	2019	Real 2020	Previsto 2021	Real 2021	Previsto 2022
	5.771.985	5.557.303	5.814.696	5.307.239	4.870.619	5.100.000	4.567.736	4.900.000

Los **datos de consumo de energía por empleado** en el año han sido de 4.823 KWh, frente a los 5.137 KWh del año 2020.

Hay otra fuente de consumo indirecto menor, 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, en el año 2018 de 4.280 Gj, en el 2019 de 4.026 Gj y en el 2020 de 2.282,50 Gj. En el año 2021 ha sido de 2.411,98 Gj, lo cual supone un incremento respecto al año 2020 que se puede considerar excepcional por la situación del covid, pero sí marca una tendencia general descendente con los años

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

Las principales medidas de eficiencia energéticas implantadas en el 2020 han sido:

- Climatización

Renovación de los equipos más antiguos y menos eficientes, por otros equipos que son bombas de calor Inverter con tecnología de volumen refrigerante variable VRV, que tienen un consumo nominal inferior en un 40-50 % a las bombas de calor tradicionales.

En 2021, se han sustituido los equipos en 7 oficinas

- Luminarias

Se ha continuado el proceso de renovación de las lámparas fluorescentes por luminarias leds, con una eficacia mucho mayor y un menor consumo. En 2021, se han cambiado las luminarias a leds en 5 oficinas.

- Rótulos exteriores

Los rótulos tradicionales tienen luminarias de tubos fluorescentes. Llevamos también más de 10 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 2021 se han renovado 9 rótulos.

- Ordenadores y cajero automático.

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

- Desplazamientos.

Se ha continuado con el proceso de 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. La situación provocada por el covid-19 ha potenciado en gran manera el uso de las videoconferencias entre empleados, en reuniones de formación e incluso con clientes.

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:

Agua Consumo m ³	2016	2017	2018	2019	Real 2020	Previst o 2021	Real 2021	Previsto 2022
	12.924	12.810	12.220	9.830	8.519	9.800	7.428	8.000

Los **datos de consumo de agua por empleado** en el año 2021 (a 31 de diciembre el número empleados era de 947), han sido de 7,84 m³ frente a los 8,98 m³ del 2020.

Estos datos de consumo se han obtenido por la suma del consumo real de los 7 locales donde se ubican los Servicios Centrales, sumado a una estimación de consumo para la red de oficinas en base al consumo real de las mismas, clasificando las oficinas en tipos según el número de empleados y extrapolando este dato de consumo de oficinas al número de oficinas del mismo tipo.

2 LA GESTION 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 extensa red de 254 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. En este sentido, y para facilitar el trabajo de los servicios de limpieza a la hora de separar los residuos, este año, se han instalado en todas las oficinas unas papeleras específicas para cada tipo de residuo.

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

- El papel residual generado en las oficinas, los residuos orgánicos y los plásticos y envases se depositan por los servicios de limpieza en los contenedores específicos 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 o 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	2018	2019	Real 2020	Previsto 2021	Real 2021	Previsto 2022
Tóner retirado	2.788	2.280	684	3.162	3.277	2.800	3.035	2.950

4 EMISIONES ATMOSFERICAS

Las actividades de las oficinas, no generan emisiones directas a la atmósfera. Las oficinas no tienen emisiones lumínicas ni de ruidos, por lo que no es necesario tomar medidas específicas.

El dato de la emisión de toneladas de CO₂ equivalentes por consumo eléctrico sería de cero en 2021 ya que todo el consumo de la Caja Rural es de origen renovable, al igual que se realizó en el año anterior, ya que toda la energía consumida ha sido eléctrica y ésta ha sido adquirida de origen renovable, mediante la adquisición de los correspondientes certificados de origen. Concretamente, estos certificados están dentro del acuerdo alcanzado para un contrato de suministro a largo plazo por las empresas harineras del Grupo Caja Rural con una comercializadora, que garantiza el suministro de energía eléctrica de origen renovable para su consumo en los centros y fábricas del Grupo, a la vez que da soporte para la construcción de los parques eólicos Campoliva II y Dehesa de Mallén, que se ubican en Aragón y que son propiedad de terceros.

Con ello se han evitado unas emisiones de 11.000 T de CO₂ (Factor de emisión medio de nuestro suministrador eléctrico: 0,20). De este ahorro, 920 T corresponden a la Caja Rural, el resto a sus participadas

La gran mayoría de los equipos de climatización de las oficinas, 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.

5 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.

6 EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO

Conscientes de la necesidad de aportar mejoras en nuestro medio ambiente, Caja Rural de Navarra se ha propuesto conocer las emisiones de GEI generadas por su actividad empresarial en el año 2021 y las posibilidades de reducción de la misma.

La planificación ha seguido los siguientes pasos:

- Cálculo de la huella de carbono
 - o Definición de actividades con emisiones más significativas
 - o Cálculo de la huella según GHG PROTOCOL

- o Informe de emisiones
- o Inscripción del registro en el Ministerio
- Plan de reducción de la huella de carbono
- Plan de compensación, a implementar en los próximos ejercicios.

El cálculo de la huella de carbono, se realiza con la metodología GHG Protocol y conforme a los alcances:

Alcance 1: Se trata de las emisiones directas debido a la actividad propia de la Caja Rural, en este caso se reducen a las emisiones ocasionadas por los vehículos propias de la empresa y las derivadas de las fugas de los aparatos de climatización

Alcance 2: Se trata de las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico

Alcance 3: Se trata de las emisiones inducidas por la actividad. Detallamos:

Emisiones ocasionadas por el desplazamiento de los trabajadores a su puesto de trabajo. Este valor se obtiene de una encuesta de movilidad realizada a los trabajadores

Emisiones ocasionados por los trabajadores por desplazamientos en el ejercicio de sus funciones. Este valor se obtiene de los desplazamientos notificados por los trabajadores a la empresa

Emisiones ocasionadas por los procesos informáticos en los sistemas propios y subcontratados. Este valor se obtiene del estudio de huella de carbono realizado por Rural de Servicios Informáticos en el año 2020

Emisiones ocasionadas por terceros en el transporte de bienes de la caja: servicio de mensajería y servicio de transporte de efectivo, a partir de la estimación realizada por la empresa de mensajería

Hay determinadas emisiones que podrían encuadrarse en el alcance 3 y que no podemos calcular, como es el derivado del consumo energético de los dispositivos de los clientes de la Caja Rural realizando comunicaciones con ésta o transacciones de banca electrónica, las motivadas por incidencias informáticas atendidas por empresas externas o las derivadas del desplazamiento al trabajo de servicios contratados por la Caja Rural (jurídicos, limpieza, etc.).

Se calcula que esas emisiones no calculadas no superarían el 2% de las emisiones calculadas

El cálculo de la huella de carbono de la Caja Rural, para el ejercicio 2021, es de 1.728 T, es decir, 1,83 T de CO2 por empleado. De ellas, 1.200 T corresponden al desplazamiento in itinere.

Asimismo, se ha realizado el cálculo de la huella de carbono, alcances 1 y 2, para las empresas controladas por Caja Rural de Navarra, con participación superior al 50%. Se trata de las empresas correspondientes al Anexo I de esta Memoria.

Estas empresas, en su conjunto, y para los alcances 1 y 2, han producido una huella de carbono de 10.813 T. en el año 2021

Alcance 1: Emisiones y partículas enviadas a la atmósfera, residuos generados por las operaciones propias, incluidos los vehículos propios asignados al transporte de personas (área sanitaria) y mercancías (harineras)

Alcance 2: Se trata de las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico

No se ha determinado el Alcance 3. Presenta una especial dificultad en la determinación de la huella de carbono en el abastecimiento de cereal a las empresas de producción de harina de trigo.

Si comparamos estas cifras con las informadas en 2020, con alcances aproximadamente iguales a los alcances 1, 2 y 3, encontramos

Huella de carbono T CO2 eq.	Año 2021		Año 2020	
	Caja Rural de Navarra	Filiales	Caja Rural de Navarra	Filiales
Alcance 1	30	6.004	30	4.747
Alcance 2	0	4.809	0	11.110
Alcance 3	1.698	N/A	N/A	N/A
Suma	1.728	10.813	30	15.857
Total año	12.541	-21,1%	15.887	

Señalar que el cálculo de la huella de carbono tanto de la actividad de la Caja Rural de Navarra como de las empresas participadas, no ha sido verificado externamente.

En cuanto al Plan de reducción de huella de carbono, se establecen diversos **objetivos**:

Caja Rural, matriz, actividad financiera:

- Reducción de un 5% de la huella de carbono para 2024
- Reducción emisiones desplazamientos in itinere 2% anual
- Duplicar los kilómetros de coche eléctrico en 2022 (vs. 2021)

Caja Rural, empresas filiales:

- Reducción de la huella de carbono un 5% comparando 2024 con 2022 (alcances 1, 2, 3)
- Reducción huella de carbono 2022 un 3% respecto a 2021

Para ello, la Caja Rural tiene previsto establecer estas medidas, entre sus empleados:

Incentivar la movilidad urbana en bicicleta. Ya se ha realizado la campaña de uso de la red urbana de Pamplona, coincidiendo con su reimplantación

Incentivar la adquisición de vehículos híbridos plug-in y eléctricos puros. De forma paralela, aunque no impacta en la huella de carbono de la Caja Rural, incentivar la colocación de tejados fotovoltaicos en sus domicilios. Con incentivar queremos decir financiar en condiciones ventajosas para el empleado.

7 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 del mismo pueblo ó pueblos cercanos, lo que supone una menor movilidad. Este es un dato a poner en valor, sobre todo teniendo en cuenta la situación actual de la banca que está cerrando cada año que pasa más oficinas especialmente en el mundo rural.

En el diseño, construcción y remodelación de las oficinas e 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, cómo dos 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 mantenimiento correctivo y preventivo de cara a optimizar el control y funcionamiento de las instalaciones, para conseguir unos espacios saludables y seguros

8 INICIATIVAS PARA LA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESIDUOS 2022

En el ámbito de Caja Rural, deseamos detallar de forma resumida:

- Sustitución de 7 equipos de climatización en oficina. Con esta medida, al instalar equipos con tecnología VRV, conseguimos un mejor rendimiento con un menor consumo eléctrico. Es importante resaltar que 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 este año 2022.
- Sustitución de rótulos. Está previsto el cambio de 6 rótulos luminosos, con una renovación de las luminarias por leds de menor consumo.
- Seguimiento de las directrices y recomendaciones del Plan de reducción de la huella de carbono
- Continuar con el proceso de digitalización de las oficinas, para conseguir la eliminación del papel físico. Concretamente este año, está previsto que las últimas 21 oficinas que quedaban pendientes pasen a ser oficinas sin papel. En cuanto a los departamentos de los servicios centrales, este año 2022 está previsto digitalizar la documentación de los últimos 9 departamentos pendientes, con lo que el proceso quedará concluido en toda la red de Caja Rural de Navarra.

En el ámbito de las participadas con control, indicamos las actuaciones planificadas para el ejercicio 2022:

- Industria Tonelera de Navarra, S.L.; instalación de un techo fotovoltaico en sus instalaciones, que permita un alto porcentaje de autoconsumo
- Solera Asistencial: Instalación en los tejados de La Vaguada y Torre Monreal de sendos equipos que, de forma integrada, producen agua caliente para reducir el consumo de gas y energía eléctrica fotovoltaica para reducir el consumo eléctrico. Estos equipos aúnan ambas funcionalidades en cada uno de los paneles, y sin conseguir llegar al nivel de eficiencia de los equipos dedicados a una sola de las funciones, alcanzan un alto rendimiento para aquellos lugares donde son necesarios ambos tipos de energía y el espacio es limitado. Estos equipos son, además, de fabricación nacional.

En el anexo dedicado a las participadas se recogerán estas actuaciones con mayor detalle.

7.3. Relación directa con actividades medioambientalmente sostenibles

En los puntos anteriores se ha analizado el impacto directo generado por la actividad de Caja Rural de Navarra. Además, ésta participa en varias empresas cuya aportación al medio ambiente consideramos significativa:

- a) Compañía Eólica de Tierras Altas, S.A.; empresa promotora y explotadora de cuatro parques eólicos ubicados en el norte de Soria, instalados entre 2001 y 2005, con una potencia total de 99 MW y producciones anuales que oscilan entre 2.3 y 2.7 veces el consumo de energía eléctrica de todo el Grupo Caja Rural de Navarra. En los años 2021 y 2020 las producciones han sido 231 y 229 GW.h respectivamente.

b) Renovables de la Ribera, S.L.; titular de cuatro parques eólicos en Navarra, cuya construcción se ha completado en 2020. Totalizan un total de 111 MW y su producción en 2021 ha sido 272 GW.h Esta sociedad ha obtenido financiación a la inversión del Banco Europeo de Inversiones

c) Iberjalón, S.A.; titular de un parque eólico de 22,5 MW en Aragón, puesto en servicio en 2020, con una producción de 64 GW.h en 2021

La producción asignable a Caja Rural de Navarra en 2021 es de 207 GW.h

La energía asignable a la Caja en 2021 es la que, de media, consumen 63.900 hogares; evitando una emisión a la atmósfera de 76.590 T eq CO2 si se produjese su energía en centrales de ciclo combinado (comparadas por su actuación como reguladoras de carga)

Hasta 2021, la Caja Rural de Navarra, con otras tres Cajas Rurales, a través de la participada Bosqalia, también se dedicaba al cultivo y explotación del chopo. Al cierre del ejercicio 2020 tenía 284 Ha de cultivos en crecimiento, con más de 90.000 pies. En 2021 se enajena la práctica totalidad de estos cultivos.

Por último, el Grupo harinero (ver anexo Empresas Participadas), que comprende las fábricas productoras de harina de trigo filiales de Caja Rural de Navarra, y para los ejercicios 2019-2028, mantiene un contrato de suministro eléctrico a largo plazo que contempla que aproximadamente el 80% de esta energía tenga origen renovable, concretamente de los parques eólicos externos al grupo Caja Rural de Navarra, Dehesa de Mallén y Campoliva II, ambos en la provincia de Zaragoza. Estas instalaciones entraron en explotación comercial en 2020

Resumiendo estas métricas, la producción renovable asignable a Caja Rural de Navarra es 2,6 veces el consumo total eléctrico del Grupo Caja Rural, multiplicador que asciende a 8,6 si eliminamos la parte de los consumos contratados a terceros de origen eólico.

8. NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

8.1. Valor territorial

Caja Rural de Navarra, es una entidad financiera de ámbito regional que, a 31 de diciembre de 2021, contaba con 254 oficinas y empleaba a 947 personas. Constituida jurídicamente como una cooperativa de crédito, se encuentra fuertemente arraigada en los distintos territorios en los que opera (Navarra, País Vasco y La Rioja).

Su actividad tiene un impacto directo e indirecto en el desarrollo de las comunidades locales donde opera y en el bienestar de la sociedad en general, además de favorecer los entornos sociales, económicos, culturales y lingüísticos.

Su presencia local y el alto grado de compromiso con el entorno, es consustancial al amplio respaldo que le otorgan sus socios y clientes. La composición societaria le permite interactuar con esa realidad, hasta el punto de convertirse en un agente social relevante. Sin duda, ésta es una notable ventaja competitiva, ya que le resulta más sencillo conocer las demandas y necesidades reales de la sociedad. Igualmente, el hecho de mantener unos centros de decisión cercanos, le confieren la capacidad de ofrecer una respuesta ágil y flexible, gracias al conocimiento del territorio y de sus gentes.

Todo ello, facilita que la entidad mantenga una estrecha relación con los distintos agentes económicos y sociales, a los que procura atender siempre desde el ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa tal y como recogen sus estatutos.

8.2. Valor social y ambiental

Caja Rural de Navarra cuenta con el **Fondo de Educación y Promoción (FEP)**, como principal herramienta para dinamizar su Acción Social. A través de este Fondo, la entidad revierte a la sociedad una parte de los beneficios obtenidos con su actividad financiera, en lo que consideramos nuestro *dividendo social*. Cada año, se realiza un esfuerzo importante para apoyar aquellos proyectos generadores de valor y que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestro entorno, aportando soluciones a distintas necesidades sociales, medioambientales, deportivas y culturales.

PRINCIPIOS Y DIRECTRICES

El FEP se rige por las siguientes directrices, según sus estatutos:

- Destinar a este Fondo el 10 por ciento del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio.
- Apoyar aquellas actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:
 - a. 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.

- b. La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- c. 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.
- Posibilitar colaboraciones con otras sociedades y entidades, para el cumplimiento de los fines del Fondo, pudiendo aportar, total o parcialmente, su dotación.

Este **compromiso social** procura atender diferentes necesidades del entorno y se canaliza principalmente a través de **cuatro ejes de actividad**:

1. La promoción de la salud y la calidad de vida de las personas.
2. El impulso a la educación y la tecnología, acompañando los diferentes procesos de digitalización.
3. El apoyo al emprendimiento y la innovación, como forma de progreso.
4. La protección del medioambiente y el desarrollo local de las comunidades en las que está presente.

