



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

MEMORIA RSC Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA **2022**

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2022

Fecha de verificación externa
19 de abril de 2023
www.cajaruraldenavarra.com

Caja Rural de Navarra informa en esta **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa** conforme a los estándares internacionales 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 2022, en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018 (utilizando el marco de referencia internacional GRI).

Índice

1	Carta del presidente 4 - 5	6	Proveedores 98 - 100	11	Anexo II: EINF del Grupo Caja Rural de Navarra 144 - 190
2	Acerca de la memoria 6 - 16	7	Nuestra relación con el medio ambiente 101 - 110	12	Anexo III: Huella de carbono 191 - 203
3	Quiénes somos: Estructura de la entidad 17 - 48	8	Nuestra relación con la sociedad 111 - 121	13	Anexo IV: Verificación AENOR 204 - 209
4	Los clientes 49 - 76	9	Estado de situación RSC Hoja de ruta 122 - 133		
5	El equipo humano 77 - 97	10	Anexo I: Tabla de indicadores GRI 134 - 143		



**AL
ARRA**

CARTA DEL PRESIDENTE

1

CAJA RURAL DE NAVARRA

Esta Memoria que presentamos informa de la actividad que el Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra ha desarrollado en el ejercicio 2022, en aspectos tanto financieros como no financieros, en el marco de relación que mantenemos con nuestros grupos de interés. Con ello, reafirmamos también nuestra apuesta por la transparencia y la sostenibilidad, lo que implica gestionar de manera equilibrada los resultados económicos, junto a la protección del medioambiente y el compromiso con la sociedad.

En 2022 ha finalizado nuestro Plan Estratégico 2020-2022, con un buen cumplimiento de los objetivos prefijados, lo que nos anima a afrontar el futuro con la máxima ilusión y responsabilidad, para continuar con la transformación de la entidad, asegurando un proyecto sólido, moderno y sostenible. Igualmente, hemos elaborado un nuevo análisis de materialidad, al objeto de actualizar y priorizar los temas relevantes para nuestra organización y grupos de interés. Otro hito importante ha sido el lanzamiento de una emisión “verde” de cédulas hipotecarias, por un total 500 millones de euros. Esta emisión será utilizada para refinanciar la construcción y para la renovación y adquisición de edificios energéticamente eficientes, con el objetivo de alinearse con la normativa europea.

Todo ello, en convivencia con un contexto internacional complicado que, condicionado por la invasión de Ucrania, las tensiones en las

cadena de suministro y un escenario inflacionista, ha motivado una fuerte desaceleración de la actividad mundial. Por eso, resulta necesario seguir ejerciendo la intermediación financiera con máximo rigor y responsabilidad, mientras hacemos frente a diferentes desafíos en materia demográfica, de transición energética o de digitalización, por poner solo algunos ejemplos.

Tras varios años de tipos de interés bajos e incluso negativos, los principales bancos centrales han comenzado a endurecer la política monetaria durante los últimos meses, a un ritmo mayor del esperado, mediante la subida de los tipos de interés y retirada de parte de la masa monetaria en circulación. El objetivo, combatir el entorno inflacionista que padecemos. Esto ha contribuido a que la Entidad finalizara 2022 con un resultado de 115,16 millones de euros, un 30,47 % más que el año anterior. Sin duda, esto permite reforzar la solvencia de Caja Rural de Navarra, medida en términos de Capital Ordinario de nivel 1 (CET 1), que refleja el nivel de recursos propios de primera categoría y se sitúa en el 20,35 %, uno de los más elevados del sector financiero español.

Estas cifras reflejan, por sí solas, una Entidad rentable y solvente, si bien acompañamos nuestra actividad de un profundo compromiso social, por tratarse de una de nuestras señas de identidad. Trabajamos para ofrecer respaldo financiero a los proyectos de inversión de particulares, empresas e instituciones, pero, con la misma intensidad,

debemos garantizar un comportamiento ético y unas relaciones transparentes con nuestros grupos de interés. Solamente así, será posible escuchar y entender las inquietudes del entorno, que espera de nosotros una propuesta de valor diferente, más social, más humana, más sostenible, no solamente económica.

Durante 2022, hemos seguido apoyando con máxima implicación a instituciones y entidades del tercer sector, a través de nuestra Acción Social, favoreciendo así el desarrollo de multitud de proyectos asistenciales, culturales, deportivos o medioambientales que contribuyen al desarrollo de nuestra región y logran una mayor cohesión social del territorio.

Concluimos haciendo una mención destacada a todos los clientes, socios, empleados y proveedores que forman parte de Grupo Caja Rural de Navarra, por seguir confiando en un modelo cooperativo de futuro, que avanza a la vez que su entorno. Un modelo de banca de proximidad, orientado a favorecer la transformación del entorno y a contribuir al bienestar de la ciudadanía, apoyando el desarrollo económico, la cohesión social y el equilibrio medioambiental.

IGNACIO TERÉS LOS ARCOS
Presidente

ACERCA DE LA MEMORIA

- 2.1_ Acerca de la Memoria
- 2.2_ Diálogo con los grupos de interés
- 2.3_ Análisis de materialidad externa y visión interna
- 2.4_ Enfoque de gestión
- 2.5_ Estrategia de la entidad
- 2.6_ Plan estratégico Caja Rural de Navarra

2.1 ACERCA DE LA MEMORIA

Este documento corresponde a la sexta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, con datos a 31 de diciembre de 2022, 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 2022, 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 quinto año consecutivo la presente Memoria del ejercicio 2022 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



Banca privada



Empresas



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, realizando dos análisis: uno a nivel de Entidad Financiera (Caja Rural de Navarra) y otro 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.

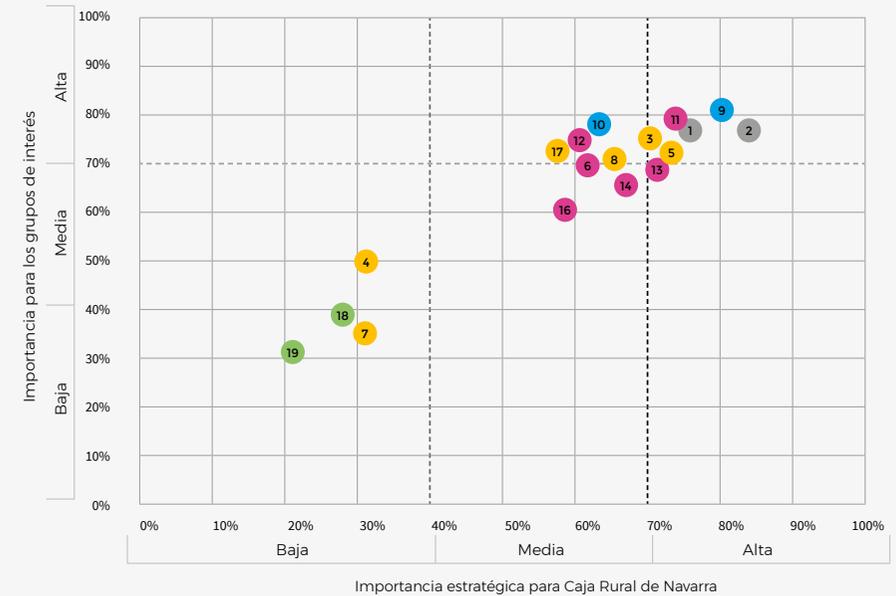
El presente documento recoge las principales conclusiones obtenidas tras el análisis de materialidad de Caja Rural de Navarra, realizado en marzo de 2022, con la información referente a todo el ejercicio 2021.

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**:

- Económico
- Sostenibilidad
- Ambiental
- Social
- Gobernanza

Matriz de materialidad de Caja Rural de Navarra



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

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.

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.

- **Cientes 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.

- **Cientes 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 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.

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.

PROVEEDORES

Se han recibido 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.

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 principales y, por ende, su importancia agregada (visión externa) y para la entidad (visión interna).