APLICACIÓN DEL PRESUPUESTO

A continuación, se exponen las líneas básicas y aplicación del Fondo de Educación y Promoción aprobadas por la Asamblea General para el ejercicio 2021:

- **Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa:** 1.924.198,38€ (44,09%)
- **Obra docente e investigación:** 1.050.065,21€ (24,06%)
- **Ayudas al deporte:** 301.452,41€ (6,91%)
- **Obra Asistencial:** 146.701,19€ (3,36%)
- **Actividades culturales, recreativas y varias:** 362.751,32€ (8,31%)
- **Desarrollo económico y social:** 579.301,71€ (13,27%)

TOTAL: 4.364.470,22€.

(En miles de €)	2021		2020		2019		2018	
Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa	1.924	44,09 %	1.788	42,86%	1.737	41,15 %	1.783	43,39 %
Obra docente e investigación	1.050	24,06 %	769	18,44%	1.291	30,59 %	1.142	27,78 %

Ayudas al deporte	301	6,91%	84	2,00%	152	3,60%	136	3,31%
Obra Asistencial	147	3,36%	380	9,10%	132	3,13%	85	2,06%
Actividades culturales, recreativas y varias	363	8,31%	412	9,88%	263	6,23%	306	7,44%
Desarrollo económico y social	579	13,27 %	739	17,12 %	645	15,28 %	658	16,01 %
TOTAL	4.364	100%	4.172	100%	4.221	100%	4.110	100%

Anualmente, nos marcamos el reto de proseguir con nuestro compromiso y de dar continuidad a muchos de los proyectos con los que venimos colaborando desde tiempo atrás. Y es que resulta gratificante seguir organizando, patrocinando y colaborando con cientos de entidades e iniciativas que van adquiriendo una dimensión inimaginable hace tan solo unos años. En cualquier caso, Caja Rural trabaja vigilante para saber adaptarse a las nuevas necesidades sociales, reorientando las aportaciones a aquellas actuaciones más demandadas en cada momento.

Caja Rural, a través del FEP, procura aportar su granito de arena para ayudar a crear una sociedad más justa y solidaria. Para ello, resulta una garantía colaborar con algunas de las entidades que llevan décadas trabajando en favor de los colectivos más vulnerables como son Cáritas, Asociación Nuevo Futuro, Proyecto Hombre, Aspace, etc.

INICIATIVAS Y PROYECTOS IMPULSADOS

Dentro de las líneas básicas de aplicación del Fondo, a lo largo del año 2021 podemos destacar las siguientes acciones como aquellas más significativas:

COOPERATIVISMO Y DESARROLLO LOCAL

- **Apoyo al cooperativismo**, especialmente a aquel que centra su actividad en el sector primario, mediante la firma de colaboraciones con cooperativas y sus organizaciones más representativas como UCAN, para el correcto desarrollo de sus programas de formación y profesionalización.
- **Jornadas de Emprendimiento**, para la facilitar incorporación de jóvenes al sector agrario, en colaboración con la empresa pública INTIA. El objetivo principal, abordar el problema de relevo generacional, a la vez que se evita el despoblamiento rural y se favorece el empoderamiento de la mujer.

- **Asesoramiento a los clientes de la entidad en la tramitación de las ayudas PAC**, mediante un equipo de profesionales específicamente dedicados a este fin. En 2021 se tramitaron 4.686 solicitudes por esta vía.
- **Asesoramiento y tramitación de la declaración de la renta y patrimonio**, y de forma especial en los territorios donde la Caja es entidad colaboradora de la Hacienda, mediante un equipo de profesionales específicamente destinados a este fin.

PROYECTOS SOCIALES, ASISTENCIALES Y DEPORTIVOS

- **La Vuelta con Solera y Caja Rural**: proyecto de voluntariado corporativo mediante el que empleados de la Caja ofrecen dar paseos a personas mayores sobre triciclos eléctricos, por Pamplona. De esta forma, conseguimos combatir su soledad y aislamiento, mientras se les ayuda a “redescubrir” la ciudad.
- **Aspace**: colaboración para garantizar el cuidado y protección de personas con parálisis cerebral.
- **Asociación riojana de familiares y amigos de niños con cáncer (FARO)**: apoyo al Programa de “*Atención integral en los cuidados de la salud de los menores con cáncer y sus familias*”.
- **Proyecto Hombre**: asistencia a programas de atención y apoyo a personas con problemas de adicciones.
- **Día Más Solidario**: a través de esta iniciativa, se destinó el 10% de las pólizas de Seguros RGA comercializadas durante ese día a apoyar el “proyecto de Derecho a la Alimentación”, concretamente, financiando el comedor social de Cáritas en Barakaldo.
- **Emisión, gestión y dinamización del Proyecto Carné Joven en Navarra y La Rioja**. Caja Rural renovó un año más el convenio de colaboración con Gobierno de Navarra y de Gobierno de La Rioja, para la emisión del Carné Joven. A través de esta iniciativa, conseguimos que miles de jóvenes entre 14 y 30 años puedan disfrutar de servicios y ventajas en alojamientos, transportes, cultura, comercios y seguros entre otros, a través de convenios en España y más de 40 países, pudiendo beneficiarse de numerosas ventajas en más de 50.000 establecimientos.
- **Apoyo al deporte base y de la práctica deportiva**, a través de acuerdos de colaboración con clubes deportivos de nuestro entorno, tratando así de impulsar la calidad de vida y los hábitos saludables.
- **Actividades sociales y de ocio** dirigidas a distintos colectivos y organizaciones de personas mayores.

INVESTIGACIÓN, EDUCACIÓN, TECNOLOGÍA Y EMPLEO

- **Eskola Digitala:** lanzamiento de un programa de ayudas orientado a apoyar las inversiones en digitalización realizadas por centros educativos de la CAV. En total, se han concedido 235.359€ de subvenciones directas, repartidos entre 113 colegios, para garantizar que ningún centro quede sin acometer inversiones por falta de recursos.
- **Becas CIMA:** 45.000€ aportados al Centro de Investigación Médica Aplicada, con el que nuestra entidad contribuye a incrementar la actividad investigadora de este centro de la Universidad de Navarra, referente a nivel nacional e internacional.
- **Universidades:**
 - **Becas de movilidad internacional:** pese a las restricciones de movilidad existentes, a causa de la pandemia del Covid-19, Caja Rural ha seguido apoyando a los estudiantes de la Universidad de Navarra y la Universidad Pública de Navarra mediante sus programas de becas al estudio y de realización de prácticas en países de todo el mundo (Erasmus, Palafox, Martín de Rada, ISEP USA, ISEP Internacional, convenios bilaterales y Alumni UN).
 - **Otras actividades:** de manera paralela, la entidad impulsa diversas actuaciones de la comunidad universitaria en el ámbito de la sostenibilidad, la divulgación científica, el voluntariado, el deporte o la salud.
 - **Creación y apoyo de un área de emprendimiento,** para financiar actividades de carácter especial que sirvan para impulsar y fomentar el emprendimiento y la creación de nuevas empresas en toda la comunidad universitaria.
- **Formación Profesional:**
 - **Impulso y desarrollo del Programa Erasmus Plus,** a través de diferentes becas de movilidad internacional en colaboración con Gobierno de Navarra. 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 socio laborales distintas a las de su entorno habitual.
- **Prácticas laborales en Caja Rural de Navarra:** comprometidos con la formación y el empleo, mediante el diseño de programas que completan la formación de los estudiantes, acercándoles a la realidad del ámbito financiero, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidades y facilitando su empleabilidad. A través de estos programas, hemos contribuido a la formación de más de un millar de estudiantes en estos diez últimos años.

- **I. Feria del Libro de Navarra:** colaboración con la Asociación de Librerías de Navarra en la organización de este evento que ha llevado diferentes actividades culturales a las localidades de Pamplona, Tudela, Estella-Lizarrá y Elizondo.
- **Kilometroak y Nafarroa Oinez:** apoyo a la fiesta de las ikastolas de Gipuzkoa y Navarra, que trabajan en favor del euskera y por la defensa de las diferentes realidades lingüísticas.
- **La Experiencia Cinematográfica:** proyecto cultural integral que busca mejorar las competencias personales y profesionales de los estudiantes a través de la formación cinematográfica.
- **Comparsa de Gigantes y Cabezudos del Valle de Larraun:** impulso inicial a este proyecto sociocultural que nace para contribuir a una mayor cohesión del Valle, así como para fomentar las relaciones intergeneracionales durante los encuentros festivos.
- **Festivales musicales y cinematográficos:** apoyo al sector cultural en un momento de máxima dificultad, mediante el patrocinio a nuevas iniciativas como los festivales Flamenco On Fire, Clásica Plus, Confluencias de Estella-Lizarrá, o el Navarra International Film Festival.
- **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 esta actividad destinando el producto que obtienen a proyectos solidarios.
- **Bodas de Oro Matrimonios de Navarra:** reconocimiento a todos los matrimonios de Navarra, cliente de Caja Rural, que en 2021 celebraban el 50 aniversario de su matrimonio.
- **VII. Concurso fotográfico de Caja Rural de Navarra:** en el año 2021 se ha organizado una nueva edición de este concurso que ha contado con cientos de fotografías presentadas.

MEDIOAMBIENTE

- **Banco de Alimentos de Navarra:** desarrollo del programa digital “Alimentos que no alimentan”, que consiste en una aventura gráfica que busca sensibilizar a escolares sobre el desperdicio de alimentos, a la vez que se les educa en materia de sostenibilidad, consumo responsable y lucha contra la pobreza.
- **Aula de la Naturaleza de Fundación Ilundain – Haritz Berri:** proyecto de educación ambiental, ayudando a su sostenimiento. Se trata de un recurso educativo, visitado por más de 5.000 escolares al año.
- **Servicio de bicicleta eléctrica de Pamplona:** apoyo a la movilidad sostenible en la ciudad, mediante la aportación de 45.000€ para desarrollar diferentes acciones que permitan activar a 1.000 nuevos usuarios al año en este servicio.
- **Iniciativa Equinoccio 2030 en la Mejana de Tudela:** celebración de una jornada de plantación de verduras y hortalizas, así como de especies arbustivas que servirán de barrera natural frente a plagas y frente al viento, protegiendo los

cultivos de la huerta. La iniciativa contó con la participación de 125 escolares de tres colegios diferentes de la localidad.

- **Acción forestal en Lerín:** plantación de 1,5 hectáreas en diversas zonas de este municipio. El proyecto cuenta con un total de 1556 plantas arbustivas, dotación que servirá para compensar una parte de las emisiones de CO2 del Ayuntamiento de Lerín, además de generar una nueva zona arbórea, favoreciendo la biodiversidad.

EMPRENDIMIENTO

Apoyo a los emprendedores a través de INICIA. Línea dirigida a la financiación y asesoramiento de los jóvenes emprendedores, a través de la cual Caja Rural 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 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 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 quince años de actuación, se han apoyado 2.306 proyectos, que han favorecido al desarrollo económico y social de las localidades en las que se han situado.

A lo largo de este tiempo se han generado directamente 3.956 puestos de trabajo directos. En el año 2021 se han generado directamente 367 puestos de trabajo. De estos puestos generados en 2021; 241 son hombres y 126 mujeres (66% y 34%, respectivamente), siendo la edad media de los emprendedores de 40,09 años.

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 procura materializar su compromiso con el desarrollo económico y local, presente y futuro de la región, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma.

8.3. Valor institucional

La actividad de Caja Rural de Navarra le permite mantener un contacto directo y permanente con la sociedad. Asimismo, resulta necesario acordar políticas con los distintos agentes públicos y privados del territorio, que permitan materializar esas acciones. Por ello, son numerosos los acuerdos que mantiene suscritos nuestra entidad con el sector institucional público y privado. Damos cuenta de los acuerdos más significativos que mantiene suscritos nuestra entidad:

CONVENIOS O ACUERDOS EN VIGOR CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y OTROS AGENTES

GOBIERNO DE NAVARRA - GESTION DEL CARNET JOVEN DE NAVARRA

GOBIERNO DE NAVARRA - IRPF Y PAC

GOBIERNO DE NAVARRA - DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN (FP)

GOBIERNO DE LA RIOJA - GESTIÓN DEL CARNET JOVEN DE LA RIOJA

GOBIERNO VASCO - I+D+I

GOBIERNO VASCO - DERECHOS LINGÜÍSTICOS

GOBIERNO VASCO - SENDOTU PYMES Y AUTÓNOMOS SECTOR AGRARIO, FORESTAL Y PESQUERO

GOBIERNO DE ARAGÓN – PAC

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA – TELEPEAJE VIA T

UNIVERSIDAD DE NAVARRA

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA APLICADA

ASOCIACIÓN UNIVERSITARIA ALTUBE

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE NAVARRA

ELKARGI SDAD. GARANTÍA RECÍPROCA

IBERAVAL, SDAD. DE GARANTÍA RECÍPROCA

ANEL

ASOCIACIÓN SOCIEDADES LABORALES DE EUSKADI (ASLE)

CONFEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE EUSKADI (ERKIDE)

GARAPEN – AGENCIAS DE DESARROLLO DE EUSKADI

GRUPO INTEGRA SOCIAL

UEMA (MANCOMUNIDAD DEL EUSKERA) - GIA

ESTADO DE SITUACIÓN – HOJA DE RUTA (EXCEL ADJUNTO)

ANEXO I: TABLA DE INDICADORES GRI (OBLIGATORIOS Y MATERIALES)

ARCHIVO ADJUNTO

**ANEXO II: ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE LAS EMPRESAS
QUE CONFORMAN EL GRUPO CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA**

ANEXO III: CERTIFICADO VERIFICACIÓN AENOR

Indicadores obligatorios GRI Standards			
Indicador			Comentario
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	CAJA RURAL DE NAVARRA, Sociedad Cooperativa de Crédito QUIÉNES SOMOS PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	QUIÉNES SOMOS PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
	102-3	Ubicación de la sede de la organización	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
	102-4	Ubicación de las operaciones	QUIÉNES SOMOS PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
	102-5	Propiedad y forma jurídica	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
	102-6	Mercados servidos	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
	102-7	Tamaño de la organización	PRINCIPALES MAGNITUDES
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	EL EQUIPO HUMANO
	102-9	Cadena de suministro	PROVEEDORES 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.
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el año 2021 no ha habido cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	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 CULTURA CORPORATIVA NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD
	102-13	Afiliación a asociaciones	NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD QUIÉNES SOMOS
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	CARTA DEL PRESIDENTE
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD 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
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	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, todo ello como complemento a las labores de revisión y control interno ordinarias establecidas en la Entidad.

Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	ÓRGANOS DE GOBIERNO ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL
	102-19	Delegación de autoridad	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, Consejo Rector
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	ACERCA DE LA MEMORIA
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/gobierno-cooperativo/composicion-consejo.pdf https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/2021-11/2021-11nov-17-nota-web-comite-de-riesgos.pdf https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/2021-11/2021-11nov-17-nota-web-comite-de-remuneraciones-crn-2021.pdf https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/2021-11/2021-11nov-17-nota-web-comite-de-nombramientos.pdf https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/2021-11/2021.11.22-nov-17-nota-web-comite-de-auditoria.pdf
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Estatutos Sociales de la Caja, Capítulo IV Publicados en la página web en el siguiente link: https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/files/Estatutos Caja Rural de Navarra.pdf
102-25	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 y que contemple 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. Estos mecanismos vienen recogidos en tres ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> - En los Estatutos de la Caja en su artículo 48. - En el Reglamento del Consejo Rector en su apartado 8.4, ambos documentos disponibles en la web de la entidad: www.cajaruraldenavarra.com 	

		<p>- 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. Para ello la entidad cuenta con un procedimiento de concesiones de operaciones crediticias a consejeros y dirección General de la Caja, aprobado por el Consejo Rector en Septiembre de 2021</p> <p>Además, dentro del ámbito de supervisión de la función de Cumplimiento Normativo de Caja Rural de Navarra existe una sección denominada "CONFLICTOS DE INTERÉS", dentro de la cual se recoge la Política de Conflictos de interés cuya última versión fue aprobada por el Consejo Rector de la Entidad en Octubre de 2021.</p> <p>En dicha política se detallan los siguientes aspectos: Definición de conflicto de interés; ámbito de aplicación; situaciones susceptibles de generar conflictos de interés; medidas preventivas correctoras o mitigadoras de conflictos de interés; notificación y registro de un conflicto de interés; registro de conflictos de interés; y revisión y mantenimiento de la política de conflictos de interés.</p>
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	ACERCA DE LA MEMORIA ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL DE NAVARRA
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
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	LOS CLIENTES
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	LOS CLIENTES
102-35	Políticas de remuneración	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	EQUIPO HUMANO

			Y resumen de la Política de Remuneración en el enlace: https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo-politica-remuneraciones
	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 POLÍTICA DE REMUNERACIÓN CRN (RESUMEN)
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo-politica-remuneraciones
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	EQUIPO HUMANO
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD – EMPRESAS PARTICIPADAS
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA
	102-47	Lista de temas materiales	ACERCA DE LA MEMORIA
	102-48	Reexpresión de la información	No hay reexpresiones consecuencia de: <ul style="list-style-type: none"> • las fusiones o adquisiciones; • los cambios en los años base o los periodos; • la naturaleza del negocio; Sí hay reexpresiones en el Anexo II, correspondiente a los métodos de medición de empleados y remuneraciones de las empresas que conforman el Grupo Consolidado. También hay reexpresión en los datos reportados referentes a los rangos de edad de los contratos tanto indefinidos como temporales, adaptando este reporte a las indicaciones de GRI. Sí son comparables, ya que se ha realizado la reexpresión para todos los periodos reportados.
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. Se ha llevado a cabo un nuevo análisis de materialidad, tanto de la entidad matriz, Caja Rural de Navarra, como de las empresas participadas, todo referido al Ejercicio 2021.
	102-50	Periodo objeto del informe	ACERCA DE LA MEMORIA
	102-51	Fecha del último informe	CARTA DEL PRESIDENTE
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Se establece el ciclo de elaboración de informes con carácter anual.
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ACERCA DE LA MEMORIA
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	CARTA DEL PRESIDENTE ACERCA DE LA MEMORIA
	102-55	Índice de contenidos GRI	ANEXO I
	102-56	Verificación externa	Caja Rural de Navarra publica su cuarta Memoria en materia de Responsabilidad Social Corporativa y el Estado de Información No Financiera de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, referente al Ejercicio 2021. 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.