- 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%)

Tema material	Cientes Particulares	Cientes Empresas y Autónomos	Cientes Banca Privada	Cientes Institucionales	Cientes	Empleados Directivos	Empleados No Directivos	Empleados Auxiliares no directivos	Empleados No directivos (conjunto)	Proveedores	Inversores	Entidades Sociales Colaboradoras	Visión externa	Visión interna
La satisfacción del cliente de la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●	●
La ética, transparencia e integridad de la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
La gestión de la Caja por sus administradores y empleados	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
El apoyo a la sociedad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
La protección del medio ambiente por la Caja	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
Las medidas adoptadas por la Caja durante la pandemia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
Las condiciones laborales						●	●	●	●				●	●
La gestión en relación con los proveedores 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	Nº	Tema material	Cientes Particulares	Cientes Empresas y Autónomos	Cientes Banca Privada	Cientes Institucionales	Cientes	Empleados Directivos	Empleados No Directivos	Empleados Auxiliares no directivos	Empleados No directivos (conjunto)	Proveedores	Inversores	Entidades Sociales Colaboradoras	Visión externa	Visión interna
Estrategia y gestión	1	Estrategia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	2	Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	3	Misión, visión y valores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	4	Estrategia en sostenibilidad	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	5	Digitalización	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Modelo de negocio	6	Oferta de productos y servicios	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	7	Finanzas sostenibles	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	8	Canales de comercialización y atención a clientes	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ética, transparencia, integridad	9	Ética, integridad y buen gobierno	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	10	Transparencia y comunicación responsable	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Satisfacción del cliente	11	Comercialización responsable y transparente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	12	Servicio de atención al cliente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Condiciones laborales	13	Desarrollo de personas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	14	Igualdad, diversidad y conciliación	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gestión de proveedores	15	Compras responsables	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Apoyo a la sociedad	16	Acción social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	17	Contribución al desarrollo y crecimiento económico	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Protección del medioambiente	18	Impulso de iniciativas para la protección del medioambiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	19	Reducción de la huella ambiental	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

- 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%)

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:

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.

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.

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.

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).

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 255 oficinas (se ha abierto una nueva oficina en este año 2022) 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. Este es el último año del 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 255 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 Estratégico 2020-2022 (PE 2020-2022, ya en su tercer y último año de vida, y muy marcado por la pandemia que afectó desde su inicio, podemos decir que, en general, se han cubierto la mayoría de las expectativas marcadas, aunque con algún déficit en algún área, pudiendo resumirse de la siguiente manera:



INVERSIÓN CREDITICIA

Si bien los dos primeros ejercicios nos hemos quedado algo por debajo de los objetivos, ha sido en este 2022, donde, a pesar del buen comienzo del ejercicio, ha habido dos efectos que han hecho ralentizar el crecimiento de la inversión crediticia en la Caja. Por un lado, de forma general, la incertidumbre económica, y por otro, una fuerte presión en precios de las hipotecas.

A nivel del PE 2020-2022, nos quedamos muy lejos del objetivo marcado para este final de 2022, teníamos un objetivo de crecimiento del 25,93%, y nos hemos quedado en un 16,54%.

En la evolución la comunidad autónoma 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 en el 56,05% 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 compensa este crecimiento, con apenas un 0,62% (61M€), en parte de forma intencionada, para racionalizar las “bolsas” de pasivo y reducir los costes de la tesorería excedentaria.

El ejercicio 2022 comienza con la misma tónica, diversificación a fondos y cobro por las “bolsas” de pasivo, pero el cambio en los tipos de interés, comienza a hacer interesante mantener posiciones de liquidez. Añadido a esto la cercanía del vencimiento de los TLTRO’s (“Targeted Longer-Term Refinancing Operations”), hace potenciar el crecimiento del pasivo, aumentando la remuneración incluso para algunos depósitos, cosa que hacía años que no hacíamos. Como fruto de estas medidas, acaba el año con un crecimiento cercano al 8%.

A nivel de PE 2020-2022, superamos el objetivo marcado para este final de 2022, teníamos un objetivo de crecimiento del 22,50%, y crecemos el 25,19%, con una desviación positiva de más de 230 M€.

En esta variable todavía el peso de los saldos en la comunidad autónoma 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 los dos primeros ejercicios del Plan 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 449 altas menos que las previstas, mientras que en el ejercicio 2020 nos quedamos más alienados con el objetivo del año.

En 2022, mejoramos sustancialmente en ambos indicadores, y aunque con desviaciones negativas respecto a los objetivos, conseguimos más de 36.500 nuevos clientes.

A nivel del PE, acumulamos desviaciones de más de 15.000 altas de personas físicas menos que las previstas, y más de 1.000 jurídicas. Será un objetivo clave en el próximo PE.



MOROSIDAD

A pesar de la pandemia, y las alertas que esto podía suponer, los presupuestos de morosidad han sido casi similares a los previstos durante todos los años del PE, acabando el 2022 con un ratio de morosidad cercano al 2%.



RESULTADOS

Cerramos el 2022 con un resultado de 113 millones, muy apoyado en la mejora del margen financiero, y mejor que el objetivo del ejercicio. A nivel del PE, el total de resultados generados está muy alineado con lo previsto.



NIVEL DE SOLVENCIA

La ratio de solvencia definitivo al 31/12/2022 es el 19,82% 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 20,35%. 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 dos oficinas, una en el mercado de Álava y otra en Navarra.

QUIÉNES SOMOS

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

- 3.1_ Quiénes somos
- 3.2_ Perfil de la organización
- 3.3_ Órganos de gobierno
- 3.4_ Cultura corporativa
- 3.5_ Empresas participadas
- 3.6_ Principales magnitudes
- 3.7_ Información en cumplimiento del reglamento UE 2020/852 sobre divulgación de información sobre actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental

3.1 QUIÉNES SOMOS

Caja Rural de Navarra S. Coop. de Crédito (también “Caja Rural”, la “Caja”, la “Sociedad” o la “Entidad”) 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

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, rigiéndose por la normativa aplicable a las entidades de crédito, las sociedades cooperativas de crédito, y por su normativa interna, en particular, sus Estatutos Sociales.

La Caja es cabecera de un grupo de sociedades con las que forma Grupo (“Grupo CRN”) que se dedican a actividades diversas.

Además, la Caja está adherida a un Mecanismo Institucional de Protección (en adelante, el MIP) de los establecidos de conformidad con el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 (en adelante, el CRR) y por el Real Decreto Ley 11/2017, de 24 de junio, constituido en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales (en adelante, la AECR), junto con las restantes Cajas Rurales miembros de la AECR, el

BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A. así como GRUCAJRURAL INVERSIONES S.L.

Caja Rural de Navarra pertenece desde su origen a comienzos de la década de los 90 al denominado “Grupo Caja Rural” (En adelante el “Grupo” o “Grupo Caja Rural”) que resulta de la asociación a nivel nacional de cajas cooperativas regionales que buscaban sinergias y economías de escalas. Esta denominación de “Grupo” queda al margen del concepto de Grupo que, a efectos de consolidación, establece el art. 42 del código de comercio. Este sistema de asociación se basa en un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria

y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada entidad por su dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

En la actualidad, la estructura corporativa del Grupo se puede representar con el siguiente esquema:

ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO



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 30 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.

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, el Banco Cooperativo Español S.A. y la Sociedad Holding (Grucajrrural inversiones S.L.).

LA SOCIEDAD HOLDING es propiedad de las Cajas Rurales asociadas en proporción a lo que representan sus ATM dentro del Grupo. Su denominación social es "Grucajrrural 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.

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.

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 Grucajrrural Inversiones S.L.) por las Cajas asociadas, y en un 12,02% 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.

El Banco Cooperativo Español, constituido en 1990, tiene como objetivo principal el contribuir a que las Cajas del Grupo alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y

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

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.

Enlaces de interés:

www.ruralvia.com/bancocooperativo/inicio
www.gescooperativo.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 de forma directa e indirecta (a través de Crucajural Inversiones S.L.).

Las compañías que conforman Seguros RGA son las siguientes:

- **RGa SEGUROS GENERALES RURAL, SA de Seguros y Reaseguros.**
- **RGa RURAL VIDA, S.A. de Seguros y Reaseguros.**
- **RGa RURAL PENSIONES, S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones.**
- **RGa MEDIACIÓN, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.**
- **RGa GRUPO ASEGURADOR, Agrupación de Interés Económico.**

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

Enlaces de interés:

www.seguosrga.es

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

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

El capital social de RSI pertenece al 100% a las Entidades que conforman el Grupo Caja Rural. Caja Rural de Navarra, por su dimensión en el Grupo, forma parte del Consejo de administración de esta empresa desde su origen. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 18,70%.

En el ámbito de esta empresa existe otra empresa participada cuya actividad está muy vinculada a RSI.

Docalia S.L.

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

En esta sociedad, en la actualidad, el máximo órgano de representación y gestión recae en la figura del administrador único.

Enlaces de interés:

www.ruralserviciosinformaticos.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, 720.000 empleados y 89 millones de socios.

Enlaces de interés:

www.unacc.com
www.eacb.coop

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

Caja Rural de Navarra cuenta con más de 182.000 socios con representación en una gran diversidad de sectores de la economía y sociedad, no

existiendo socios mayoritarios ni de referencia en la Sociedad.

La actividad propia de la Caja está enfocada principalmente a la Red Minorista y por su consideración de Cooperativa de crédito, tiene como principal función la de servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Cooperativas de Crédito.

El negocio de la Caja se estructura principalmente en las siguientes áreas/líneas de negocio: Banca de Particulares, Banca de Empresas, Banca Privada e Instituciones.

- Banca Particulares presta servicios financieros a particulares y entidades con el objetivo básico de satisfacer sus necesidades mediante una oferta completa de productos y servicios, con la posibilidad de contratar y operar desde los distintos canales habilitados para tal fin (oficinas, banca por Internet, telefónica, móviles, cajeros automáticos, etc.).
- Banca de Empresas en esta área la Caja presta servicios financieros a medianas y grandes empresas, directamente o participando en financiaciones sindicadas.
- Área de Banca Privada: desde esta área se da servicio y se atiende a los clientes de Banca Privada de la Caja y se potencia la captación de nuevos clientes para dicha área. En

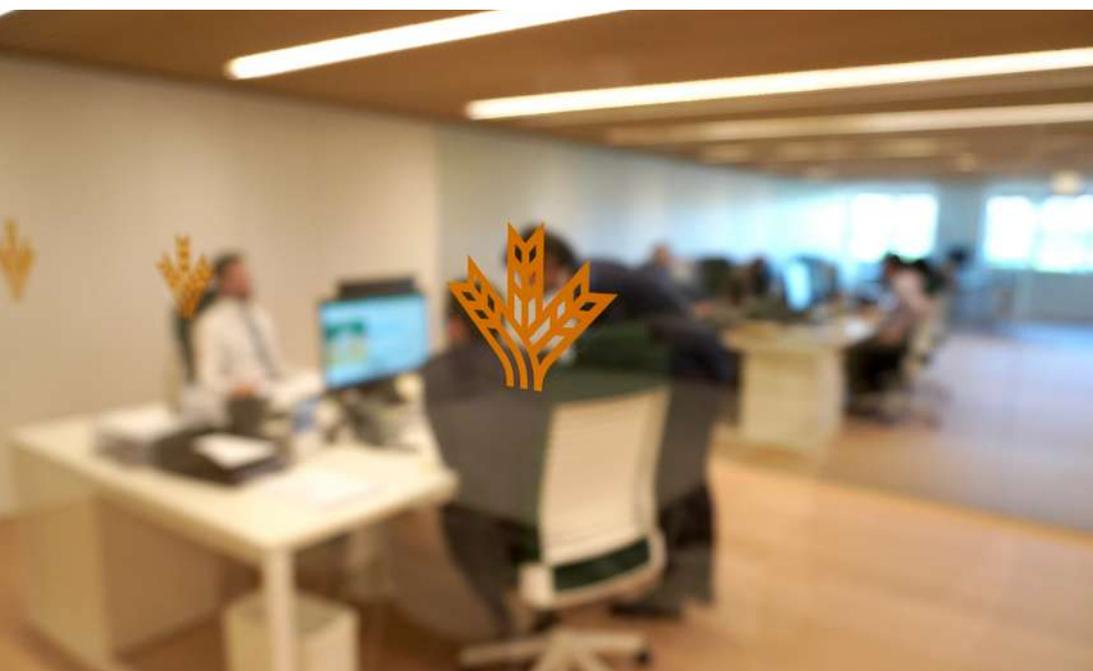
particular, se prestan servicios personalizados de asesoramiento en materia de inversiones y gestión individualizada de carteras.

- Área de Instituciones; desde esta área se da servicio pleno a clientes de carácter institucional, tanto pertenecientes al sector público como al sector privado.

La Caja desarrolla las referidas actividades esencialmente en el mercado español, sin perjuicio de contar con mecanismos de colaboración con otras entidades para el desarrollo de los aspectos internacionales de su negocio, y cuenta con la gama de productos y servicios típicos de las actividades en que se estructura su negocio como entidad de crédito.

Partiendo de la actividad de negocio constitutiva de su objeto social en cuanto entidad de crédito, el Consejo Rector de la Caja, sin perjuicio de su competencia general para definir y supervisar la implantación de un sistema de gobierno que garantice una gestión eficaz y prudente de la entidad², las Directrices sobre gobierno interno (EBA/GL/2021/05) le atribuyen, en particular, el establecimiento y supervisión de un marco de control y de gobierno interno adecuado y eficaz que defina una estructura organizativa que, entre otros aspectos, contemple las funciones internas de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, dotándoles de independencia, autoridad, rango y recursos suficientes para desempeñar sus cometidos correctamente.

²Artículo 88 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión y Artículo 29.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito.





100%



**GRUPO
CAJA RURAL**



Cajas Rurales
(miembros AECR)



100%



88%



12%



9.296
empleados



2.334
oficinas



3.096
cajeros



+1,5M
socios



+6,3M
clientes

3.2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1. DENOMINACIÓN

CAJA RURAL DE NAVARRA, Sociedad Cooperativa de Crédito.

2. PERSONALIDAD JURÍDICA “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 n° 3008, y en el Registro Mercantil de Navarra al tomo 11, folio 175, hoja NA 183.

6. N.I.F.

F/31021611

7. ÓRGANOS SOCIALES

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

8. ÁMBITO 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 CRN, 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. Promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités. El Consejo Rector asume expresamente como núcleo de su misión la función general de representación, administración, gestión y control de la Sociedad y el Grupo CRN, y en tal sentido le corresponde revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de riesgos, los presupuestos y planes anuales, establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento en el ámbito corporativo, delegando la gestión ordinaria de la Sociedad en el equipo de dirección.
- B. Adecuada definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de Caja Rural de Navarra, garantizando una eficiente coordinación estratégica.
- C. Establecimiento de un sólido sistema de supervisión y control interno, como objetivo del Sistema a partir de un marco definido de las relaciones entre los órganos de gobierno de la Sociedad y la Dirección.
- D. Compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.
- E. 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. Cumplimiento normativo y adecuación a las prácticas de buen gobierno, de forma que la actuación de la Sociedad cumpla, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecue a las mejores prácticas de buen gobierno y en particular, a los estándares internacionales y directrices que en cada momento aprueben las autoridades competentes y sean aplicables a la Sociedad y su grupo CRN.

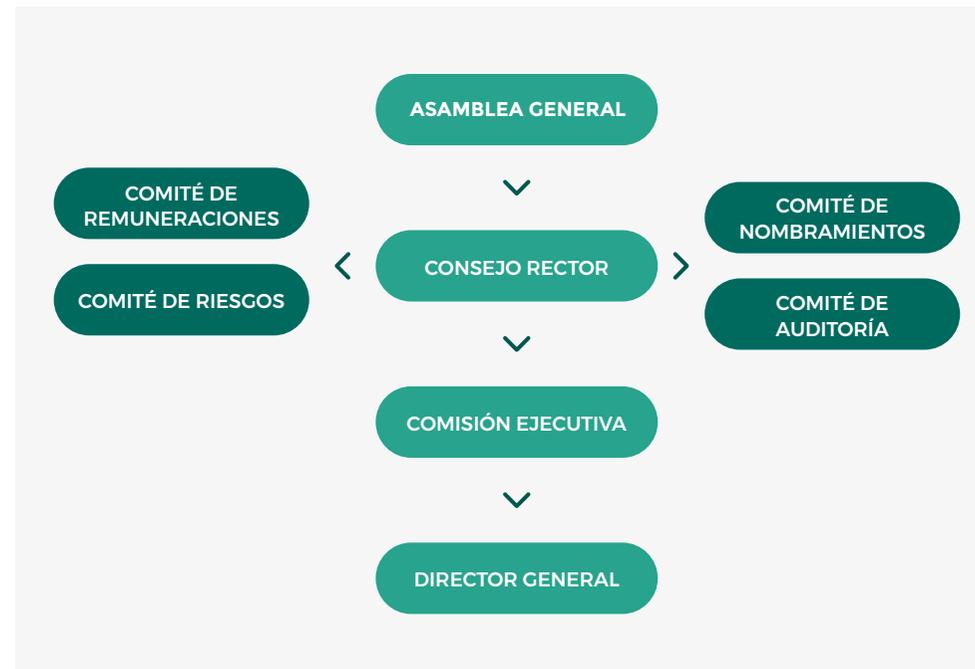
3.3.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

A su vez, el modelo de gobierno de la Sociedad y del Grupo CRN 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 31/12/22, cuenta con 182.244 socios que aportan 210,03 millones de euros al capital social de la Caja. Respecto al año anterior, el número de socios se ha incrementado en 4.062 personas, y el saldo aportado al capital social ha aumentado en 39,7 millones 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 de la Caja es el máximo órgano de decisión, excepto en las materias reservadas legal o estatutariamente a la Asamblea General de la Caja, actuando de forma colegiada y con el apoyo de sus distintos Comités, centrando esencialmente su actividad en el establecimiento de las directrices estratégicas y de gestión así como en la supervisión y control de la dirección ordinaria y permanente encomendada a la alta dirección en orden a garantizar una gestión eficaz y prudente de la Entidad.