Indicadores materiales GRI Standars			
Aspecto Clave	Comentario		
-Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos.	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA El análisis de materialidad se ha realizado tanto referente a la entidad financiera matriz (Caja Rural de Navarra), como a las empresas participadas por Caja Rural de Navarra.
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	QUIÉNES SOMOS
-Finanzas sostenibles		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA
	GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	QUIÉNES SOMOS

		<p>201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La última actualización a dicho Marco se llevó a cabo en diciembre de 2021.</p> <p>La compañía Sustainalytics ha ratificado mediante su Second-Party Opinion (SPO) 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.</p> <p>El último SPO publicado por Sustainalytics sobre el Marco de sostenibilidad de la Caja es de diciembre de 2021.</p> <p>El Marco y el SPO están disponibles en la web de inversores: https://www.cajaruraldenavarra.com/en/information-investors</p>
		<p>201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación</p>	<p>No existe Plan de Pensiones, sí obligaciones derivadas del convenio colectivo en relación con seguros de vida, accidente y complemento de viudedad y orfandad.</p>

		<p>201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno</p> <p>202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local</p>	<p>QUIÉNES SOMOS</p> <p>Todos los altos ejecutivos proceden de la comunidad local.</p>
	<p>GRI 203: Impactos económicos indirectos</p>	<p>203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La última actualización a dicho Marco se llevó a cabo en diciembre de 2021.</p> <p>La compañía Sustainalytics ha ratificado mediante su Second-Party Opinion (SPO) 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.</p> <p>El último SPO publicado por Sustainalytics sobre el Marco de sostenibilidad de la Caja es de diciembre de 2021.</p> <p>El Marco y el SPO están disponibles en la web de inversores: https://www.cajaruraldenavarra.com/en/information-investors</p>

			<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La última actualización a dicho Marco se llevó a cabo en diciembre de 2021.</p> <p>La compañía Sustainalytics ha ratificado mediante su Second-Party Opinion (SPO) 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.</p> <p>El último SPO publicado por Sustainalytics sobre el Marco de sostenibilidad de la Caja es de diciembre de 2021.</p> <p>El Marco y el SPO están disponibles en la web de inversores: https://www.cajaruraldenavarra.com/en/information-investors</p>
	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	La organización no cuenta con esta información. Se va a trabajar 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

		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	ACERCA DE LA MEMORIA	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA En el proceso de planificación estrategia no han participado los Grupos de Interés.	
<p>-Comercialización responsable y transparente.</p> <p>-Transparencia en la comunicación.</p> <p>-Digitalización.</p> <p>-Canales de comercialización.</p>	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA	
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	QUIÉNES SOMOS LOS CLIENTES	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA	
	GRI 206: Competencia Desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el año 2021 no ha existido ningún procedimiento legal respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	
		GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	LOS CLIENTES
			417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	LOS CLIENTES
			417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	LOS CLIENTES
	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	
	<p>-Servicio de atención al cliente</p> <p>-Oferta de productos y servicios</p>	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA
			103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	ACERCA DE LA MEMORIA LOS CLIENTES

		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA
-Acción Social -Contribución al desarrollo y crecimiento económico -Estrategia de sostenibilidad -Impulso de iniciativas para la protección del medioambiente	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD LOS CLIENTES
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD LOS CLIENTES
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD LOS CLIENTES
Ética, integridad y buen gobierno	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	ACERCA DE LA MEMORIA
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA
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 2021
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	La Entidad tiene implantado un Código de Conducta, comunicado a todos los empleados, cuya última versión es de 18 de Junio de 2020. Dicho Código de Conducta, de carácter general, se encuentra, además, disponible en el Portal del empleado. La Entidad tiene instaurado un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, conforme con la norma UNE 19601, conocida por todos los empleados. Los empleados y el público en general tiene disponible el Canal Ético para poner en conocimiento cualquier tipo de conducta detectada.
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido ningún caso de corrupción en el ejercicio 2021
Misión, Visión y Valores de la Entidad	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	QUIENES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	QUIENES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	QUIENES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD
--	--	---	---

-Desarrollo de personas -Igualdad, diversidad y conciliación	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	EL EQUIPO HUMANO
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	EL EQUIPO HUMANO
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	EL EQUIPO HUMANO
		404-1 Media de horas de formación al año por empleado	EL EQUIPO HUMANO
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados			
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres			

Compras responsables	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	PROVEEDORES
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	PROVEEDORES
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	PROVEEDORES

Reducción de la huella ambiental	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE
		302-1 Consumo energético dentro de la organización	<p>NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE</p> <p>CLIENTES</p> <p>QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD</p>
		302-4 Reducción del consumo energético	
		303-1 Extracción de agua por fuente	
		305-1 Emisiones directas	
		305-2 Emisiones indirectas	
		305-5 Reducción de las emisiones	

ANEXO II

ESTADO DE INFORMACIÓN

NO FINANCIERA DE LAS EMPRESAS

QUE CONFORMAN EL GRUPO

CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA

EJERCICIO 2021

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), 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 la confección de la presente Memoria de RSE.

El año 2021 se caracteriza por una recuperación asimétrica del 2020, con una incidencia del COVID constante pero de intensidad discontinua, con la pandemia que sigue afectando a la economía mundial; con un fuerte impacto en España por el turismo extranjero y, en menor medida, nacional.

Caja Rural de Navarra mantiene una cartera estable de empresas participadas, tanto en el ámbito financiero, como en otros sectores empresariales. A continuación, se relacionan las sociedades dependientes (todas ellas participadas al 100%) a 31 de diciembre de 2021:

Empresa	Ubicación	CIF	% Participación	Auditoría externa
HARIVASA 2000 S.A	Noain (Navarra)	A31013402	100%	Si
Transnoain S.A	Noain (Navarra)	A31870058	100%	No (*)
Cerelia I+D S.L	Noain (Navarra)	B71312888	100%	No (*)
Cerelia Agro, S.L.	Almenara (Castellón)	B44539682	100%	No
Cerelia S.L	Noain (Navarra)	B31949217	100%	No
Harinera de Tardienta S.A	Tardienta (Huesca)	A22001499	100%	Si
Harinas Selectas S.A	Tardienta (Huesca)	A50107143	100%	No
Le Moulin de Navarre	Bayona (Francia)	FR25813803103	100%	No (*)
Harántico, S.L.	Marcón (Pontevedra)	B36562593	100%	No
Reyes Hermanos S.L	Marcón (Pontevedra)	B36000818	100%	Si
Harinera del Mar S.L	Almenara (Castellón)	B97832232	100%	Si
Haribéricas SXXI S.L	Sevilla (Sevilla)	B64939341	100%	Si
Harivenasa S.L	Noain (Navarra)	B71075774	100%	Si
HRVS Eood	Sofía (Bulgaria)	BG203420883	100%	No
Espiga I&D Alimentaria, S.L.	Pamplona (Navarra)	B71434427	100%	No
Explotación Agrícola Las Limas	Tudela (Navarra)	J71085179	100%	No
Industria Tonelera de Navarra S.L	Monteagudo (Navarra)	B31688336	100%	No

Tonnellerie de L'Adour S.A.S	Plaisance du Gers (Francia)	FR96425029972	100%	No
Merranderie de L'Adour (antes Oroz Fils STE Exploitation)	Plaisance du Gers (Francia)	FR94379700966	100%	No
Tonnellerie de L'Adour USA Inc	Sunland, California (EE.UU.)	C3886342	100%	No
Bouquet Brands S.A	Esquiroz (Navarra)	A31884000	100%	No
Bahia de Cádiz S.L	Pamplona (Navarra)	B84996743	100%	No
Solera Asistencial S.L	Pamplona (Navarra)	B71150866	100%	Si
Solera Navarra S.L	Pamplona (Navarra)	B71186654	100%	Si
Torre Monreal S.L	Tudela (Navarra)	B31872872	100%	Si
SERESGERNA S.A	Pamplona (Navarra)	A31697808	100%	Si
Preventia Sport S.L	Pamplona (Navarra)	B71008783	100%	No
Promoción Estable del Norte S.A	Pamplona (Navarra)	A31663651	100%	Si
Informes y Gestiones Generales, S.A.	Pamplona (Navarra)	A31437635	100%	No
Informes Técnicos y Valoraciones Generales, S.L.	Pamplona (Navarra)	B31917305	100%	No
Administración De Fincas Informes Y Gestiones S.L.	Pamplona (Navarra)	B71054944	100%	No

No (*): No hay auditoría formal de la sociedad, pero se analiza en la auditoría de su matriz

Asimismo, se detallan sus sectores y las regiones donde estas empresas ofrecen sus productos y servicios:

Sociedad	Regiones
<i>Sector harinas</i>	
HARIVASA 2000 S.A.	Nacional, sur de Francia
TRANSNOAIN	Nacional, sur de Francia
CERELIA I+D	Nacional
HRVS EOOD	Bulgaria, Rumania
CERELIA	Nacional
CERELIA Agro	Nacional
ESPIGA I&D ALIMENTARIA	Sin actividad en 2021
HARINERA DE TARDIENTA	Nacional, sur de Francia, exportación África
HARINAS SELECTAS	Nacional
LE MOULIN DE NAVARRE	Francia
REYES HERMANOS	Nacional, Portugal
HARINERA DEL MAR	Nacional
HARIBÉRICAS SXXI	Nacional, Portugal
HARIVENASA	Nacional, exporta a veinte países

DON OBRADOR	Madrid
<i>Sertor servicios a Bodegas</i>	
INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA	Nacional
TONNELLERIE DE L'ADOUR	Mundial
OROZ FILS STE EXPLOITATION ETS OROZ	Francia
TONNELLERIE DE L'ADOUR USA, INC	EE.UU.
BOUQUET BRANDS	Navarra
BAHIA DE CADIZ	Cádiz
<i>Sector servicios a nuestros mayores</i>	
SOLERA ASISTENCIAL	Navarra
SOLERA NAVARRA	Navarra
TORRE MONREAL	Navarra
SERESGERNA	Navarra
<i>Sector auxiliar a clientes Caja Rural</i>	
INFORMES Y GESTIONES GENERALES, S.A.	Navarra. Rioja, País Vasco
INFORMES TECNICOS Y VALORACIONES GENERALES, S.L.	Navarra. Rioja, País Vasco
ADMINISTRACION DE FINCAS INFORMES Y GESTIONES S.L.	Navarra
PROMOCION ESTABLE DEL NORTE	Navarra, Rioja, País Vasco
PREVENTIA SPORT	Navarra

Además de estas empresas filiales de Caja Rural, que conforman el conjunto de participadas en las que se mantiene el control, Caja Rural de Navarra también mantiene participaciones de control compartido, y sin control por su parte, en diferentes ámbitos. En la información financiera se relacionan todas las participaciones; pero el objeto de este documento es visibilizar qué actividades se realizan, cómo y por qué, en el Grupo.

Las participaciones de la Caja Rural son estables. Históricamente se han producido inversiones y desinversiones, pero el objeto de esta actividad no es especulativo y muchas de las empresas a las que hacemos referencia forman parte del perímetro de consolidación de la Caja Rural desde el siglo pasado.

Toda nueva inversión, o constitución, en una empresa participada –excluimos por tanto posibles inversiones coyunturales de cartera del mercado de valores – debe ser aprobada por el Consejo Rector y, entre otros, se revisarán estos factores:

- Que tengan expectativas razonables de obtener una adecuada rentabilidad, bien directa del propio negocio, bien indirecta por el negocio inducido por esa nueva participada.
- Que mantengan unos valores empresariales y de gestión coherentes con los propios de nuestra Entidad.
- Que la presencia de la Caja Rural no impacte negativamente en el resto de actores del mercado, bien por debilitar la competencia de forma significativa, o por imponer una competencia desequilibrada.

A continuación se desarrollará, siguiendo el guión normativo, la actividad de las empresas del Grupo, sobre las que se mantiene el control. Es decir, se incorpora en este anexo la información no financiera de las empresas que a continuación se relacionan como filiales, y no se incorporan los datos de aquellas en las que no se dispone de control financiero, y que

constan como asociadas o participadas. Por ello, relacionamos la actividad de todas las empresas que conforman el área de participadas, dentro de su sector de actividad. En las empresas asociadas o participadas solo recogemos las empresas de cabecera, o en algún caso, también las de mayor presencia, obviando alguna de sus empresas instrumentales, que dependen de estas empresas participadas:

AREA	SOCIEDAD	Dependencia
ÁREA ALIMENTACIÓN		
	<u>Subsector transformación de cereales</u>	
	HARINERA DEL MAR, S.L.	filial
	HARIBERICAS XXI, S.L.	filial
	HARANTICO, S.L.	filial
	REYES HERMANOS, S.L.	filial
	HARINERA DE TARDIENTA, S.A.	filial
	HARIVASA 2000, S.L.	filial
	HARIVENASA, S.L.	filial
	HRVS EOOD	filial
	HARINAS SELECTAS	filial
	CERELIA AGRO	filial
	ESPIGA I&D ALIMENTARIA	filial
	<u>Subsector viticultura y bodegas</u>	
	RIOJA VEGA, S.A.	asociada
	PRINCIPE DE VIANA, S.L.	asociada
	BOUQUET BRANDS, S.A.	filial
	INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA	filial
	TONNELLERIE DE L'ADOUR	filial
	MERRANDERIE DE L'ADOUR	filial
	<u>Subsector lácteo</u>	
	IPARLAT	asociada
	<u>Apoyo a Cooperativas, Agricultores y Ganaderos</u>	
	SERVICIOS EMPRESARIALES AGRO INDUSTRIALES, S.A. - SENAI	asociada
AREA TRANSICIÓN ECOLÓGICA, PRODUCCIÓN ENERGÍA RENOVABLE		
	<u>Producción de energía renovable</u>	
	COMPAÑÍA EOLICA DE TIERRAS ALTAS	asociada
	RENOVABLES DE LA RIBERA	asociada
	MINICENTRALES CANAL BARDENAS	participada
	RURAL ENERGIAS ARAGONESAS, S.A.	asociada
	IBERJALON	asociada
	RURAL DE ENERGIA DE TIERRAS ALTAS, S.A.	asociada
	<u>Populicultura</u>	
	BOSQALIA	asociada

INMOBILIARIO

Alquiler de viviendas de protección oficial

ERROTABIDEA asociada

PROMOCION ECONOMICA REGIONAL

Sociedades de capital riesgo semilla

START UP participada

Sociedades de garantía recíproca

SONAGAR participada

ELKARGUI participada

IBERAVAL participada

AREA ASISTENCIAL

Cuidado de nuestros mayores

SOLERA ASISTENCIAL filial

AREA INGENIERIA

Ingeniería civil y ensayos

LABORATORIOS ENTECSA asociada

IGEO2 asociada

AREA APOYO A LA ACTIVIDAD DE CAJA RURAL

Inmobiliaria

PROMOCIÓN ESTABLE DEL NORTE filial

Servicios complementarios

INFORMES Y GESTIONES GENERALES filial

INFORMES TECNICOS Y VALORACIONES GENERALES filial

ADMINISTRACION DE FINCAS INFORMES Y GESTIONES filial

BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL participada

SEGUROS GENERALES RURAL, S.A. DE SEGUROS Y participada

REASEGUROS

GRUCAJRURAL INVERSIONES participada

ESPIGA CAPITAL INVERSIÓN participada

ESPIGA CAPITAL INVERSIÓN II participada

ESPIGA EQUITY FUND participada

RURAL SERVICIOS INFORMÁTICOS participada

DOCALIA participada

Podemos ver que se trata de empresas comerciales inmersas en sus mercados, pero con un enfoque hacia la sostenibilidad del sector primario en su globalidad –permítannos entender que el sector agrícola, el cambio climático y las energías renovables terminan convergiendo hacia la denominada transición ecológica, por utilizar la terminología actualmente en boga, y que

incluyamos la producción de energía limpia dentro de este epígrafe –; cuidado de nuestros mayores y apoyo a nuestro entorno económico y social.

Por último, señalar que las empresas participadas deben de ser viables per sé, aún persiguiendo muchas de ellas fines que no se limitan a los meramente económicos, ya que es la única manera de mantener su actividad de forma duradera y consistente.

A partir de ahora nos centraremos en las empresas filiales, en este capítulo y los dos siguientes.