Es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de Caja Rural, y le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa. Sus facultades representativas se extienden a todos los actos relacionados con las actividades que integran el objeto social. Es competente para establecer las directrices generales de actuación y para ejercitar las facultades que no estén reservadas por Ley, o

por estos Estatutos, a otros órganos sociales. Su actuación se desarrollará con sujeción a la ley, a estos Estatutos, y a la política general fijada por la Asamblea General.

A estos fines, el Consejo Rector aprueba las políticas generales de la Caja, a través de las que se definen las directrices de actuación en los distintos ámbitos de la gestión, supervisando la aplicación de las mismas y estableciendo los mecanismos de comunicación e intercambio de información necesarios al respecto. A su vez, le corresponde la definición del marco de gobierno interno de la Caja y del Grupo CRN así como su revisión permanente para asegurar una adecuada delimitación y coordinación entre los diversos niveles de responsabilidad dentro de la gestión.

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:

<https://www.cajaruralnavarra.com/sites/default/files/gobierno-cooperativo/ESTATUTOS-Caja%20Rural%20de%20Navarra-2022.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.

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

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

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

Al seleccionar a los miembros del Consejo Rector, se tendrán en consideración las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave (EBA/GL/2021/06). La Caja realiza una reevaluación periódica de la idoneidad de los miembros del Consejo Rector a título individual, y también del Consejo Rector en su conjunto, de acuerdo a las Directrices sobre la evaluación de la idoneidad.

Se tratará de incorporar un amplio conjunto de cualidades y competencias para lograr una diversidad de puntos de vista y de experiencias y para promover opiniones independientes y una toma de decisiones sólida dentro del Consejo Rector. La Caja procurará lograr una representación adecuada de todos los géneros en el Consejo Rector y velará por que se respete el principio de igualdad de oportunidades al seleccionar a los miembros del Consejo Rector.

La Caja cuenta con un número suficiente de consejeros independientes, que desempeñan un papel clave en el aumento de la eficacia de los controles y contrapesos en la Sociedad, mejorando la supervisión de la toma de decisiones de gestión, velando por que los intereses de todas



**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.

las partes se tengan debidamente en cuenta y por qué los conflictos de interés se gestionen de forma adecuada.

Las funciones, composición y la estructura del Consejo Rector de la Caja, así como el estatuto de sus consejeros y el funcionamiento y composición de sus Comités se establecen en los textos corporativos de la Entidad, esencialmente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo Rector. En particular, el Reglamento define los principios de actuación del Consejo Rector junto con las reglas básicas de su funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros y el de sus Comités. Dicho Reglamento desarrolla a su vez los deberes de diligencia y lealtad de los Consejeros, y ligados a ellos los de no competencia, información y abstención en los casos de conflicto de interés y prohibición de hacer uso de los activos sociales o aprovechar en beneficio propio las oportunidades de negocio surgidas en el ámbito de la Caja y su Grupo CRN.

Asimismo, la Caja cuenta con una Política de Remuneraciones de Consejeros, en la cual se identifican, entre otros aspectos, los procedimientos para la determinación de las remuneraciones de los miembros del Consejo Rector, la periodicidad de su revisión, las características generales de la misma, su compatibilidad con la gestión adecuada y eficaz del riesgo, con la estrategia, objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Caja, los principios generales de la Política de Remuneraciones, así como los diferentes esquemas de remuneración aplicados.

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:

www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo

COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO RECTOR

Al margen de la potestad del Consejo Rector para realizar delegaciones de facultades a título individual y, en la medida permitida por los Estatutos de la Caja, de la facultad que le asiste para constituir Comisiones Ejecutivas y Mixtas, el Consejo Rector cuenta, para el mejor ejercicio de sus competencias, con Comités especializados de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, en su caso crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva.

En particular, la Caja cuenta con un Comité de Auditoría, un Comité de Riesgos, un Comité de Nombramientos y un Comité de Retribuciones, todos ellos con competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas.

Estos Comités tienen por objeto asistir al Consejo Rector en el ejercicio de sus funciones de supervisión en áreas específicas, asesorando, preparando y, en su caso, proponiendo las decisiones que aquél ha de tomar, contribuyendo así al desarrollo e implantación de un marco de gobierno interno sólido, completo y eficaz.

Los Comités a través de sus Presidentes, informan al Consejo Rector del ejercicio de sus respectivas funciones de supervisión, poniéndose además a disposición de todos los miembros del Consejo Rector las actas de sus reuniones.

Las funciones específicas de las comisiones delegadas del Consejo rector aparecen descritas en el panel de la izquierda.

En la actualidad, 10 de los 14 consejeros forman parte de alguna de estas comisiones delegadas; 5 en la Comisión ejecutiva, 4 en los Comités de Auditoría y Remuneraciones y 3 en los Comités de Nombramientos y de Riesgos.

Los reglamentos de estos Comités se encuentran disponibles en la web en la siguiente url:

www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo

Con dependencia 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 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. También tiene designado a un consejero como especialista en esta materia y con mayor dedicación a ella.

La Caja cuenta con un Comité de Sostenibilidad como órgano consultivo dependiente del Consejo Rector.

La estructura ejecutiva u operativa de la entidad es la siguiente:

DIRECCIÓN GENERAL

La Caja está obligada a contar con una Dirección General, así, bajo la supervisión directa del Consejo Rector, en el primer nivel de la organización de la línea ejecutiva, a la que corresponde la

dirección ordinaria y permanente de la Caja, se sitúa el Director General con el apoyo del Comité de Dirección de la Entidad, y de los distintos responsables de las áreas/departamentos de la Caja, promoviendo un equilibrado y adecuado marco de relaciones entre la dirección estratégica y función de supervisión del Consejo Rector y el ejercicio de competencias de las distintas áreas/departamentos de la Caja bajo la responsabilidad del Director General.

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

El Consejo Rector de la Caja es el responsable del nombramiento del Director General, único cargo que en la Entidad ostenta la condición de alta dirección, en dependencia directa y exclusiva del Consejo Rector, que debe reunir la experiencia y requisitos establecidos en la normativa aplicable, además de cumplir con las previsiones recogidas en el “Reglamento Interno sobre la evaluación de la Idoneidad de altos cargos y titulares de funciones clave” de la Caja, debiendo reunir en particular los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como los conocimientos y experiencia exigibles para dicho cargo.

Asimismo, en el ámbito de la Evaluación de Idoneidad de la Caja, el Comité de Nombramientos de la Entidad identifica y revisa anualmente a los titulares de funciones clave de la Caja, 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 Caja y su Grupo CRN.

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.

ÁREAS/DEPARTAMENTOS INTERNOS: ESTRUCTURA OPERATIVA

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

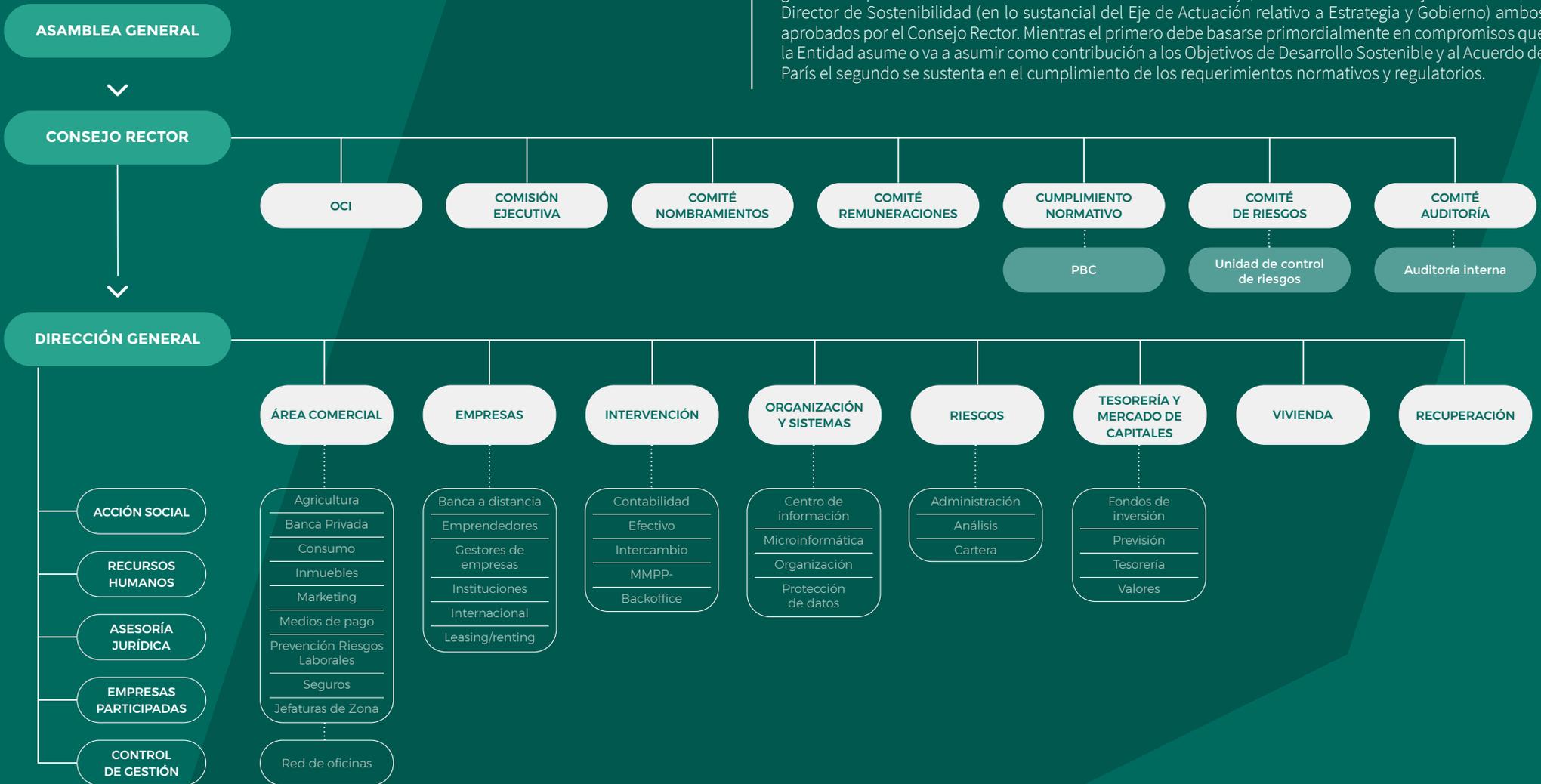
En particular, Caja Rural tiene constituidas Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación, ya sea en materia de gobierno corporativo (como el Departamento de Asesoría Jurídica y Fiscal o Cumplimiento Normativo), en relación con el control y la gestión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