1.1. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

Grupo Harinero

El Grupo Harinero comprende las sociedades que fabrican harina, sémola de trigo, copo y harina de avena, y mixes de harinas y semillas; todas ellas para alimentación humana. En total comprende siete centros productivos (fábricas) en todo el territorio nacional, y quince empresas, en las que contamos tanto las titulares de cada fábrica como las que proporcionan servicios o actividades auxiliares. Asimismo, dos de las empresas están centradas en la producción agrícola, en España y en el exterior, de trigos y avenas de calidad.

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, donde la repostería presenta un peso menor. En España el consumo de pan y otros derivados de la harina por cápita está en declive desde hace décadas y, de producto central y básico de la alimentación, ha pasado a un complemento no siempre bien valorado.

Complementariamente, los panaderos tradicionales van disminuyendo su peso, tomando el relevo la panadería industrial. En España los industriales (galleteros y fabricantes de pan precocido fundamentalmente, si atendemos al volumen producido) 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, tres grandes grupos harineros presentes en todo el país suponen aproximadamente el 60% de la fabricación nacional de harina, y con los procedimientos y sistemas más avanzados proporcionan una adecuada seguridad alimentaria, 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, la encontramos en los principales mercados mundiales.

Asimismo, queremos indicar que España es deficitaria en producción de trigo. Se producen anualmente, de media, entre 20 y 25 millones de toneladas de cereal, de las que aproximadamente un 35% es trigo. Complementariamente, se importan entre 10 y 15 millones de toneladas de cereal, ya que el consumo interno, tanto para alimentación animal como humano, es de entre 35 y 38 millones de toneladas.

Particularizando en el trigo, se producen anualmente entre 6 y 7 millones de toneladas y se importan entre 4,5 y 6 millones, la mayoría con origen en la UE. De este consumo interno de unos 11 millones de toneladas, alrededor de 4,2 millones se utilizan para alimentación humana,

siendo los otros usos principales el pienso animal, la fabricación de biocombustibles y su reutilización como semilla.

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. Este punto es relevante en un país deficitario de trigo y con unos clientes muy exigentes en regularidad de producto.
- 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 siete fábricas del grupo, de manera que cumple la doble función de la sistematización y la transferencia de mejores prácticas entre las diferentes 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.

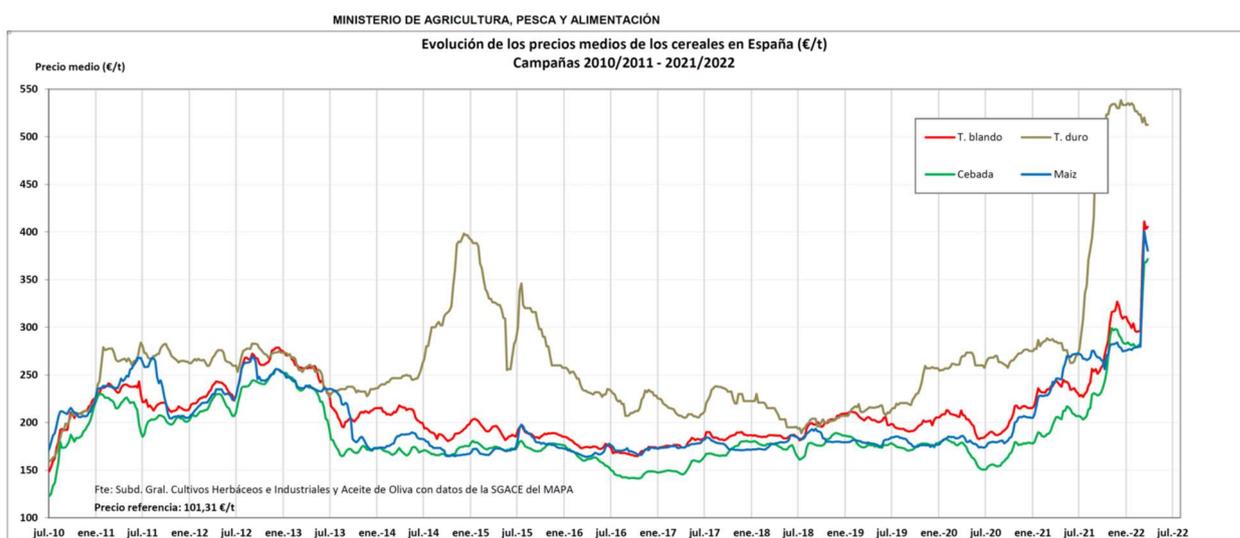
Como resumen de la misión, visión y valores de las empresas de este grupo, indicaremos.

Misión: Ser un fabricante de harina de trigo de referencia en su región de actuación y en variedad de producto, con el control de toda la cadena de valor del cereal con el objetivo de ofrecer un producto hecho a medida para cada uno de nuestros clientes, con las máximas garantías en seguridad alimentaria.

Visión: Ser referente nacional en el desarrollo de soluciones completas, a medida de cada cliente, que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en los sectores de panadería, bollería, pastelería; liderando el canal artesano e industrial en nuestras regiones de implantación.

Valores: El cliente es lo primero. El producto y servicio deben preservar una calidad integral. Las personas somos la piedra angular de la empresa y debemos desarrollar nuestro trabajo en colaboración con compañeros y clientes. Mejora continua de productos y procesos.

Asimismo, comentar que el mercado mundial de cereales ha experimentado una fuerte subida en el ejercicio. A las razones habituales de oferta/almacenamiento demanda, se han sumado los problemas en el transporte internacional, la mala cosecha en el norte de América, el efecto de los hedge funds (fondo de inversión especulativo) en materias primas y el desequilibrio productivo de China.



Caja Rural de Navarra, desde hace varios años, viene produciendo trigos de especiales características harineras en España y Bulgaria, y avena en España; y llegando a acuerdos con agricultores y cooperativas para el cultivo, y posterior adquisición, de determinadas variedades de trigos y avenas. Desde 2020 esta actividad se realiza desde Cerelia Agro (y su participada HRVS Eood en otros países de la UE)

Con estas actuaciones la volatilidad del mercado de cereales impacta de igual forma, pero se asegura el abastecimiento de determinadas variedades de alta calidad para nuestras fábricas y se profundiza en el área de la sostenibilidad y trazabilidad agrícolas.

Nuestro Grupo está inmerso, junto con determinados clientes, en proyectos que tratan de forma integral el concepto de sostenibilidad: desde el cultivo hasta el cliente, estudiando todos los factores, manteniendo unas prácticas respetuosas con el entorno y cuidando la seguridad

alimentaria. Este tipo de iniciativas aún son minoritarias, pero se encuentran en fase de homologación formal que debe agrupar a agricultores, cooperativas y a las fábricas.

El impacto de los precios en la exportación a los países africanos ha sido enorme. Esos países simplemente no pueden permitirse estos productos y se limitan en la producción local, esencialmente de arroz.

A finales de marzo de 2022 se presenta ante la Comisión Nacional de Mercados y Competencia una solicitud para la aprobación de la integración de las sociedades que fabrican harina de trigo con las empresas harineras que componen el Grupo Harinera de la Meta.

El resultado de este expediente se conocerá a finales del segundo trimestre y, de ser autorizado, Caja Rural de Navarra mantendría una participación muy significativa en esta nueva sociedad que integrase a todas las fábricas, manteniéndose en el sector, pero la nueva sociedad pasaría a ser consolidada como asociada (actualmente se consideran sociedades filiales)

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 analizarán 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). Esta fábrica 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, y su influencia en el vino tan notable, para los bodegueros y sus enólogos, la determinación del origen –especie- del roble y los métodos de trabajo utilizados – combinando tradición artesanal con métodos modernos de selección de madera, calidad y control de producción- son tan importantes como el argumento comercial complementario que suponen para las bodegas.

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 de toneles de roble para vino 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 (Merranderie de L'Adour), y con una amplia carta de productos que le permite su trabajo al por menor como empresa de espíritu artesano.

Explicadas estas diferencias, entraremos a distinguir:

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.

Bouquet Brands

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 del Grupo)

Misión Bouquet Brands: Dar presencia a los productos de nuestros proveedores, proporcionando a nuestros clientes vinos, cerveza 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 su cliente y le proporcionarán los momentos de ocio que buscan; con una logística óptima y un servicio puntual y amable.

Los puntos clave de la distribución de vinos y licores son: amplio portfolio de productos para satisfacer las necesidades de los clientes; atención y servicio a éstos.

Daremos un repaso al desarrollo de la actividad en 2021. La hostelería y el turismo nacionales han continuado con la atonía de 2020, mejorando pero lejos de niveles de 2019. En este entorno, se mantiene la menor producción de vino y se ha contraído la inversión en nuevas barricas.

Bouquet Brands, distribuidora a bares y restaurantes ha sufrido este ejercicio dispar y ha iniciado actividad –con alcance limitado en este periodo de arranque- en las provincias de Madrid y Málaga.

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 y ajustándose a sus propias restricciones organizativas.

España tiene una red de servicios para la Tercera Edad en general adecuada. El apoyo público que reciben las personas mayores ha supuesto 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, pero 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.

Con la aprobación de la ley de la Dependencia se introdujeron en el sector de la tercera edad agentes económicos de otras áreas, como constructoras, fondos de inversión con escasa especialización, con la expectativa de enfocar el servicio como un negocio convencional estable en el tiempo. Muchas de ellas no alcanzan 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 eliminación de servicios no garantizados, dejando otros servicios necesarios fuera de la cartera básica de los servicios sociales con ayudas públicas.

La situación en Navarra se puede considerar como de las mejores del territorio estatal, 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 obtiene 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 dependientes de la financiación pública.

Las dos residencias, La Vaguada y Torre Monreal, se enfocan en proporcionar un alto nivel de servicios, 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 el reconocimiento social de 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
- Seresgerña: 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, nuestra 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

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.

En este sector el esfuerzo realizado por los residentes, la plantilla, y las familias, en 2021, también ha sido muy grande. Sin los sobresaltos de 2020 y con una respuesta hospitalaria rápida, más la experiencia del año anterior, se ha conseguido tener un año tenso e intenso, pero sin el nivel de presión del anterior, sobre el que hablamos en la memoria de 2020

Somos conscientes que esta pandemia obliga a reinventar la configuración de estos centros. En los próximos años se producirán, sin duda, cambios normativos pero, en unidades de trabajo del personal del Grupo Solera, está abierto un análisis de cómo debemos planificar e implementar esta reconfiguración.

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, analizaremos Promociones Estable de Norte. 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 mercantil 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. Esta última sociedad se ha vendido a otra empresa de gestión de fincas, de Pamplona, en los primeros días de 2022, pero forma parte, a todos los efectos, del perímetro de consolidación en 2021.

Informes y Gestiones cuenta con un equipo de profesionales ubicados en Pamplona, San Sebastián, Bilbao, Vitoria y Logroño para dar cobertura y servicio a todos los clientes de Caja Rural de Navarra, y a terceros.

Por último, “Preventia Sport” es el núcleo de un centro médico deportivo, en el que se gestiona una parte de la atención al equipo ciclista Caja Rural-RGA, pero que también cuenta con instalaciones abiertas al público en general, en el que se realizan pruebas médicas para conocer la capacidad de adaptación y mejora del deportista a su deporte específico. De forma complementaria, ha realizado pequeñas ventas de equipamiento ciclista.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL GRUPO

Las empresas del Grupo mantienen los siguientes instrumentos para el análisis, control de riesgos y supervisión:

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 la dirección de Caja Rural.

Las empresas que encabezan las fábricas mantienen o la figura de un Administrador Único designado por Caja Rural, representando a ésta una persona física que forma parte del Comité de dirección de Caja Rural de Navarra, o un Consejo de Administración en el que están presentes directivos de área funcional del Grupo harinero y empleados de Caja Rural de Navarra.

Para los responsables de Caja Rural de Navarra en estas sociedades, las líneas de actuación resultan claras: prioridad en primer lugar en la seguridad alimentaria y en la seguridad y salud de los puestos de trabajo, y asimismo afianzar estrategias de medio y largo plazo que permitan mantener una competitividad sostenible comercial y económica.

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 económica financiera, un responsable del equipo comercial y un responsable de logística y almacén, que se reúnen con su director al menos semanalmente.

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.

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 sí.

Grupo servicios auxiliares a Caja Rural de Navarra

También es este Grupo la figura es la de Administrador Único, que mantienen Promoción Estable de Norte, Informes y Gestiones y Preventia Sport. Cada empresa con personal propio 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 con el Director de Instituciones de Caja Rural.

1.3 RETRIBUCION DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACION

Como se ha indicado, las sociedades dependientes cuentan con Administradores vinculados a la Caja Rural o 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, y la Caja Rural de Navarra dentro de él, mantiene un seguro de responsabilidad civil para cargos directivos, cuyo alcance comprende la actividad de estos trabajadores en su figura de Administradores de las empresas participadas.

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. El peso en el producto interior bruto es menguante, 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, y que además fija a la población en su 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, resulta coherente y gratificante. De hecho, parte de las líneas de la Obra Social se destinan a tal fin.

En el caso de los servicios asistenciales, se ha querido responder a una necesidad 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 a las empresas del ámbito de las energías renovables (Compañía Eólica de Tierras Altas, Renovables de la Ribera, etc.) y las del cultivo arbóreo (Bosqalia)

1.5. INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS NO FINANCIEROS

En el año 2017 Caja Rural de Navarra comenzó con la elaboración de la 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. Este análisis de materialidad se ha renovado para la preparación de este documento

También en el ámbito de las Empresas Participadas, y para confeccionar este documento de información no financiera correspondiente al ejercicio 2021, se ha preparado un análisis de materialidad, focalizándolo para estos subgrupos de empresas, con su particular definición de los grupos de interés, dándoles la voz prevista en los procedimientos.

Este análisis de materialidad ha tenido soporte externo, en una empresa especializada, y se fundamenta en identificar y priorizar las cuestiones económicas, ambientales, sociales y de gobernanza prioritarias para los clientes, empleados, y proveedores (materialidad externa) así como para la estrategia de las empresas según su potencial impacto en la mismas (materialidad interna).

Se ha procedido a realizar encuestas y paneles de opinión, que se han trabajado de la siguiente forma:

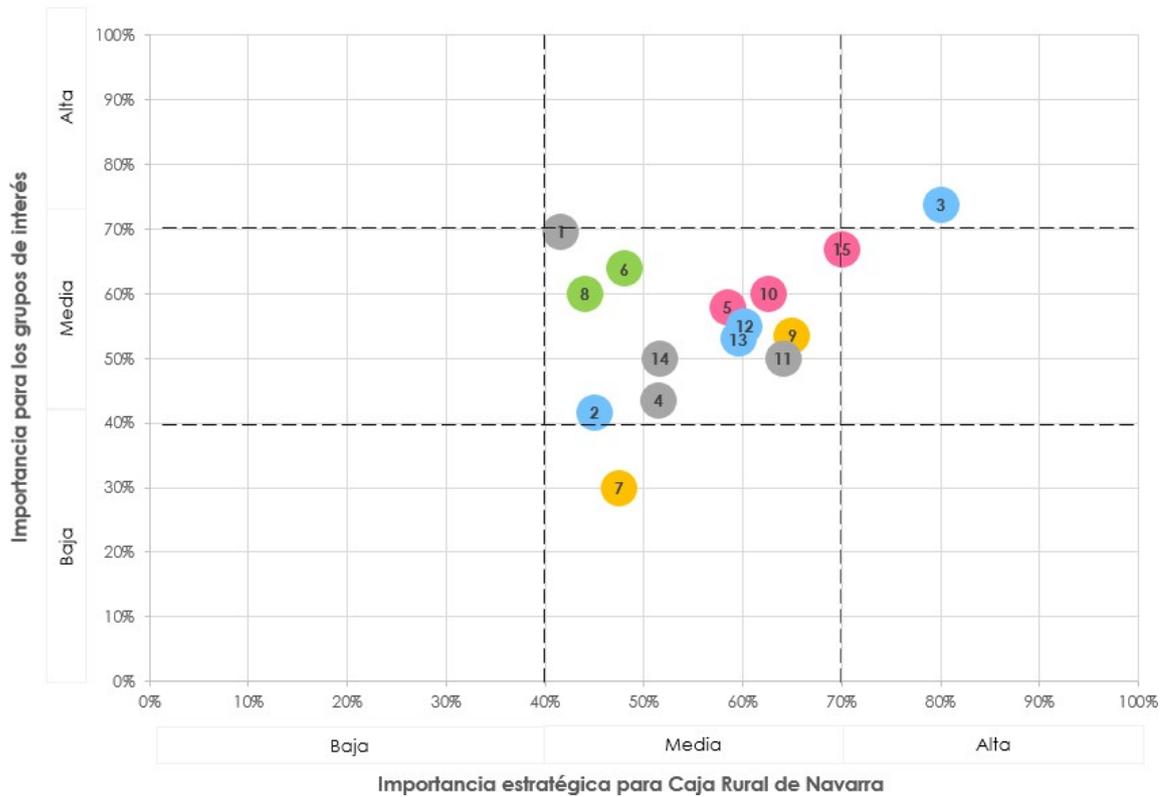
- Grupo harinero: encuesta focalizada para tres grupos de opinión: clientes, proveedores y empleados, más paneles de opinión
- Grupo servicios de la tercera edad: no se ha realizado porque se solaparía con los cuestionarios de calidad que se realizan a residentes y sus familiares
- Grupo auxiliar de bodegas: encuesta focalizada para tres grupos de opinión: clientes, proveedores y empleados, más paneles de opinión
- Grupo auxiliar de Caja Rural de Navarra: puesto que los clientes, y en general, los grupos de interés, son los mismos que los de la matriz, se ha entendido que las encuestas y paneles realizadas por la Caja
- Grupo empresas de energía. En este caso los grupos de interés se han reducido a trabajadores y proveedores.

A continuación detallaremos las conclusiones de este análisis de materialidad:

a) Grupo harinero

Como resultado de este análisis se han identificado un total de 15 temas materiales:

Matriz de materialidad del grupo Harinero de Caja Rural de Navarra



Prioridad	Tema	Ámbito
Alta	3 Canales comerciales y de atención	Gobernanza
Media-Alta	1 Oferta de productos y servicios	Económico
	15 Relación con proveedores	Social
Media	8 Reducción de la huella medioambiental	Ambiental
	6 Protección del medio ambiente	Ambiental
	5 Contribución al desarrollo y crecimiento económico	Social
	10 Condiciones laborales	Social
	14 Formación del personal	Económico
	12 Transparencia y comunicación responsable	Gobernanza
	13 Comunicación interna	Gobernanza
	9 Compra responsable	Sostenibilidad
	11 Gestión del producto	Económico
	2 Ética, integridad y buen gobierno	Gobernanza
Media -Baja	4 Estrategia	Económico
	7 Sostenibilidad social y medio ambiental	Sostenibilidad

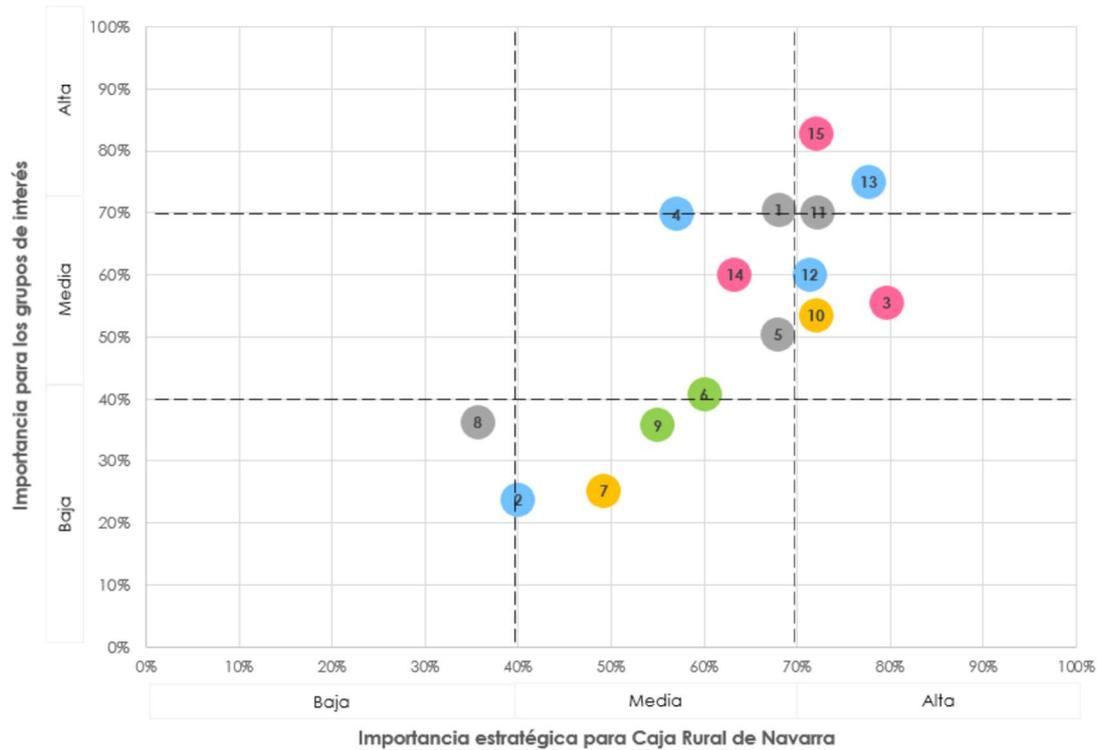
Leyenda

	Económico
	Sostenibilidad
	Ambiental
	Social
	Gobernanza

Sorprende que destaca, por su bajo interés, la sostenibilidad social y ambiental, en genérico, que no deja de ser el eje habitual de las políticas de RSC, aunque se aprecian en individual aspectos ambientales

b) Grupo auxiliar de bodegas

Matriz de materialidad del grupo Vitivinícola de Caja Rural de Navarra



Prioridad	Tema	Ámbito
Alta	15 Relación con proveedores	
	13 Comunicación interna	
	11 Formación del personal	
Media-Alta	1 Oferta de productos y servicios	
	4 Caneles comerciales y de atención	
	3 Contribución al desarrollo y crecimiento económico	
	12 Transparencia y comunicación responsable	
Media	10 Compra responsable	
	14 Condiciones laborales	
	5 Estrategia	
	6 Protección del medio ambiente	
Media-Baja	9 Reducción de la huella medioambiental	
	7 Sostenibilidad social y medio ambiental	
	2 Ética, integridad y buen gobierno	
	8 Gestión del producto	

c) Ámbito de servicios a la tercera edad

El consultor externo ha revisado los siguientes documentos, del ejercicio anterior, con el COVID como eje fundamental:

- “Informe de revisión anual del sistema de calidad 2020 de Solera Residencias”
- “Encuesta de satisfacción a la baja 2020”
- “Encuesta de satisfacción de la estancia 2020”
- “Encuesta trabajadores 2020”.

A partir de esta información, el consultor ha realizado un análisis preliminar de materialidad no financiera (importancia que para los grupos de interés tienen diversos temas).

- Los grupos de interés contemplados en dichos instrumentos de levantamiento y análisis de la información del Grupo servicios a la tercera edad son: clientes (familiares de usuarios), usuarios y empleados. Por su parte, el grupo de interés relevante que no aparece contemplados es el de proveedores.
- Los temas materiales contemplados en dichos instrumentos de levantamiento y análisis de la información de Grupo Asistencial son los relativos a temas SOCIALES. En paralelo los temas materiales que no aparecen contemplados son: MEDIOAMBIENTE Y GOBIERNO.

Así, el consultor se ha centrado en las preguntas relacionadas con los temas materiales, y ha analizado los resultados, los objetivos de dirección, las declaraciones de los entrevistados y la evolución de los indicadores.

- **Objetivos de dirección:** La dirección planteó una serie de objetivos en diversas materias, y recoge si estos han mejorado o empeorado respecto al año anterior, y también si estos objetivos se han cumplido o no.
- **Declaraciones de entrevistados:** En el informe se recogen algunas declaraciones de empleados, comentarios que añaden profundidad.
- **Evolución de indicadores:** Los resultados de las encuestas y de los objetivos de dirección han evolucionado a lo largo del tiempo, empeorando o mejorando su registro.

De este análisis se ha concluido que los temas materiales son, por grupo de interés:

Ámbito	Tema material	Grupo de interés		
		Clientes		Empleados
		Particulares	Instituciones	
1. Modelo de negocio	Innovación, y digitalización	x	x	x
	Cumplimiento corporativo		x	
2. Gobierno corporativo	Buena gobernanza y transparencia	x		x
	Ética y anticorrupción	x	x	x
3. Relación con los clientes / satisfacción del cliente	Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios	x	x	x
	Accesibilidad del servicio	x		
	Privacidad y seguridad de los datos	x	x	
	Comunicación con los principales interesados	x		
4. Gestión de empleados	Clima laboral			x
	Igualdad y no discriminación			x
	Conciliación de la vida familiar y profesional			x
	Creación y estabilidad en el empleo			x
	Rotación del personal			x
	Formación de los empleados	x		x
	Desarrollo del personal	x		x
5. Gestión del medio ambiente	Igualdad en la remuneración			x
	Consumo energético	x	x	x
	Gestión de residuos y desperdicio de alimentos	x	x	x
6. Salud y seguridad	Impactos del cambio climático	x	x	x
	Salud y seguridad en el trabajo			x
	Arquitectura e instalaciones sostenibles	x		
7. Protección de los derechos humanos	Covid 19	x	x	x
8. Compromiso con la comunidad	Crecimiento y sostenibilidad ecológica	x	x	

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:

Grupo Harinero

- **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 genera a determinadas personas que trabajan con ella alergias. El motivo es la respiración del polvo de harina suspendido en el aire y, por ello, ya en la antigua Roma, los esclavos que trabajaban en la molienda y en las tahonas usaban máscaras. Este sistema, evidentemente con los filtros actuales, además de protección que cubre piel y ojos, es el adecuado para mitigar los efectos. Complementariamente, las revisiones médicas periódicas.
- **Explosión y/o incendio (por formación de atmósferas explosivas)**
La atmosfera saturada de polvo de harina y trigo está catalogada de peligrosidad explosiva. El proceso y los procedimientos se adaptan para minimizar este riesgo, siendo uno de los puntos básicos en los que se incide para mejorar año a año.
- **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, resultando en cada fábrica un plan de actuaciones.
- **Contagio al coronavirus**
- **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.

Grupo Servicios Tercera Edad

- **Riesgos para el personal derivados de las características físicas del puesto de trabajo**
Los trastornos músculo-esqueléticos son los más frecuentes. Para paliarlos, adoptar medidas para reducir esfuerzos, combinar la posición de pie y sentado y disponer de los procesos y equipos que eviten una excesiva carga física, y formación a los trabajadores para su correcto uso
- **Riesgo emocional del personal derivado de turnos y estado de determinados residentes**
Para paliarlos, permitir pausas, descanso suficiente entre jornadas laborales, dinámicas para permitir compartir experiencias y la formación para enfrentarse a estas situaciones.

- Riesgos de transmisión de enfermedades personal-pacientes y entre ambos grupos, muy acentuado en infecciosas
- 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 la clave.

Grupo servicios a bodegas

En este caso se presentan tanto los riesgos de un entorno fabril como los de una empresa dedicada al reparto

- 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 en cada fábrica un plan de actuaciones.
- Riesgos derivados del continuo movimiento de carga
Organización del almacén y rutas. Packaging óptimo. Utilización de medios auxiliares. Descanso entre jornadas y semanal
- Riesgos derivados de la movilidad urbana
Correcto mantenimiento de vehículo. Rutas sensatas y equilibradas. Gestión de horarios de reparto. Descanso entre jornadas
- Contagio de coronavirus

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:

- Contagio de coronavirus
- 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
- Derivados del stress laboral
Se palían con una adecuación de la carga laboral y una política de reconocimiento del trabajo realizado

Principales riesgos y su relevancia

Tanto en valor absoluto como desde el enfoque de Caja Rural de Navarra, en las participadas los principales riesgos son: (i) la seguridad alimentaria; (ii) el adecuado trato a nuestros mayores, (iii) preservación de la salud de empleados, proveedores y clientes; (iv) sistemas de gestión inadecuados que conlleven comportamientos poco éticos y (v) deterioro económico que deba ser soportado por la matriz.

En la medida de lo posible, determinados riesgos pueden paliarse con la contratación de seguros específicos, como el de responsabilidad civil. No obstante, estos riesgos presentan la doble

implicación de repercusión en las actividades de la participada y repercusión reputacional sobre la matriz, que es lo que ha hecho priorizar unos riesgos sobre otros.

<u>Riesgo</u>	<u>Criterios de actuación para reducirlos</u>
Seguridad alimentaria	Control integral de procesos Métricas de calidad Formación al personal Seguros
Transmisión de enfermedades	Protocolos de limpieza y trabajo Uso de elementos de protección individual y colectiva
Trato a residentes	Proceso de selección Formación al personal Métricas de calidad
Ética de los empleados	Proceso de selección Ambiente laboral y planes de formación Auditoría interna de Caja Rural y externa
Deterioro económico	Reporting periódico de actividad Auditoría interna

1.7. DISCONFORMIDADES Y QUEJAS

El canal para poder realizar comentarios, quejas y reclamaciones varía en función del sector, pero creemos que es adecuado y accesible para los clientes, consumidores o usuarios de nuestros servicios:

- a) En el grupo harinero, cada empresa cuenta con un teléfono de atención general que atiende reclamaciones y comentarios, que deriva al departamento de gestión de la calidad.
Con todo, este grupo trabaja con comerciales a pie de calle, que son quienes reciben la mayor parte de las reclamaciones del panadero artesano, y de técnicos que trabajan con los clientes industriales, quienes también se convierten, de forma general, en la vía de cualquier queja.
Cuando se trata de quejas de consumidores finales, por ejemplo en la compra de un paquete de kilo de harina en un supermercado, la queja siempre se vehicula a través del departamento de atención al cliente de la cadena afectada. Algunas de ellas, además, realizan simulacros de queja para ver la respuesta obtenida.
- b) En el sector asistencial, aunque se dispone de un teléfono de atención, las reclamaciones se vehiculan por dos canales fundamentales: el responsable de planta o de centro de día, en el caso de una queja que se desea resolver de forma inmediata, y a través de las encuestas de satisfacción cuando se trata de temas no urgentes o menos concretos.
En muchos de los centros se cuenta con buzón de sugerencias, y se aceptan comentarios y quejas en la recepción, pero también suele ser un canal secundario

- c) En el sector auxiliar a bodegas, se dispone de teléfono de atención al público pero, dada la casuística del cliente, las quejas y comentarios siempre se presentan ante el equipo comercial.
- d) En las empresas de apoyo a Caja Rural, las quejas se presentan generalmente por vía telefónica, de forma directa. Rara vez se realizan a través de la red de oficinas de Caja Rural o de forma presencial.

En este punto analizaremos las disconformidades presentadas por clientes, separado por sectores:

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 como humedad, índices de amasabilidad, proteína, etc); logísticas o administrativas (envíos incorrectos, albarán cruzado, un saco roto en un palé, etc.), y que afectan a la seguridad alimentaria (restos de un hilo del cosido del sacos, arrastre de limaduras de metal de los conductos, etc.). Complementariamente se califican como Graves o Leves. La totalidad de las que afectan a la seguridad alimentaria se consideran graves. Faltas leves se consideran tan solo algunas administrativas o logísticas que no conllevan devolución del producto.

Con independencia de ello, un producto que presenta incidencia puede devolverse o no. Por comentar casos sencillos, un cliente que solicita 20 sacos de un tipo y 8 de otro, que reciba 19 y 8, genera una incidencia logística que probablemente no conlleve devolución. Una harina industrial puede contener de 4 a 12 parámetros, y si falla mínimamente en uno de ellos, pongamos un 0,1% más, o menos, de humedad, siempre genera una incidencia funcional, con o sin devolución.

En las harineras se trasiega con gran cantidad de producto:

Unidades	2021	2020	2019
Saco panadero	10.006.075	8.874.250	8.942.842
Cisternas/Big Bag	20.947	24.245	21.043
Paquete 1/5/10kg	19.164.056	33.311.752	23.938.236

El número de incidencias es 36 en 2021, (23 en 2020), por millón unidades entregadas. El porcentaje de incidencias catalogadas como graves es 40,1% (18,9% en 2020) del total.

Detallando por tipología:

Uso familiar (paquete 0,5/1kg/5kg): Incidencias en 4,4 de cada millón de paquetes en 2021 (1,38 en 2020)

Uso industrial (saco 25kg/cisterna/bigbag): Incidencias en 531,1 de cada millón de entregas en 2021 (104,3 en 2020). Entre ellas, 68 se consideran graves (18 en 2020) ya que se clasifican

directa o indirectamente con la seguridad alimentaria y 128 (40 en 2020) a parámetros funcionales o de calidad.

Lógicamente, los clientes industriales analizan todas las entregas realizadas de forma individual.

Grupo Servicios Tercera Edad

Las políticas de calidad son troncales en la gestión. Se aborda desde un punto de vista multilateral:

- a) Se realizan encuestas con residentes y familiares
- b) Se han establecido unos objetivos a seguir durante varios años.
- c) Se fijan objetivos concretos anuales de mejora
- d) Se realizan auditorías externas, por el Departamento de Bienestar Social

Pese a lo atípico del año, se ha mantenido la evaluación de la percepción de la calidad, con encuestas a los familiares cuando un residente se dá de baja; y con encuestas a familias y residentes sobre su estancia.

A continuación pasaremos a detallar el enfoque y resultado de estas vías de trabajo.

- a) La encuesta anual de satisfacción de la estancia solicita puntuar de 0 (Nefasto) a 5 (Excelente) varios temas diferentes correspondientes al día a día del residente, y se realiza segmentado por actividades e incluso por plantas de los centros residenciales. Asimismo, se solicita que se escriban comentarios o líneas de mejora.

La puntuación objetivo perseguida era de 4,0/5; y en el año 2021 se ha obtenido un 3,97 frente a 4,04 en 2020 3,97 en 2019 respectivamente.

Las respuestas son subjetivas – es decir, valoradas por cada residente o familiar – y el porcentaje de residentes que ha completado la encuesta ha mejorado al de 2020 (68% vs. 60%).