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

El siguiente cuadro resume la estructura de la entidad:

Organigrama

Estructura organizativa de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa



En 2022 se ha constituido formalmente la función de sostenibilidad que ya venía operando en la Caja, mediante la creación del Comité de Sostenibilidad, como órgano consultivo dependiente del Consejo Rector en materia de sostenibilidad. El Comité de Sostenibilidad de Caja Rural de Navarra, tiene como mandato genérico impulsar la Política General de Sostenibilidad de la Caja, así como vertebrar la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad (en lo sustancial del Eje de Actuación relativo a Estrategia y Gobierno) ambos aprobados por el Consejo Rector. Mientras el primero debe basarse primordialmente en compromisos que la Entidad asume o va a asumir como contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo de París el segundo se sustenta en el cumplimiento de los requerimientos normativos y regulatorios.

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 y de su Grupo CRN.

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 de la Caja y de su Grupo CRN.

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 de determinadas funciones o servicios de acuerdo a las directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02.

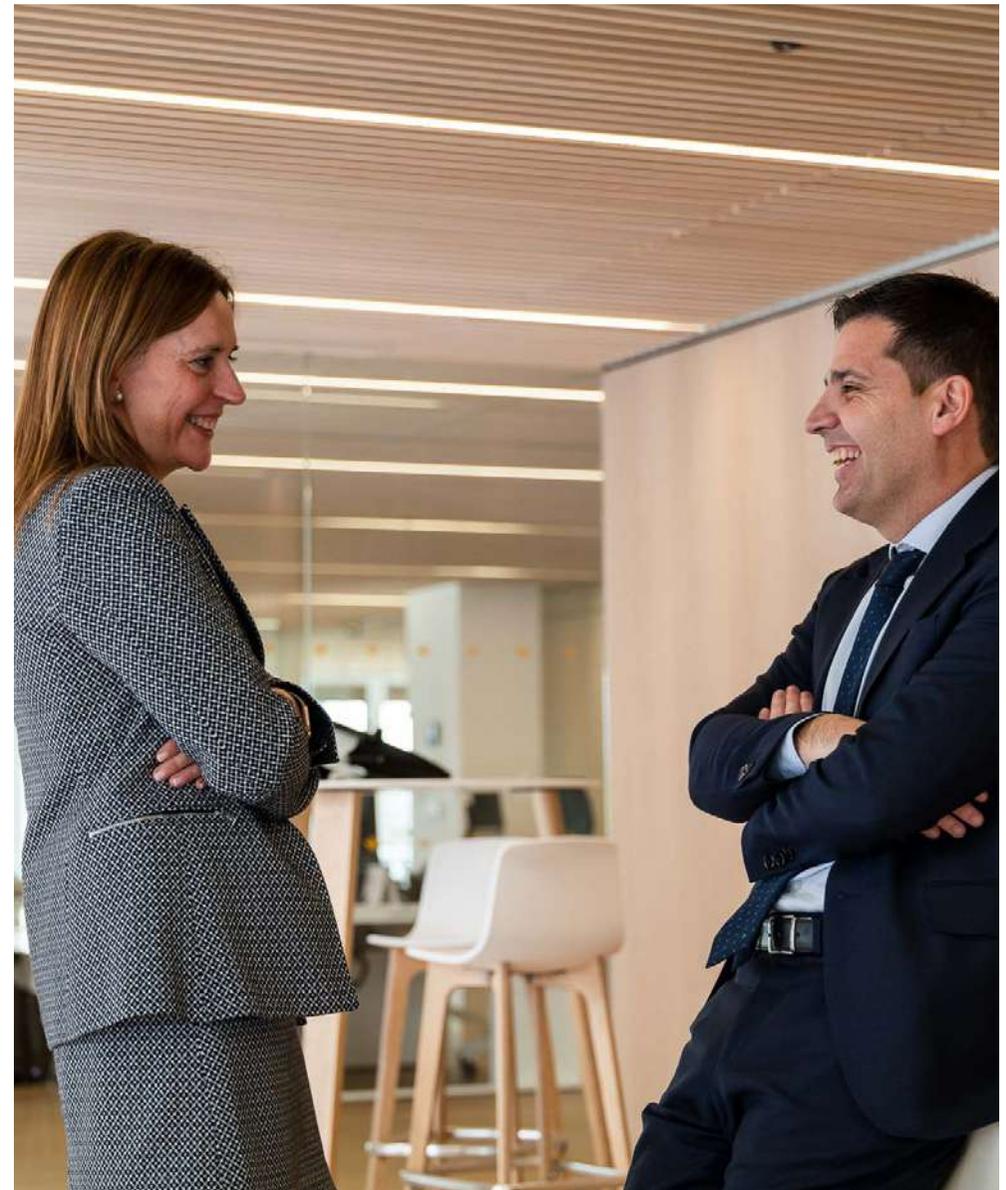
El Consejo Rector de Caja Rural es el órgano responsable de definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos, correspondiendo al Comité de Auditoría el apoyo al Consejo respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y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

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

2. Las tres líneas de defensa internas de la entidad

El marco de control interno 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.

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

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

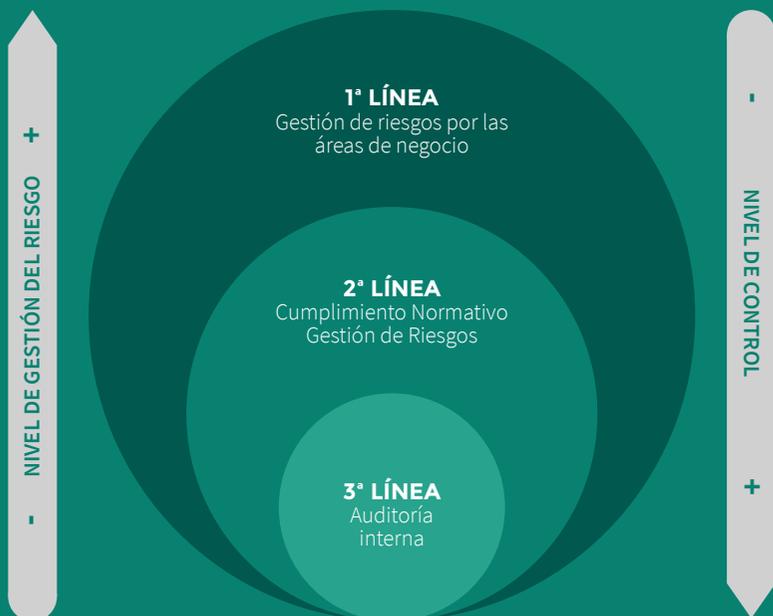
4ª LÍNEA DE DEFENSA

Audidores 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 de los Comités Internos o del propio Consejo Rector de la Caja como garantía de la autonomía e independencia de estas en el ejercicio de sus competencias, verificando que las políticas, mecanismos y procedimientos establecidos en el marco de control interno se apliquen correctamente en sus respectivas áreas de competencia.