Siempre existen elementos de mejora, y nuestro deber es detectarlos y trabajarlos, pero nos encontramos con unos niveles de puntuación que difícilmente pueden seguir subiendo.

- b) La encuesta a los familiares cuando un residente causa baja

Las bajas no necesariamente son por fallecimiento, ya que determinadas altas se producen por enfermedad o accidente y tras la recuperación el residente vuelve a su rutina.

El objetivo era superar el 4.45/5 y este año se ha alcanzado 4.81 (4.87 en 2020)

Por otra parte, Solera ha identificado unos objetivos plurianuales. Se han establecido 13 objetivos generales, en los cuales se mide su cumplimiento con uno o varios indicadores asociados. Esos objetivos se mantienen durante varios años para obtener un seguimiento de cómo evolucionan

Uno de estos objetivos es el de reclamaciones, y su número se ha reducido un 12% entre 2021 y 2020. Se registran no sólo las reclamaciones más formales, por escrito, sino también reclamaciones verbales.

c) 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 2021 se determinaron 106 actuaciones de mejora, contando todas ellas con independencia de su complejidad o importancia, y un 71% de ellas se consideraron como conseguidas con éxito.

Por parte de los empleados la encuesta interna de valoración, realizada por primera vez en diciembre de 2020, reflejando entonces el nivel de tensión y esfuerzo sufrido, especialmente en el grupo de gerocultores, se ha repetido en 2021. La nota media obtenida en satisfacción general ha mejorado un 10% en 2021 respecto de 2020, y, como el año anterior, se identifican vías de mejora.

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, y sobre todo se deben a retrasos en la entrega y errores logísticos.

En este sector se han reportado quejas de índole administrativo (albarán incorrecto, mercancía equivocada) y también tres quejas en el comportamiento funcional de las barricas.

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 2021 se han recibido reclamaciones en el 0,016% de las actuaciones (0,04% en 2020).

Costes relativos a la calidad

En los ejercicios 2021 y 2020 se han particularizado, en el conjunto de las empresas, los siguientes importes relativos a los costes necesarios para mantener la calidad de los productos y servicios:

	2021	2020
Coste internos de calidad	1.281.315,64 €	1.058.490,45 €
Gastos externos relacionados con la calidad	323.043,57 €	415.999,34 €
Gastos relativos a la food defense	176.922,73 €	161.486,84 €
Auditorias de Calidad (clientes, FSC..)	53.167,93 €	39.287,58 €

2. CUESTIONES AMBIENTALES

Las actividades que realizan las empresas del Grupo no se consideran especialmente contaminantes de forma directa.

Vamos a tratar de analizar, de forma cualitativa, las diferentes formas de contaminación y la forma de actuar respecto de ellas, siempre pensando en los procesos y actividades que se realizan, sin

entrar a las producción de las materias primas o a los usos de los productos, que más tarde analizaremos sucintamente

Tipo contaminación	Harineras ⁽¹⁾	Auxiliar bodegas ⁽¹⁾	Servicios tercera edad	Auxiliar CRN
Vertidos	Limitados a purgas (compresores, torres). Fecales a red de saneamiento	Limitados a purgas (compresores, torres). Fecales a red de saneamiento	Son los correspondientes a fecales en red de saneamiento	Son los correspondientes a fecales en red de saneamiento.
Residuos	Derivados de embalajes y chatarras, etc	Derivados de embalajes y chatarras, etc	Derivados de embalajes y restos alimentarios, etc	Papel, etc
Emisiones	Esencialmente de la necesidad de calor en determinados procesos, silos y de la limpia del cereal Fugas aparatos de acondicionamiento aire	Fugas aparatos de climatización	Fugas aparatos de climatización	Fugas aparatos de climatización
Emisiones indirectas	Consumo de electricidad Desplazamiento trabajadores y entrega de los productos	Consumo de electricidad Desplazamiento trabajadores y entrega de los productos	Consumo de electricidad Desplazamiento trabajadores y servicios a residentes	Consumo de electricidad Desplazamiento trabajadores
Acústica	Proceso de molienda 24h/día Tránsito de camiones Ubicación en polígono industrial	Tránsito de camiones Ubicación fabril en polígono industrial	Mínimo, actividad residencial	Mínimo, actividad oficina
Lumínica	Limitado a la iluminación de las fábricas que funcionan 24h/día	No hay	No hay	No hay

(1) Estas actividades industriales están sometidas a su normativa ambiental nacional, regional y sectorial.

Se detalla más información sobre este particular en el punto 2.2 de este Anexo.

Las harineras consumen más de un millón de toneladas de trigo al año, que se convierten en tres cuartos de millón de toneladas de harina para uso alimentario y un cuarto de millón de subproducto que se incorpora al pienso animal.

Las bases de la economía circular nos piden proximidad, reducir la necesidad de productos, reutilización, y reciclaje. Cada uno de los cuatro grupos de actividad tienen que tener una diferente aproximación a ello y esperamos que en próximas memorias podamos detallar más las actuaciones en estos aspectos y las métricas de la contaminación que antes se ha tratado de tabular.

Asimismo, intentaremos recopilar los datos de los residuos producidos y sus destinos (Reciclaje o Vertedero)

Entrando en cifras, 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 el ejercicio 2021 consumió aproximadamente 73 GW.h (frente a los 68 GW.h de 2020), una cantidad superior en términos absolutos, pero paliada por una producción de harina un 3,6% superior al ejercicio 2020 (por unidad producida el consumo sube un 2,5%)

De esta cantidad, en 2021 se redimieron 50,4 GW.h (28,6 GW.h en 2020) de energía de origen renovable, con certificado de origen (es decir, con independencia del mix que presente la red) para cubrir las producciones de harina y avena de origen ecológico, harinas de trigo integrales y la producción de determinados productos concretos.

Asimismo, en el tratamiento térmico y ablandado del copo de avena se ha consumido gas natural canalizado en una cantidad de 7,8 GW.h (7,6 GW.h en 2020).

Como ya se ha indicado en el capítulo 7 de la memoria, este año se ha calculado la huella de carbono, con alcances 1 y 2, para las empresas filiales recogidas en este anexo. Las participadas, en el año 2021, y para los alcances indicados, emitieron un total de 10.816 T eq de CO₂

Todas las fábricas trabajan bajo procedimientos ISO 14.001 y cuentan con sus respectivas certificaciones. La generación de residuos es muy baja en este sector, y se trata mayoritariamente residuos no peligrosos.

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.

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 suministran 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, máxima calificación medioambiental posible.

En el Grupo de servicios al sector bodeguero queremos destacar las actuaciones de INTONA, que, de una parte, trabaja con madera de roble calificada PEFC²³ 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

²³ Madera certificada obtenida en plantaciones sostenibles

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 los consumos de energía en 2021 han sido de 1,1 GW.h de electricidad ((0,8 GW.h en 2020 y 1,0 en 2019) y 0,9 GW.h de gas natural canalizado (1,6 en 2020 y 2,1 en 2019). Se han consumido 12.700 litros de gasoil en el transporte de personas y mercancías (8.600 en 2020 y 12.300 en 2019). Podemos ver el peso de la vuelta a la normalidad, ya que en 2020 se produjo un cierre temporal de los centros de día y mucho menores desplazamientos entre centros.

El Grupo de Servicios auxiliares a la Caja tiene los consumos correspondientes a sus respectivas oficinas y están contabilizados juntos los consumos realizados por Caja Rural, con quien comparten locales comerciales.

En cuanto a actuaciones de disminución del impacto ambiental, se ha previsto implementar en 2022 las siguientes mejoras:

- Industria Tonelera de Navarra, S.L.; instalación de un tejado equipado con 100 kWn fotovoltaicos, en sus instalaciones de Monteagudo, que permitirá un porcentaje de autoconsumo eléctrico del orden del 80%

- Solera Asistencial; instalación en los tejados de La Vaguada y Torre Monreal de sendos equipos híbridos que, de forma integrada, producen agua caliente para reducir el consumo de gas y energía eléctrica fotovoltaica para reducir el consumo eléctrico.

En el caso de La Vaguada, se prevé la generación de 200 MW.h térmicos y 65 MW.h eléctricos, que evitarán una emisión del orden de las 100 Teq de CO₂ al año y un autoconsumo del 66% de la energía térmica y del 20% de la eléctrica.

Para Torre Monreal, se prevé la generación de 153 MW.h térmicos y 40 MW.h eléctricos, que evitarán una emisión del orden de las 67 Teq de CO₂ al año y un autoconsumo del 25% de la energía térmica y del 10% de la eléctrica.

Por último, queremos indicar que gran parte del impacto medioambiental de las actividades que realiza la 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 consolidación (participaciones del 25 al 50%):

- Compañía Eólica de Tierras Altas, S.A., produce al año entre 240 y 260 GW.h de energía eléctrica renovable.
- Renovables de la Ribera ha puesto en servicio cuatro parques eólicos en Agosto de 2020, que totalizan 111MW en el sur de Navarra, con una producción de 270 GW.h en 2021.

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:

2021

2020

Costes retirada residuos urbanos y tasas aguas residuales	24.714	31.907
Costes retirada residuos peligrosos	3.106	8.954
Costes retirada residuos no peligrosos	47.421	34.221
Costes de auditorías relacionadas con la gestión ambiental	8.628	18.805
Costes relacionados con la eficiencia energética	7.500	1.406
Costes asesoría ambiental	5.093	3.270
Total	96.462	98.563

Sector Asistencial

Gastos directos imputados al SGA (€)	2021	2020
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	0	0
Gestión de residuos	50638	5.048
Total en €	50638	5.048

Sector Servicios a Bodegas

Gastos directos imputados al SGA (€)	2021	2020
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	3488	3.532
Gestión de residuos	8072	3.059
Total en €	11560	6.541

Como se ha comentado, el Sector auxiliar Servicios Financieros no separa contablemente estos valores y se encuentran integrados en los detallados por la Caja Rural.

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, comparativos entre los registros de 2020 y 2021. Deseamos recalcar que estos valores no corresponden a la totalidad de la huella de carbono de estas empresas, pero si permite ver adecuadamente la evolución entre ambos ejercicios.

1) Sector harinero.

Esta actividad supone más del 90% del consumo eléctrico de todo el Grupo Caja Rural y la práctica totalidad del consumo de gasoil y gas

Harineras	2021		2020	
	Uds.	CO2 Eq, T	Uds.	CO2 Eq, T
Agua Consumo en m3	68.771	-	72.007	-
Gas Natural MW.h	7.789	1.418	7.638	1.390
Propano litros	5.658	12	-	-
Electricidad Consumo en MW.h no renovable	22.310	4.462	40.173	10.847
Consumo en MW.h renovable	50.399	0	28.669	0
Consumo de combustible Litros en proceso	115.202	309	128.811	349
Litros de gasoil flota propia	823.338	2.211	1.044.339	2.604
Emisión total equivalente de CO2 (T)		8.412		15.190

2) Resto de sectores (Asistencial, Auxiliar Servicios Financieros y Servicios a Bodegas)

	2021		2020	
	Uds.	CO2 Eq, T	Uds	CO2 Eq, T
Agua Consumo en m3	52.238		36.824	
Gas MW.h	10.523	1.915	1.765	321
Electricidad Consumo en MW.h no renovable	1.630	349	974	263
Consumo de combustible, flota propia Litros de gasoil	51.641	140	33.118	83
Emisión total equivalente de CO2 (T)		2.404		667

Deseamos señalar que el ejercicio 2020 ha sido muy atípico en la actividad de sector asistencial y el de servicios a bodegas, por las restricciones impuestas por motivo de la pandemia.

En cuanto a los consumos de papel y tóner, se han reportado los siguientes datos acumulados de todas las empresas de este anexo:

	2021	2020
Papel, kg	10.891	6.640
Tóner, Uds	381	258

2.2. CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICION DEL MODELO ENERGETICO

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 primas y repuestos, que se eliminan a través de la recogida selectiva de residuos.

De forma complementaria, se eliminan mediante recogida selectiva plásticos, envases, palets deteriorados, chatarra como consecuencia del mantenimiento e incluso, cuando sucede, pequeños vertidos de combustible al suelo, junto con su material de impregnación.

Como se ha indicado, se ha realizado el cálculo de la huella de carbono de estas empresas, limitado a los alcances 1 y 2, con el resultado de 10.816 T de CO₂ equivalente.

Todos estos valores son independientes de la producción atribuible de energía renovables en las empresas participadas del Grupo.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

El pasado año repasamos, de forma muy somera, lo que significó el impacto del COVID, en términos de esfuerzo y compromiso del personal de servicios asistenciales, de la respuesta del sector alimentario y de la repercusión que también tuvo en el resto de actividades. El COVID también ha estado presente en 2021, con una presión constante que, al no llegar a los niveles de inexperiencia, falta de recursos y desamparo hospitalario del año anterior, se ha sobrellevado mejor.

Nos centraremos en este momento en la información descriptiva.

3.1. EMPLEO

Empleo por centros de trabajo, resumido por países y regiones:

País	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	881	413	468	813	393	420
Francia	22	16	6	17	12	5
Plantilla total en activo al 31/12	903	429	474	830	405	425

España	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Navarra	581	186	395	551	189	362
Comunitat Valenciana	90	69	21	88	70	18
Andalucía	73	57	16	64	50	14
Aragón	87	66	21	67	54	13
Galicia	37	28	9	36	28	8
Euskadi	6	3	3	7	2	5
La Rioja	2	0	2	1	0	1

A continuación, se desglosan determinadas estadísticas relacionadas con el personal de las empresas dependientes, agrupadas por actividades:

a) Sector harinero

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	394	315	79	393	316	77
Número medio de trabajadores año	403,1	321,9	81,3	379,962	307,865	72,097
Nuevos contratos de alta en el año	91	58	33	68	35	33
Bajas de contratos en el año	55	35	20	66	35	31
Bajas voluntarias	34	24	10	11	7	4
Bajas por excedencia	0	0	0	3	2	1
Bajas por jubilación (y prejubilación)	5	4	1	3	3	0
Bajas por fin de contrato	24	15	9	36	16	20
Bajas por despido	6	2	4	13	7	6

Total de plantilla a 31/Diciembre	416	329	87	395	316	79
Tasa de salidas	13,6%	10,9%	24,6%	17,4%	11,4%	43,0%

Relación contractual (situación al 31/12)	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	416	329	87	395	316	79
Excedencias	0	0	0	3	2	1
Contratos Temporales, media anual	8	7	1	16	13	3
Contratos Indefinidos, media anual	394	314	80	379	303	77
Plantilla total en activo al 31/12	416	329	87	395	316	79

A continuación se desglosa el personal que ha trabajado en las empresas filiales de este sector a lo largo del ejercicio, aunque no lo hayan realizado todo el año. No se trata del valor medio anual sino de los contratos que ha tenido cada persona que ha estado en activo en este año, aunque fuese por un corto periodo.

Resulta especialmente relevante recoger todos los contratos, con independencia de su duración, cuando se trata de ver los relativos salariales, por tipo de actividad o por sexo

Así, nos encontramos en 2021 y en 2020 los siguientes valores:

Por rangos de edad

	2021				2020			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Hasta 30 años	42	8,9%	29	6,2%	38	8,5%	23	
Entre 31 y 40 años	89	18,9%	36	7,7%	91	20,3%	35	
Entre 41 y 50 años	128	27,2%	28	6,0%	122	27,2%	28	
Entre 51 y 60 años	88	18,7%	7	1,5%	91	20,3%	4	
Mayores de 60 años	20	4,3%	3	0,6%	14	3,1%	3	
Totales	367	78,1%	103	21,9%	356	79,3%	93	

Entre ellos, se ha reportado una discapacidad reconocida en 2020 y tres 2021; todos ellos hombres.

Por categoría laboral:

Dirección general y de área	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
	48	40	8	39	33	6

Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	25	20	5	18	13	5
Jefes Administrativos, de taller y de turno .				20	18	2
Comerciales. Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	36	34	2	152	125	27
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	77	47	30			
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.				105	92	13
Personal en formación o prácticas	213	168	45			
				113	73	40
	68	57	11			
				2	2	0
	3	1	2			

Por formación académica, los datos reportados son:

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores Titulados universitarios	1	1	0	1	1	0
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	97	52	45	88	54	34
FP2	106	90	16	92	83	9
ESO o FP1	100	76	24	128	95	33
	128	114	14	113	97	16

Sin cualificación	38	34	4	27	26	1
-------------------	----	----	---	----	----	---

En cuanto al tipo de contrato, la situación ha sido:

	2021				2020			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	349	74,3%	88	18,7%	331	73,7%	73	
Indefinido tiempo parcial o fijos								
discontínuos	2	0,4%	8	1,7%	0	0,0%	7	
En prácticas, formación o aprendizaje	2	0,4%	3	0,6%	3	0,7%	2	
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	1	
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	13	2,8%	3	0,6%	21	4,7%	10	
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	
Totales	367	78,1%	103	21,9%	356	79,3%	93	

b) Sector sanitario

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres

Número total de trabajadores a 1/enero	336	30	306	332	35	297
Número medio de trabajadores año	285	25	260	284,82	26,05	258,77
Nuevos contratos de alta en el año	975	99	876	940	78	862
Bajas de contratos en el año	936	96	840	933	82	851
Bajas voluntarias	31	-	31	58	6	52
Bajas por excedencia	4		4	10		10
Bajas por jubilación (y prejubilación)	1		1	2		2
Bajas por fin de contrato	893	96	797	851	76	775
Bajas por despido	7		7	12		12
Total de plantilla a 31/Diciembre	377	33	344	343	31	312
Tasa de salidas	328,6%	386,0%	323,1%	327,6%	314,8%	328,9%

Relación contractual (situación al 31/12)	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	377	33	344	343	31	312
Excedencias	4	0	4	10	0	10
Contratos Temporales, media anual	66	5	61	83	10	73
Contratos Indefinidos, media anual	219	20	199	202	16	186
Plantilla total en activo al 31/12	377	33	344	343	31	312

Entre el personal, se reportó una persona con minusvalía en 2020 y ninguna en 2021

A continuación se desglosa el personal que ha trabajado en este sector a lo largo del ejercicio, aunque no lo haya realizado todo el año. No se trata del valor medio anual sino de los contratos que ha tenido cada persona que ha estado en activo en este año, aunque fuese por un corto periodo. Así, nos encontramos en 2021 y en 2020 los siguientes valores:

Por rangos de edad:

	2021				2020			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Hasta 30 años	19	3,3%	124	21,6%	23	4,0%	125	
Entre 31 y 40 años	13	2,3%	123	21,4%	14	2,5%	128	
Entre 41 y 50 años	17	3,0%	135	23,5%	12	2,1%	140	
Entre 51 y 60 años	6	1,0%	105	18,3%	7	1,2%	94	
Mayores de 60 años	0	0,0%	33	5,7%	0	0,0%	27	
Totales	55	9,6%	520	90,4%	56	9,8%	514	

Por categoría profesional:

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores/as generales y de área	1	1	0	5	3	2
Médicos, psicólogos	8	0	8	10	2	8
Enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas	90	12	78	92	6	86
Auxiliares de enfermería y gerontólogos	4	2	2	21	4	17
Administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales	311	28	283	319	30	289
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores	161	12	149	123	11	112
Totales	575	55	520	570	56	514

Por formación académica:

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0

Titulados universitarios	98	13	85	114	11	103
Formación profesional y cualificado por amplia experiencia laboral	319	32	287	334	35	299
Sin cualificación	158	10	148	122	10	112
Totales	575	55	520	570	56	514

Por tipo de contrato:

	2021				2020			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	17	3,0%	183	31,8%	1	0,2%	178	
Indefinido tiempo parcial o fijos	4	0,7%	42	7,3%	3	0,5%	44	
discontínuos	4	0,7%	42	7,3%	3	0,5%	44	
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	23	4,0%	176	30,6%	18	3,2%	174	
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	3	0,5%	29	5,0%	7	1,3%	34	
Contrato temporal por obra o servicio determinado	8	1,4%	89	15,5%	13	2,3%	84	

a tiempo
parcial

Totales 55 9,6% 520 90,4% 42 7,6% 514

c) Sector auxiliar bodegas

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	72	57	15	62	50	12
Número medio de trabajadores año	65,70	52,33	13,37	38,98	28,89	10,09
Nuevos contratos de alta en el año	21	17	4	13	10	3
Bajas de contratos en el año	12	10	2	13	11	2
Bajas voluntarias	10	8	2	5	4	1
Bajas por excedencia	0	0	0	0	0	0
Bajas por jubilación (y prejubilación)	0	1	0	0	0	0
Bajas por fin de contrato	0	1	0	6	5	1
Bajas por despido	1	1	0	2	2	0
Total de plantilla a 31/Diciembre	75	59	16	62	49	13
Tasa de salidas	18,3%	19,1%	15,0%	33,4%	38,1%	19,8%

Relación contractual (situación al 31/12)	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	75	59	16	62	49	13
Excedencias	0	0	0	0	0	0
Contratos Temporales, media anual	4	3	1	3	2	1
Contratos Indefinidos, media anual	61	49	12	59	47	12
Plantilla total en activo al 31/12	75	59	16	62	49	13

A continuación se desglosa el personal que ha trabajado en este sector a lo largo del ejercicio, aunque no lo haya realizado todo el año. No se trata del valor medio anual sino de los contratos que ha tenido cada persona que ha estado en activo en este año, aunque fuese por un corto periodo. Así, nos encontramos en 2021 y 2020 con los siguientes valores:

Por rangos de edad:

	2021				2020			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Hasta 30 años	5	5,4%	2	2,2%	9	8,5%	2	
Entre 31 y 40 años	17	18,5%	8	8,7%	10	20,3%	9	
Entre 41 y 50 años	23	25,0%	7	7,6%	38	27,2%	8	
Entre 51 y 60 años	15	16,3%	4	4,3%	18	20,3%	3	
Mayores de 60 años	4	4,3%	0	0,0%	5	3,1%	0	
Totales	71	77,2%	21	22,8%	80	79,3%	22	

Por categoría profesional:

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	7	6	1	8	8	0
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	0	0	0	0	0	0
Jefes Administrativos, de taller y de turno .	19	17	2	19	14	5
Comerciales. Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1	1	0	2	2	0
Oficiales de segunda, administrativos o de	27	25	2	43	40	3

producción o calidad						
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	37	21	16	29	15	14
Personal en formación o prácticas	1	1	0	1	1	0

Por formación académica

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	10	3	7	19	7	12
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	43	40	3	46	44	2
FP2	3	0	3	7	1	6
ESO o FP1	36	28	8	30	28	2
Sin cualificación	0	0	0	0	0	0

Por tipo de contrato:

	2021				2020			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	53	57,6%	14	15,2%	61	59,8%	15	
Indefinido tiempo parcial o fijos	3	3,3%	3	3,3%	6	5,9%	4	
discontínuos	3	3,3%	3	3,3%	6	5,9%	4	
En prácticas, formación o aprendizaje	1	1,1%	0	0,0%	1	1,0%	0	
Contrato de interinidad (sustitución)	8	8,7%	4	4,3%	0	0,0%	0	

maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)							
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	6	6,5%	0	0,0%	12	11,8%	3
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Totales	71	77,2%	21	22,8%	80	78,4%	22

Entre las personas relacionadas en 2021 y 2020 se ha reportado una con discapacidad reconocida.

d) Sector auxiliar financiero

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	35	9	26	36	9	27
Número medio de trabajadores año	36,38	9,34	27,04	34,83	9,16	25,67
Nuevos contratos de alta en el año	14	3	11	5	1	4
Bajas de contratos en el año	10	5	5	7	1	6
Bajas voluntarias	2	0	2	1	0	1
Bajas por excedencia	0	0	0	0	0	0
Bajas por jubilación (y prejubilación)	0	0	0	0	0	0
Bajas por fin de contrato	7	5	2	5	1	4
Bajas por despido	1	0	1	1	0	1
Total de plantilla a 31/Diciembre	35	8	27	35	9	26
Tasa de salidas	27,5%	53,5%	18,5%	20,1%	10,9%	23,4%

Relación contractual (situación al 31/12)

2021

2020

	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	35	8	27	35	9	26
Excedencias	0	0	0	1	0	1
Contratos Temporales, media anual	6	0	6	12	2	10
Contratos Indefinidos, media anual	30	9	21	26	8	19
Plantilla total en activo al 31/12	35	8	27	35	9	26

A continuación se desglosa el personal que ha trabajado en esta actividad a lo largo del ejercicio, aunque no lo haya realizado todo el año. No se trata del valor medio anual sino de los contratos que ha tenido cada persona que ha estado en activo en este año, sin importar si fuese por un corto periodo. Así, nos encontramos en 2021 y 2020 con los siguientes valores:

Por edades

	2021				2020			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	
Hasta 30 años	0	0,0%	12	26,7%	1	2,4%	6	
Entre 31 y 40 años	4	8,9%	7	15,6%	3	7,1%	12	
Entre 41 y 50 años	5	11,1%	12	26,7%	5	11,9%	11	
Entre 51 y 60 años	1	2,2%	4	8,9%	1	2,4%	3	
Mayores de 60 años	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	
Totales	10	22,2%	35	77,8%	10	23,8%	32	

Por categorías

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	2	2	0	2	2	0
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	0	0	0	2	0	2
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1	0	1	14	5	9
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	14	5	9	20	3	17
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	20	3	17	1	0	1
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	8	0	8	3	0	3
Personal en formación o prácticas	0	0	0	42	10	32

Por formación académica

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	29	10	19	28	10	18

Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	0	0	0	1	0	1
FP2	16	0	16	11	0	11
ESO o FP1	0	0	0	2	0	2
Sin cualificación	0	0	0	0	0	0

Por tipo de contrato

	2021				2020			
	Hom bres	%	Muje res	%	Hom bres	%	Muje res	%
Indefinido tiempo completo	9	0%	21	7%	7	8%	21	7%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	0	0,0%	0	0,0%	0	5,9%	0	3,9%
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0,0%	4	8,9%	0	1,0%	3	0,0%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1	2,2%	10	22,2%	3	8%	7	2,9%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%
Totales	10	22,2%	35	77,8%	10	4%	32	6%

En este subsector no se encuentra en plantilla ninguna persona con discapacidad reconocida.

En cuanto a la implantación de procedimientos y políticas de desconexión laboral, se encuentra en fase de definición un procedimiento común para el Grupo de empresas participadas en línea con aquellos que se realizan para la Caja Rural.

REMUNERACIONES

La retribución toma como base el convenio colectivo sectorial, sobre el cual, para determinados puestos laborales, puede existir un complemento de desempeño profesional. En todos los casos, no 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 y además aportar el valor relativo a lo que se retribuye en cada sector.

Para explicar cómo hemos realizado estos comparativos, se determina, para cada trabajador que ha estado de alta en el ejercicio 2021 (o en el ejercicio 2020), con independencia del tipo de contrato o su duración, su retribución total percibida y se divide por el número de horas trabajadas; y para la referencia sectorial se toma el valor de un trabajador de una determinada categoría de cada convenio, que se indica en cada subsector, y se divide por el número de horas anuales de trabajo recogidas en el convenio.

Por tanto, si el valor representado es mayor de la unidad, el grupo de análisis ha obtenido una retribución media horaria superior a la que corresponde al trabajador de referencia en el convenio que se haya indicado, y si es menor de la unidad es que su retribución es más baja. La media del grupo de análisis se realiza ponderada por el total de horas trabajadas por los trabajadores de ese grupo en el ejercicio en que se haya comparado.

a) Grupo harinero

La referencia sectorial se considera una persona que en convenio (Convenio Colectivo para las Empresas del Sector de Harinas Panificables y Sémolas, de índole nacional) tenga la categoría de auxiliar de laboratorio. En Junio de 2020 se realizó un nuevo convenio colectivo que está vigente hasta final de 2022

Los valores medios relativos al género del trabajador, comparados respecto al indicador del sector y respecto a la media de las empresas de este subsector del Grupo de Caja Rural son los siguientes:

	respecto valor base convenio		Entre estas empresas de este subgrupo	
	2021	2020	2021	2020
Hombres	1,78	1,81	1,04	1,04
Mujeres	1,45	1,38	0,84	0,80
Medio subsector	1,73	1,73	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,33	0,43	0,19	0,25

Insistimos que para realizar esta comparación se utiliza a todas las personas que han estado de alta en el ejercicio, aunque haya sido de forma temporal, y que a efectos comparativos se analiza el salario horario que resulta a cada persona.

Los siguientes desgloses se comparan con el salario de referencia indicado del convenio colectivo sectorial:

	2021			2020		
	total	Hombres	Mujeres	total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,39	1,45	1,30	1,36	1,43	1,24
Entre 31 y 40 años	1,54	1,57	1,45	1,56	1,60	1,44
Entre 41 y 50 años	1,79	1,84	1,53	1,78	1,86	1,38
Entre 51 y 60 años	1,89	1,90	1,62	1,99	2,01	1,61
Mayores de 60 años	2,13	2,25	1,25	2,09	2,24	1,20
Totales	1,71	1,78	1,45	1,73	1,81	1,38

Respecto de la categoría

	2021		
	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	3,17	3,35	2,26
	1,86	1,95	1,44

Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1,94	1,93	2,04
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,37	1,37	1,37
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,59	1,64	1,34
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,11	1,11	1,11
Personal en formación o prácticas	1,22	0,76	1,26
Totales	1,71	1,78	1,45

Respecto de la formación básica:

	2021			2020		
	Tot al	Homb res	Muje res	Tot al	Homb res	Muje res
Doctores	>2	>2	€	>2	>2	€
	2,3			2,4		
Titulados universitarios	3	2,90	1,61	6	2,99	1,60
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,8			1,8		
	6	1,93	1,47	1	1,86	1,34
	1,5			1,5		
FP2	5	1,61	1,29	4	1,63	1,21
	1,3			1,4		
ESO o FP1	4	1,36	1,13	1	1,44	1,23
	1,4			1,4		
Sin cualificación	1	1,43	0,80	3	1,43	0,74
	1,7			1,7		
Totales	1	1,78	1,45	3	1,81	1,38

Se elimina el dato exacto del multiplicador para el doctor, porque hay una sola persona con esa formación

Y por tipo de contrato:

	2021			2020		
	To tal	Hom bres	Muj eres	To tal	Hom bres	Muj eres
Indefinido tiempo completo	1,			1,		
	73	1,79	1,46	76	1,84	1,39
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,			1,		
	46	€	1,38	51	€	1,51
En prácticas, formación o aprendizaje	1,			0,		
	41	1,48	1,37	95	1,18	0,68
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1,			1,		
	17	N/I	N/I	13	N/I	N/I
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,			1,		
	18	1,19	1,04	16	1,15	1,20
	1,			1,		
Totales	71	1,78	1,45	73	1,81	1,38

Igualmente se procede con el dato de las personas con contrato de interinidad, que no se informa de su salario individual

b) Grupo asistencial

En este caso también se produce el comparativo con referencia al convenio, que es el VII convenio estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de promoción de la autonomía (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio), en puesto de trabajo como gerocultor, grupo C. Se analizan a todas las personas que han sido alta en cada ejercicio, aunque ésta haya sido de corta duración

	respecto valor base convenio		en las empresas del grupo asistencial	
	2021	2020	2021	2020
Hombres	1,88	1,95	1,26	1,26
Mujeres	1,46	1,50	0,98	0,97
Medio subsector	1,53	1,54	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,42	0,45	0,28	0,29

Por edades,

	2021			2020		
	total	Hombres	Mujeres	total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,44	1,57	1,43	1,56	1,79	1,53
Entre 31 y 40 años	1,46	1,54	1,45	1,49	1,53	1,48
Entre 41 y 50 años	1,62	2,43	1,54	1,66	2,58	1,57
Entre 51 y 60 años	1,39	2,37	1,36	1,44	2,12	1,41
Mayores de 60 años	1,54	€	1,54	1,55	€	1,55
Totales	1,50	1,88	1,46	1,54	1,95	1,50

Por categoría profesional

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores/as generales y de área	N/I	N/I	€	3,90	4,30	2,83
Médicos, psicólogos	3,31	€	3,31	3,12	2,90	3,13
Enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas	1,89	1,77	1,90	2,02	2,27	2,00
Auxiliares de enfermería y gerontólogos	2,30	2,58	2,01	1,69	1,91	1,66
Administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales	1,33	1,44	1,32	1,35	1,48	1,34
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores	1,26	1,55	1,24	1,25	1,29	1,25
Totales	1,50	1,88	1,46	1,54	1,95	1,50

Se eliminan los datos que puede identificar fácilmente una retribución individual

Por titulación

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	€	€	€	2,16	2,16	€
Titulados universitarios	2,13	2,74	2,05	2,46	2,99	1,60
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,88	1,67	2,23	1,81	1,86	1,34
FP2	2,65	3,12	2,42	1,54	1,63	1,21
ESO o FP1	1,34	1,45	1,33	1,41	1,44	1,23
Sin cualificación	1,23	1,91	1,22	1,43	1,43	0,74
Totales	1,50	1,88	1,46	1,73	1,81	1,38

Por modalidad de contrato

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,55	2,05	1,50	1,58	7,81	1,54
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,41	1,59	1,40	1,54	€	1,54
En prácticas, formación o aprendizaje	2,75	€	2,75	€	€	€
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1,39	1,57	1,37	1,44	2,05	1,40
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,26	1,20	1,26	1,40	1,52	1,37
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	1,48	1,40	1,49	1,40	1,52	1,37
Totales	1,50	1,88	1,46	1,54	1,95	1,50

c) Grupo auxiliar bodeguero

Para este grupo los comparativos se realizan con el puesto de auxiliar analista del Convenio de la Madera de Navarra. Como se ha indicado, el comparativo se realiza considerando el salario horario de los trabajadores que han estado de alta en algún determinado momento

	respecto valor base convenio		en las empresas de este subgrupo	
	2021	2020	2021	2020
Hombres	1,76	2,00	1,01	1,02
Mujeres	1,71	1,84	0,98	0,94
Medio subsector	1,86	1,96	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,05	0,15	0,03	0,08

Por edades,

	2021			2020		
	total	Hombres	Mujeres	total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,55	1,55	1,57	1,57	1,64	1,25
Entre 31 y 40 años	1,34	1,21	1,60	1,68	1,37	2,12