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

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

1_ 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 de la Caja es desarrollada por la Unidad de Gestión de Riesgos que, dependiendo directamente del Consejo Rector a través del Comité de Riesgos de la Caja como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Caja Rural de Navarra para mantener el perfil de riesgo moderado y prudente establece un conjunto de métricas clave en relación con los niveles de los distintos riesgos, la calidad y recurrencia de los resultados, la liquidez y la solvencia. Para cada una de estas métricas se definen unos niveles de tolerancia al riesgo que la Caja y su Grupo CRN 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 y su Grupo CRN 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.

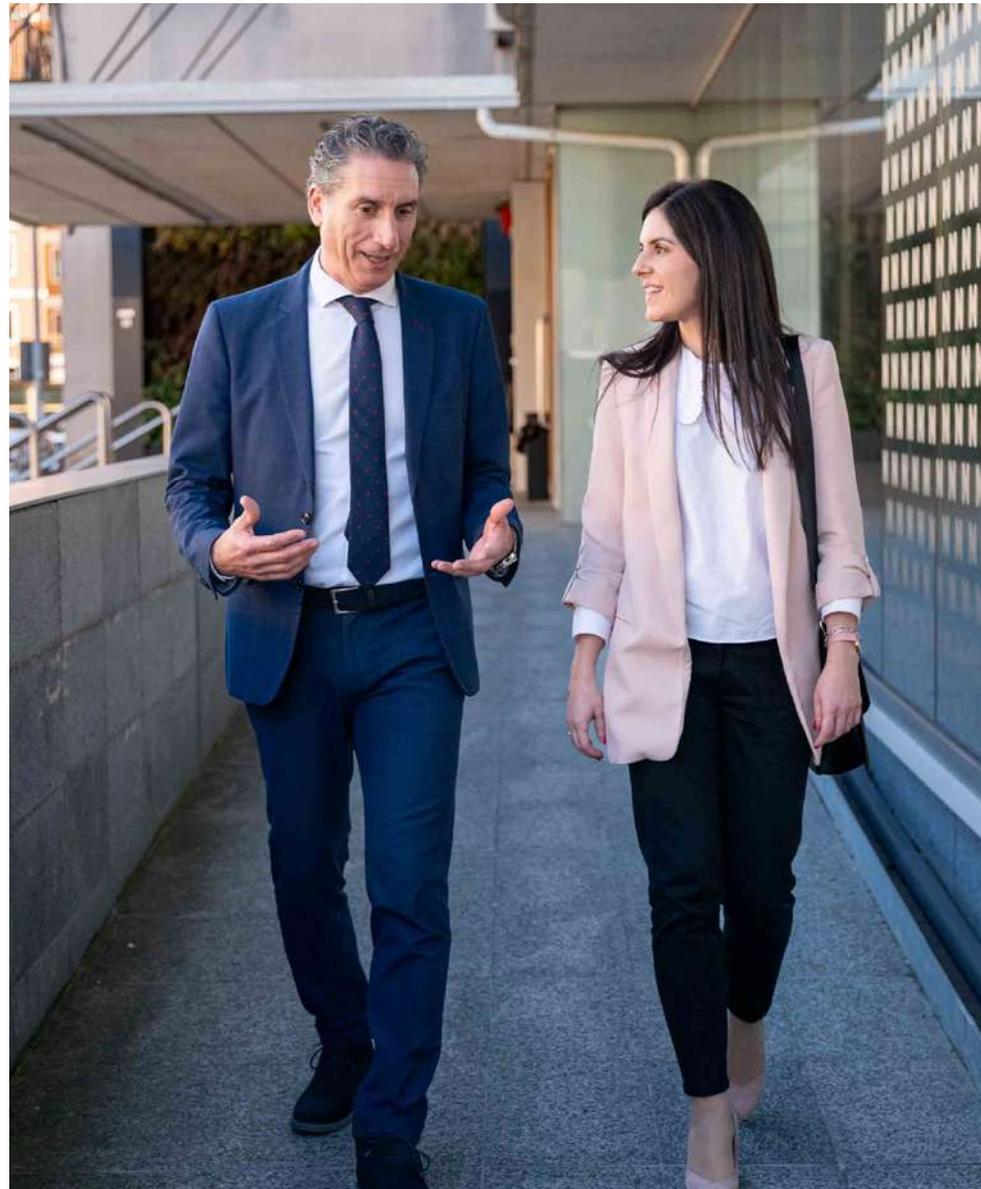
En el desempeño de esta función se elaboran de manera periódica informes para el Consejo Rector acerca de los riesgos asumidos y su composición, el nivel de capitalización de Caja Rural de Navarra, la mediación y el control de los riesgos, así como el ambiente de control interno existente y su adecuación 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.

2_ 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, en dependencia directa del Consejo Rector como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, actuando con independencia con respecto a los servicios y actividades que controla.

Para ello, la Unidad cuenta con una Metodología de Cumplimiento 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 Entidad, reportando sus actividades con una periodicidad trimestral al Comité de Auditoría y anual al Consejo Rector.

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

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

3_ 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 la Caja el Departamento de Auditoría Interna que depende directamente del Consejo Rector a través del Comité de Auditoría. A estos efectos, anualmente se desarrolla un Plan de trabajo en coordinación con dicho Comité. 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 Entidad 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 de la Caja y su Grupo CRN, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

4_Control de la delegación o externalización de funciones o servicios

La Externalización se define como cualquier tipo de acuerdo entre una entidad de crédito, y un proveedor de servicios por el cual dicho proveedor realiza un proceso, un servicio o una actividad que, de otro modo, serían realizados por la propia entidad de crédito.

En el entorno actual, las entidades están considerando la externalización de servicios o funciones a un tercero como instrumento para el acceso a niveles de especialización no disponibles internamente, una mayor escalabilidad de los modelos productivos y/o la racionalización de los costes unitarios de producción, manteniendo los niveles de calidad del servicio.

La Externalización supone por sí misma la exposición a una serie de tipos de riesgo subyacentes tales como el riesgo operacional, los riesgos legales y los riesgos de cumplimiento; riesgos reputacionales, riesgos de concentración y riesgo país. Los fallos de los proveedores en la prestación de los servicios externalizados o su

interrupción, las deficiencias en la seguridad de sus sistemas, la deslealtad de sus empleados o el incumplimiento de las regulaciones que sean de aplicación, pueden tener graves consecuencias para la Caja ya sea en forma de pérdidas económicas, sanciones o de impactos negativos en su reputación.

La Caja ha establecido mecanismos de control y auditoría en los correspondientes contratos suscritos con aquellos terceros en los que se externalicen funciones o actividades propias de la entidad, para dar cumplimiento a la normativa aplicable en materia de externalización de funciones y concretamente para ajustarse a las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02.

A estos efectos, la Caja dispone de una Política de externalización de funciones aprobada por la Caja, con el objeto de que disponga de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, así como la identificación de sus riesgos asociados y la gestión de los mismos. El responsable de esta Política es el Dpto. de Intervención de la Caja.

Igualmente existe un procedimiento interno de "Operativa de externalización", que tiene por objeto recoger las previsiones sobre esta materia establecidas en la normativa aplicable. El objetivo de este procedimiento es materializar las directrices definidas en la Política de Externalización de Funciones de la Caja ante la externalización de servicios y funciones y en particular, de aquellos esenciales o importantes, a través de los mecanismos adecuados. Con ello, se da cumplimiento al proceso de gobierno interno de externalizaciones y la identificación y gestión de los riesgos asociados. El procedimiento garantiza la categorización previa de los servicios, y el seguimiento y control de los mismos.

5_Comité de Productos

La Caja dispone de políticas y procedimientos, incluidos mecanismos adecuados de control interno, en materia de Gobernanza y vigilancia de productos, a fin de garantizar que los productos y servicios bancarios se diseñan teniendo en cuenta las necesidades, características y objetivos del mercado objetivo al que van destinados, y se comercializan a través de canales adecuados.

Concretamente, Caja Rural de Navarra cuenta con un Comité de Productos que desarrolla su función de acuerdo al Manual de Productos y que comprende fundamentalmente el análisis y aprobación de los nuevos productos financieros y servicios, el seguimiento de la estrategia comercial de la Entidad, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos. En dicho Manual, se regulan y controlan, entre otras cuestiones, la forma de proceder en el caso de ventas vinculadas y combinadas de productos a clientes minoristas, de cara a cumplir con la normativa aplicable.

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

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

6_Planes de Continuidad de negocio

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

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

7_Departamento de Atención al Cliente

En cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente, para atender las quejas y reclamaciones que presenten nuestros clientes en relación con los intereses y derechos que legalmente tienen reconocidos, la Caja dispone del Departamento de Atención del Cliente, aprobando el Reglamento de Funcionamiento Interno del Servicio de Atención al Cliente y nombrando a su responsable.

El servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Dentro de las funciones del Servicio no sólo está la de resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, sino que además ha de presentar ante la Dirección de la Caja los informes, recomendaciones y propuestas que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre éste y sus clientes. En definitiva, será el encargado de promover el ejercicio de la actividad financiera con total respeto a la normativa sobre transparencia de las operaciones bancarias y protección de la clientela.

3.3.3 CULTURA CORPORATIVA

1. Código de Conducta y otras normas de conducta de Caja Rural de Navarra

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

En particular, la Caja dispone de su propio Reglamento Interno de Conducta, cuyo objeto es regular las actuaciones de la Caja, sus órganos de gobierno y sus empleados conforme a la normativa vigente en materia de abuso de mercado, de manera que se fomente la transparencia en los mercados de valores y salvaguardando en todo momento los intereses de los usuarios de dichos mercados.

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

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

2. Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

El Consejo Rector de la Caja aprobó en fecha 23 de septiembre de 2016 el establecimiento de un primer Modelo de Prevención de Riesgos Penales, aplicable tanto a la Caja como a sus entidades bajo control, en el que se contemplaban todos los requerimientos que el artículo 31 bis del Código Penal impone a los modelos establecidos por las personas jurídicas para la prevención de los delitos y para la reducción del riesgo de su comisión.

Este Modelo se transformó en un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, adaptado a la Norma UNE 19601: Sistemas de Compliance penal, por acuerdo del Consejo Rector en fecha 25 de octubre de 2019. El órgano de cumplimiento penal es el encargado de la gestión y seguimiento del mismo, así como también del Canal Ético de la Entidad.

El nuevo Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP), se basa en una Política de Cumplimiento Penal cuyos principios están a disposición del público y demás partes interesadas en la web de la Caja y que, al igual que el antiguo Modelo de Prevención de Riesgos Penales, también resulta de aplicación a sus entidades bajo control: Informes y Gestiones Generales S.A. con CIF A31437635 y Promoción Estable del Norte S.A. con CIF A31663651, por ser sociedades que desarrollan actividades complementarias a las de Caja Rural de Navarra.

En el convencimiento de contar con un SGCP robusto y eficaz, a lo largo del ejercicio 2020 se llevaron a cabo las actuaciones necesarias para superar un procedimiento de auditoría de dicho SGCP llevado a cabo por AENOR, fruto del cual se obtuvo en fecha 18 de mayo de 2021, el Certificado que acredita que la Caja cuenta con un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la UNE 19601:2017, el cual se ha visto renovado con fecha 17 de mayo de 2022.

3. Política en materia de conflictos de intereses

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

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

A estos efectos, la Caja cuenta con una Política de Gestión de Conflictos de interés aprobada por el Consejo Rector de la Caja. Dentro de esta política se prevé el mantenimiento de un registro de conflictos de interés en el que se incluyen los distintos tipos que supongan un daño importante a los intereses de uno o más clientes y que hayan surgido o puedan surgir con relación a los servicios o actividades comerciales reguladas. Este registro además identifica y documenta los conflictos de interés relacionados con la estructura o las prácticas comerciales que puedan manifestarse debido a los diferentes servicios y operaciones que realiza la Caja.

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

Esta segregación se complementa con el establecimiento de barreras a la información

entre los correspondientes departamentos o áreas funcionales afectadas por los posibles conflictos identificados.

Los principales ámbitos en los que se ha considerado la potencial confluencia de conflictos de interés son los que se relacionan a continuación: Relaciones de los miembros del Consejo Rector con la Entidad; a estos efectos, en el Reglamento del Consejo Rector se delimitan los deberes y prohibiciones que los Consejeros han de acatar para poder ejercitar su cargo conforme a las directrices buen gobierno propias de la entidad.

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

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

La Caja dispone de políticas y procedimientos para la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros de su Consejo Rector y sus partes vinculadas o a sus directores generales o asimilados. Toda la documentación relativa a dichos préstamos se encuentra a disposición de

Banco de España y se remite al supervisor cuando así lo exige la norma. Dichas políticas regulan los procesos de autorización previa a Banco de España o comunicación inmediata, según sea el caso.

Remuneraciones: Se ha recogido en la Política de Remuneraciones de la Caja, 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 dicha Política se regula, entre otras cuestiones, los parámetros a tener en cuenta para las remuneraciones de las personas involucradas en la comercialización de productos y servicios bancarios. La política de la entidad está orientada a incentivar una conducta responsable, y promueve una gestión del riesgo sólida y efectiva, sin incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la entidad. Asimismo, también persigue ofrecer un trato justo de los clientes, y a evitar los conflictos de intereses.

Adicionalmente, la Caja dispone de una Política de Remuneración específica para Consejeros

Externalización de servicios: La Caja dispone de una política de externalización de servicios en línea con lo requerido por las Directrices sobre externalización EBA/GL/2019/02, incluyendo controles para detectar y gestionar cualquier posible conflicto de interés en la contratación de servicios externos.

4. Canales confidenciales de denuncia y comunicación

Con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos que puedan plantearse, la Caja tiene constituido un Canal Ético, a través

del cual, de una manera confidencial y segura, los empleados y terceros, pueden informar de la comisión de presuntas irregularidades, para que sean investigadas y estudiadas por los órganos competentes en cada caso, con el objetivo de evitar la comisión de acciones o conductas no apropiadas y no autorizadas, todo ello como complemento a las labores de revisión y control interno ordinarias establecidas en la Entidad.

Asimismo, a través del Canal Ético, se pueden plantear sugerencias y consultas relacionadas con posibles infracciones de la normativa.

La Caja cuenta con un Reglamento del Canal Ético, aprobado por el Consejo Rector de la Caja, que tiene por objeto establecer el procedimiento de aplicación al mismo como canal de comunicación para la recepción de denuncias.

5. Estrategia de Sostenibilidad

La Caja dispone de una política y de una estrategia de Sostenibilidad aprobada por el Consejo Rector en fecha 29/10/2021.

Los Principios Generales del Plan de Sostenibilidad de Caja Rural de Navarra se basan en alinear su negocio y sus servicios financieros con los objetivos sociales y ambientales, con una vocación de permanencia y de mejora continua, y con una gestión a largo plazo respetuosa con los grupos de interés.

Dicho alineamiento se fundamenta en los siguientes principios de sostenibilidad sobre los que girará su política:

- 1.** Establecer un modelo de gobierno corporativo justo, transparente y con vocación de servicio, con una gestión de riesgos prudente y equilibrada.
- 2.** Avanzar en la protección del medio ambiente integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestro modelo de negocio y la gestión de la entidad; tomando como referencia los principios promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo.



3. Gestionar responsable y eficientemente la cadena de suministro, incorporando el criterio de economía circular a sus principios.
4. Desarrollar productos, servicios e iniciativas de actuación, internas y externas, que hagan foco en el medioambiente y en la descarbonización de la economía, de tal forma que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.
5. Defender los derechos humanos, luchar contra la pobreza y generar políticas de igualdad e inclusión financiera.
6. Promocionar y desarrollar personal y profesionalmente a todos los empleados.
7. Apoyar el liderazgo del Grupo Caja Rural en materia de sostenibilidad.

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 resume 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

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.