Entre 41 y 50 años	2,12	2,17	1,92	2,12	2,19	1,84
Entre 51 y 60 años	1,70	1,74	1,51	1,94	2,04	1,42
Mayores de 60 años	1,16	1,16	€	1,93	1,93	€
Totales	1,75	1,76	1,71	1,96	2,00	1,84

Por categoría profesional

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	4,14	4,22	2,66	4,03	4,03	€
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1,79	1,66	2,82	2,30	2,18	2,62
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	N/I	N/I	€	1,70	1,70	€
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,17	1,17	1,15	1,43	1,44	1,22
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,61	1,70	1,54	1,60	1,58	1,63
Personal en formación o prácticas	N/I	N/I	€	N/I	N/I	€
Totales	1,75	1,76	1,71	1,96	2,00	1,84

Por titulación

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Titulados universitarios	2,34	2,89	2,04	2,68	3,35	2,16
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,66	1,70	0,98	2,06	2,07	1,51
FP2	1,74	€	1,74	1,65	1,94	1,59
ESO o FP1	1,64	1,66	1,52	1,35	1,37	1,22
Totales	1,75	1,76	1,71	1,96	2,00	1,84

Por modalidad de contrato

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,82	1,81	1,86	2,02	2,04	1,97
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,13	1,14	1,12	1,79	2,15	1,36
En prácticas, formación o aprendizaje	N/I	N/I	€	N/I	N/I	€
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1,38	1,39	1,37	€	€	€

Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,44	1,44	1,16	1,04	1,43
Totales	1,75	1,76	1,71	1,96	1,84

d) Grupo auxiliar financiero

Para este grupo los comparativos se realizan con el puesto de trabajo del Grupo V (tareas que se ejecutan con supervisión pero con iniciativa propia, con conocimientos profesionales o con un periodo de adaptación) del Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Navarra.

	respecto valor base convenio		en las empresas de este subgrupo	
	2021	2020	2021	2020
Hombres	1,72	1,67	1,37	1,33
Mujeres	1,10	1,11	0,88	0,88
Medio subsector	1,25	1,25	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,62	0,57	0,49	0,45

Por edad del trabajador

	2021			2020		
	total	Hombres	Mujeres	total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	0,82	€	0,82	0,80	0,79	0,80
Entre 31 y 40 años	1,16	1,31	1,08	1,18	1,17	1,18
Entre 41 y 50 años	1,31	1,59	1,19	1,29	1,53	1,17
Entre 51 y 60 años	N/I	N/I	1,23	N/I	N/I	1,17
Totales	1,25	1,72	1,10	1,25	1,67	1,11

Por categoría profesional

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	3,26	3,26	€	3,42	3,42	€
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1,69	€	1,69	1,48	€	1,48
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,30	1,36	1,27	1,24	1,28	1,22
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,03	1,08	1,02	1,06	1,00	1,07
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	0,82	€	0,82	1,89	€	1,89
Personal en formación o prácticas	€	€	€	0,66	€	0,66
Totales	1,25	1,72	1,10	1,25	1,67	1,11

Una parte del personal en prácticas de 2020 se ha mantenido tras ellas, y se encuentra ahora encuadrado como auxiliar administrativo.

Por titulación

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Titulados universitarios	1,35	1,72	1,15	1,36	1,67	1,19
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	€	€	€	N/I	€	N/I
FP2	1,02	€	1,02	0,97	€	0,97
ESO o FP1	€	€	€	0,99	€	0,99
Totales	1,25	1,72	1,10	1,25	1,67	1,11

Por modalidad de contrato

	2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,36	1,74	1,19	1,38	1,87	1,20
En prácticas, formación o aprendizaje	0,60	€	0,60	0,66	€	0,66
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	0,94	1,07	0,93	1,00	1,04	0,97
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	€	€	€	N/I	€	N/I
Totales	1,25	1,72	1,10	1,25	1,67	1,11

En todas las tablas se ha indicado "N/I": no se informa; por ser fácilmente identificable

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, en relevante en todos los ámbitos pero, aunque de forma transversal la continuación de las medidas por COVID ha impuesto procedimientos diferentes en todas las empresas.

En el entorno industrial, en todos los centros fabriles se recogen estadísticas de accidentes, incluso los más nimios 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	2021	2020
Nº Accidentes sin baja	40	27
Nº accidentes con baja	36	25
Nº total accidentes	76	52
Frecuencia accidentes	0,063	0,042
Gravedad accidentes	13,60	8,68

	Horas 2021		total	Horas 2020	
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres
Horas y tasa de absentismo					
Accidente	9.728	0	9.728	5.311	112
Enfermedad común	37.896	14.892	52.788	17.736	2.788
Enfermedad COVID (1)	4.560	904	5.464	1.720	88
Maternidad	0	3.384	3.384	0	4.536
Paternidad	4.016	0	4.016	2.672	0
Cuidado de menores	0	0	0	384	0
Cuidado de enfermos	64	0	64	0	0
Otros motivos de índole personal	384	64	448	278	128
Jurados, sindicatos, etc	216	120	336	368	36
Total horas perdidas	56.864	19.364	76.228	28.469	7.688
Total horas laborales	568.958	139.079	708.037	521.250	103.7
Total Horas absentismo	47.136	19.364	66.500	23.158	7.576
Tasa de absentismo	9,99	13,79	10,74	5,46	7,41

(1) En los casos en que este origen ha sido diferenciado

Las horas de absentismo recogen todas las horas perdidas salvo aquellas causadas por accidente

b) Grupo asistencial

Accidentes de trabajo	2021	2020
Nº Accidentes sin baja	18	15
Nº accidentes con baja	29	38
Nº total accidentes	47	53
Frecuencia accidentes	0,066	0,091
Gravedad accidentes	13,19	9,66

Horas y tasa de absentismo	Horas 2021		total	Horas 2020		total
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
Accidente	28	5.944	5.972	0,00	4.770,00	4.770
Enfermedad común	2.659	32.720	35.379	802,27	35.624,73	36.427
Enfermedad COVID	285	2.465	2.750	776,72	23.425,28	24.202
Maternidad	0	7.780	7.780	00	9.807,00	9.807
Paternidad	0		0	0	0	0
Cuidado de menores	0		0	0	0	0
Cuidado de enfermos	0		0	0	0	0
Otros motivos de índole personal		120	588	708	0	0
Jurados, sindicatos, etc	0	1.260	1.260	0		
Total horas perdidas	3.092	50.757	53.849	1.578,99	73.627,01	75.206
Total horas laborales	43.100	450.580	493.680	45.151,58	448.459,42	493.611
Total Horas absentismo	3.092	48.909	51.881	1.578,99	68.857,01	70.436,00
Tasa de absentismo			10,91			15,24

c) Grupo auxiliar bodeguero

Con los datos reportados de los ejercicios 2020 y 2021 podemos tabular:

Accidentes de trabajo	2021	2020
Nº Accidentes sin baja	4	1
Nº accidentes con baja	9	9
Nº total accidentes	13	10
Frecuencia accidentes	0,08	0,13
Gravedad accidentes	28,21	9,79

A continuación se recoge con más desglose el comparativo de los años 2021 y 2020, aunque es importante destacar que los datos del ejercicio 2020 no incluyen los datos de la filial francesa Tonnellerie de L'Adour :

Horas y tasa de absentismo	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidente	3.087,45	7,75	3.095	660	0	660
Enfermedad común	1.301,50	2.140,76	3.442	986	656	1642
enfermedad COVID	88,00	74,00	162	1201	0	1201
Maternidad	-	504,00	504	0	720	720
Paternidad	950,50	-	951	528	0	528
Cuidado de menores	4,00	4,00	8	0	0	0
Cuidado de enfermos	42,25	-	42	76	0	76
Otros motivos de índole personal	35,75	-	36	3	0	3
Jurados, sindicatos, etc	-	-	0	0	0	0
ERTE				13739	3370	17109
Total horas perdidas	5.509,45	2.730,51	8.240	3454	1376	4830
Horas laborables	88.265,81	21.447,62	109.713	49.980	17.455	67.435
Tasa de absentismo	6,24	12,73	7,51	5,58	8,84	6,24

d) Grupo auxiliar financiero

Accidentes de trabajo	2021	2020
Nº Accidentes sin baja	0	0
Nº accidentes con baja	1	5
Nº total accidentes	1	5
Frecuencia accidentes	0,016	0,091
Gravedad accidentes	0	2,00

Horas 2021	total	Horas 2020	total
------------	-------	------------	-------

Horas y tasa de absentismo				Hombres	Mujeres		
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres		
Accidente	0	0	0	37	73		110
Enfermedad común	0	468	468	176	469		644
Enfermedad COVID	0	435	435	113	688		801
Maternidad	0	0	0	0	359		359
Paternidad	820	0	820	0	0		0
Cuidado de menores	0	0	0	0	0		0
Cuidado de enfermos	0	0	0	0	0		0
Otros motivos de índole personal	0	0	0	0	0		0
Jurados, sindicatos, etc	0	0	0	0	0		0
ERTE	0	0	0	0	0		0
Total horas perdidas	820	903	1.723	325	1.588		1.914
Total horas laborales	15.630	47.186	62.816	14.116	40.879		54.995
Total Horas absentismo	820	903	1.723	288	1.515		1.804
Tasa de absentismo	5,25	1,91	2,74	2,31	3,89		3,48

3.2. RELACIONES SOCIALES

Cada grupo de empresas que hemos diferenciado en un sector está sujeto a su Convenio Colectivo específico. Por ello, detallaremos:

- Sector harinero: Convenio colectivo nacional del sector de harinas panificables y sémolas
- El sector asistencial tiene como base el convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes
- 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 Tonnellerie de L'Adour y para Bouquet Brands el sectorial de almacenistas de alimentación de Navarra
- El sector auxiliar de servicios financieros se rige por el regional de oficinas y despachos.

3.3. FORMACION

Si bien en el ejercicio 2020 la tarea formativa presencial se dificultó enormemente, las dinámicas de formación on line se fueron afianzando y hoy es la más habitual entre las empresas del Grupo. También se retomó, en las harineras, la actividad formativa a clientes y otros grupos de interés. Así, las siguientes tablas resumen la actividad formativa

Grupo Harinero

		2021					
		Horas					
FORMACION		Nº de asistentes					
Cursos recibidos por los empleados		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
	Administración	87	91	178	3	12	15
	Comercial	400	46	446	19	13	32
	Calidad	238	183,5	421,5	10	14	24
	I+D	10,5	8	18,5	24	15	39
	Dirección	0	1	1	0	16	16
	Producción	0	100	100	0	17	17
	Totales	735,5	429,5	1165	56	87	143
costes externos de la formación		15.305					
		2020					
FORMACION		Horas			Nº de asistentes		
Cursos recibidos por los empleados		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
	Administración	50,5	34,5	85	7	12	19
	Comercial	345	42	387	31	3	34
	Calidad	576,5	92	668,5	78	15	93
	I+D	186	44	230	20	8	28
	Dirección	379	144	523	29	4	33
	Producción	97	57	154	20	5	25
	Totales	1634	0	1634	185	47	232
costes externos de la formación		30.056					

Grupo Servicios Tercera Edad

En 2021 se impartieron los siguientes cursos:

FORMACION 2021	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Administración	2			
Comercial	1			
Calidad	2			
Dirección	1			
Asistencial	54	726		
Total cursos	60	726	6	80
Total costes externos formación		15109		

En el ejercicio 2020 se impartió formación en todos los aspectos relacionados con la pandemia y el cuidado de los residentes en este entorno. No obstante, estos costes no se diferenciaron de otros gastos operativos necesarios para la adecuada atención, y no podemos detallarlos

En el año inmediatamente anterior:

FORMACION 2019	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Administración	12	18	2	3
Comercial		6		1
Asistencial	48	968	7	155
Total costes externos formación		19398		

Grupo servicios a bodegas

En el año 2021 tenemos recogidos los siguientes cursos de formación

FORMACION 2021	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Administración		18		4
Comercial	51.5	3	7	1
Dirección	17		3	
Total	68.5	21	10	5
Coste de la formación	6.168			

En el año 2020 no se han realizado actividades formativas estructuradas

Grupo servicios auxiliares a Caja Rural de Navarra

En los años 2021 y 2020 no se han realizado actividades formativas estructuradas

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.

En relación con la elaboración de un plan de igualdad en las empresas de más de cincuenta trabajadores, obligatorio a partir de marzo de 2022, no todas las empresas del Grupo Caja Rural han redactado el plan de igualdad a 31 de diciembre de 2021. Algunas de ellas lo tienen ya redactado, otras se van a adherir al Plan de Igualdad de Caja Rural de Navarra o redactar el suyo propio.

4. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Las políticas de valores corporativos de Caja Rural de Navarra se extienden a sus participadas. Los derechos humanos y laborales se respetan no sólo porque las leyes nos lo imponen, sino porque no tenemos otra 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 en determinadas operaciones de ámbito internacional o incluso fuera de las fronteras de la UE se consideran, y pongamos como ejemplo 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 conocer las principales características de cliente 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, de más volumen, como se ha indicado, se trabaja con empresas de valores éticos definidos y conocidos.

No se conocen denuncias por vulneración de los derechos humanos en proveedores o clientes.

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 la 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; de crear unas óptimas condiciones para el crecimiento futuro, y donde no pueden aceptarse comportamientos fuera de la ética o dudosos, aunque 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. Por ello, y como se ha explicado antes, la proyección de los valores del Grupo a todas sus empresas y sus trabajadores y las actuaciones de la Obra Social de la Caja Rural.

En segundo lugar señalaremos que cada empresa debe adaptarse a su tipología y ubicación. Trataremos de explicarnos mejor. En determinados casos, nuestra participada es una parte importante del desarrollo industrial de la comarca y una de las grandes generadoras de empleo, como puede ser el caso de Harinera de Tardienta o de Harinera del Mar. Mantener un alto nivel de actividad y empleo es una necesidad para su entorno de mucho mayor peso que la colaboración que realicen con ONG de su entorno.

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 ECONOMIA 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 el centro de actuación –tanto en inversiones como en procedimientos- de 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.

Todas las plantas disponen de certificación IFS.

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 y 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 permita 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.

En el ejercicio 2020 tanto Harinera de Tardienta como Harinas Selectas han recibido el sello “RSA, Responsabilidad Social de Aragón”, que se mantiene en la actualidad

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:

- Encuesta de satisfacción global
- Tiempo de respuesta en la solución de quejas
- Aspectos relacionados con la limpieza, lavandería, comida, dietas, tiempo para formalizar un ingreso, etc.
- Atención sanitaria, administración de medicamentos, puntualidad en curas, etc.
- Actividades de animación
- Actividades de fisioterapia, estimulación cognitiva, etc.
- Formación del personal, absentismo.
- Métricas relativas al mantenimiento de las instalaciones.

Anualmente se establecen metas en estos indicadores y se evalúa su comportamiento con periodicidad mensual y anual.

Se trabaja un modelo de calidad cimentado en la norma UNE 158101 (Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal) e ISO 9001 adaptado a sus necesidades y servicios. El sistema se incorpora a todos los ámbitos de la organización y, en particular, al modelo Asistencial y al Departamento de Trabajo Social.

6.5. COVID-19

La mayor parte de los trabajadores de las empresas filiales del Grupo Caja Rural de Navarra se encuentran entre los denominados trabajadores esenciales, ya que pertenecen a los ámbitos alimentario y asistencial.

Como el año pasado, es necesario agradecer los esfuerzos de todo el personal. A todos los niveles se han mantenido los procedimientos de seguridad y su implicación en sus respectivos puestos, pese a lo continuado de los efectos de esta pandemia.

La profesionalidad y la dedicación se han mantenido en un excelente nivel, y queremos recalcarlo especialmente en el sector asistencial por sus propias características.

Los trabajadores han continuado mostrando su talla humana, y asumiendo su responsabilidad con clientes y compañeros.

6.6. INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo ejerce sus obligaciones fiscales, bajo las Administraciones locales, autonómicas y estatales que les corresponden. Los importes correspondientes a los ejercicios 2020 y 2019 del total de sociedades dependientes son los siguientes:

	2021			2020		
	ES	FR	Total	ES	FR	Total
Impuesto de sociedades devengado	1.307.558,10	0,00	1.307.558,10	421.012,77	0,00	421.012,77
Impuesto de actividades económicas	314.683,74	5.034,00	319.717,74	301.379,47	9.949,00	311.328,47
Impuesto de Bienes Inmuebles	165.707,35	9.592,00	175.299,35	125.603,54	9.254,00	134.857,54
IVA (Repercutido-Soportado=ingresado Hda.)	-	0,00	-	235.948,18	0,00	235.948,18
Otros impuestos y tasas (salvo basuras, que va en luego)	243.680,73	9.721,45	253.402,18	199.423,82	12.592,14	212.015,96

Las cifras de 2020 presentan alguna discrepancia con el pasado año por actualización de información (valores imputables al año 2020 que se reciben en 2021 y reclasificaciones).

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), y el consumo de sus suministros, sus inversiones y los servicios contratados a terceros tributan al tipo general; y hay determinadas actividades que son exportadoras.

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.

No se dispone de datos de las subvenciones recibidas en 2021 y 2020.

Las sociedades dependientes ubicadas en Territorio Fiscal Común consolidan a efectos del Impuesto de Sociedades.