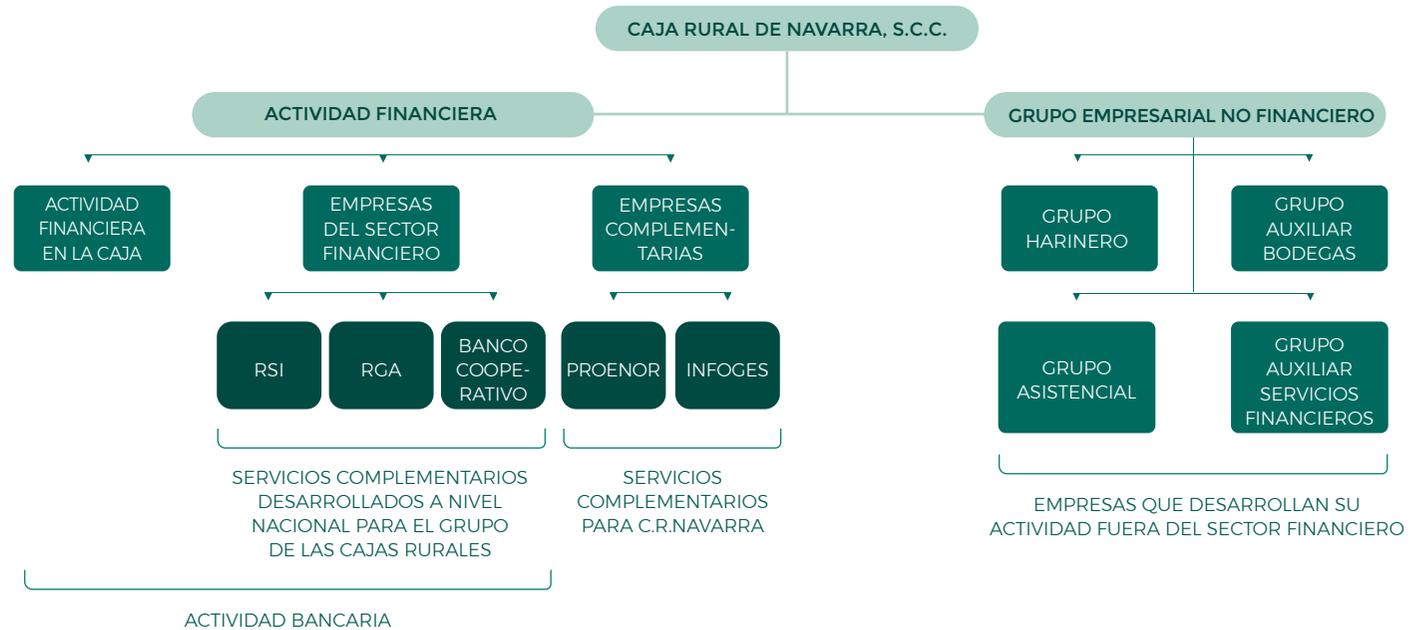
Una de las **señas de identidad de Caja Rural de Navarra es la vertebración de su actividad financiera en su entorno regional**, con la proximidad a socios cooperativistas y clientes como núcleo de sus operaciones.

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.

Esquemizamos 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 (las denominadas *filiales* en la siguiente tabla), 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 las empresas que forman el Grupo al cierre del ejercicio 2022, agrupadas por áreas de actividad:

SOCIEDAD	DEPENDE
ÁREA ALIMENTACIÓN	
Subsector transformación de cereales	
HARIVENASA, S.L.	Filial
ESPIGA I&D ALIMENTARIA, S.L.	Filial
HARINERA DEL MAR, S.L.U.	Asociada
HARINERA LA META, S.A.U.	Asociada
MHM GRUPO, S.L.	Asociada
CERELIA AGRO	Asociada
HRVS Eood	Asociada
Subsector viticultura y bodegas	
RIOJA VEGA, S.A.	Asociada
PRINCIPE DE VIANA, S.L.	Asociada
BOUQUET BRANDS, S.A.	Filial
EXCLUSIVAS BAHÍA DE CÁDIZ, S.L.	Filial
INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA	Filial
TONNELLERIE DE L'ADOUR	Filial
MERRANDERIE DE L'ADOUR	Filial
Subsector lácteo	
IPARLAT	Asociada
Apoyo a Cooperativas, Agricultores y Ganaderos	
SERVICIOS EMPRESARIALES AGRO INDUSTRIALES, S.A. - SENAI	Asociada
AREA TRANSICIÓN ECOLÓGICA, PRODUCCIÓN ENERGÍA RENOVABLE	
Producción de energía renovable	
COMPAÑÍA EOLICA DE TIERRAS ALTAS	Asociada
RENOVABLES DE LA RIBERA	Asociada
MINICENTRALES CANAL BARDENAS	Participada
RURAL ENERGIAS ARAGONESAS, S.A.	Asociada
IBERJALÓN	Asociada
RURAL DE ENERGÍA DE TIERRAS ALTAS, S.A.	Asociada
Populicultura	
BOSQALIA	Asociada

SOCIEDAD	DEPENDE
INMOBILIARIO	
Alquiler de viviendas de protección oficial	
ERROTABIDEA, S.L.	Asociada
PROMOCION ECONÓMICA REGIONAL	
Sociedades de capital riesgo semilla	
START UP	Participada
Sociedades de garantía recíproca	
SONAGAR	Participada
ELKARGUI	Participada
IBERAVAL	Participada
ÁREA ASISTENCIAL	
Cuidado de nuestros mayores	
SOLERA ASISTENCIAL	Filial
SOLERA NAVARRA	Filial
TORRE MONREAL	Filial
SERESGERNA	Filial
ÁREA INGENIERIA	
Ingeniería civil y ensayos	
LABORATORIOS ENTECSA	Asociada
IGEO2	Asociada
ÁREA APOYO A LA ACTIVIDAD DE CAJA RURAL	
Inmobiliaria	
PROMOCIÓN ESTABLE DEL NORTE	Filial
Servicios complementarios	
INFORMES Y GESTIONES GENERALES	Filial
INFORMES TÉCNICOS Y VALORACIONES GENERALES	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 2022, 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

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
VOLUMEN DE NEGOCIO						
Activos totales	11.557.130	12.038.254	12.945.945	15.632.289	16.073.014	15.996.801
Fondos propios	1.018.716	1.092.019	1.176.846	1.261.282	1.349.392	1.506.057
Depósitos de la clientela	7.533.517	8.020.973	8.741.063	10.211.373	10.281.452	10.957.191
Crédito a la clientela	7.315.406	7.781.407	8.127.188	9.266.436	9.375.082	9.495.886
SERVICIOS						
Oficinas	250	252	253	254	254	255
Cajeros automáticos	302	312	316	322	316	320
PERSONAS						
Número de empleados	959	965	963	948	947	956
RESULTADOS						
Margen de Intereses	142.907	138.135	145.467	148.976	142.709	163.333
Margen Bruto	217.372	206.911	222.115	214.270	229.915	255.422
Gastos de Administración	86.322	88.971	87.389	89.447	93.010	97.102
Resultados de la Actividad de Explotación	90.557	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	115.163
Resultados después de impuestos	86.792	91.250	85.153	81.392	88.262	66.460
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA						
1. Valor económico generado directo	278.345	229.554	247.063	241.767	258.364	289.547
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	274.425	223.058	242.969	239.368	253.964	284.594
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	3.920	6.496	4.094	2.399	4.400	4.952
2. Valor económico distribuido	143.820	118.496	119.081	126.991	127.733	140.986
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	83.248	43.525	47.409	52.288	52.206	56.396
- Otros gastos generales de administración	35.620	37.340	35.831	36.047	37.776	39.827
- Otras cargas de explotación	47.628	6.184	11.578	16.241	14.430	16.569
Gastos de personal	50.702	51.631	51.558	53.400	55.234	57.275
Impuesto sobre Beneficios	-1.518	11.793	9.163	10.768	8.987	12.876
Intereses al capital	1.963	1.585	1.676	1.678	1.688	1.837
Inversiones/Donaciones a la comunidad	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619	12.603
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619	12.603
3. Valor económico retenido (1-2)	134.525	111.058	127.981	114.777	130.631	148.560

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.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
VOLUMEN DE NEGOCIO						
Activos totales	11.726.238	12.202.865	13.133.114	15.849.799	16.333.118	16.097.105
Fondos propios	1.049.187	1.122.515	1.223.266	1.313.888	1.409.555	1.557.086
Depósitos de la clientela	7.524.305	8.011.914	8.729.469	10.198.137	10.261.080	10.939.238
Crédito a la clientela	7.334.762	7.789.185	8.176.553	9.313.939	9.446.163	9.500.293
RESULTADOS						
Margen de Intereses	140.947	135.957	143.634	147.007	140.924	160.065
Margen Bruto	278.719	276.758	293.966	288.760	306.710	344.114
Gastos de Administración	141.274	150.334	151.605	152.364	157.598	175.041
Resultados de la Actividad de Explotación	89.304	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	110.469
Resultados después de impuestos	92.418	93.502	98.449	86.935	91.386	69.512
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA						
1. Valor económico generado directo	557.151	534.622	556.801	560.597	633.825	783.584
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	553.231	528.126	552.707	558.197	629.425	778.632
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	3.920	6.496	4.094	2.399	4.400	4.952
2. Valor económico distribuido	416.781	415.866	422.594	435.666	492.501	625.114
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	334.442	316.211	324.151	333.759	388.548	508.890
- Otros gastos generales de administración	69.355	74.806	74.685	73.179	75.452	86.976
- Otras cargas de explotación	265.087	241.405	249.466	260.580	313.096	421.914
Gastos de personal	71.919	75.528	76.920	79.185	82.146	88.065
Impuesto sobre Beneficios	-968	12.579	10.571	12.187	10.501	13.719
Intereses al capital	1.963	1.585	1.676	1.678	1.688	1.837
Inversiones/Donaciones a la comunidad	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619	12.603
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	9.425	9.963	9.275	8.857	9.619	12.603
3. Valor económico retenido (1-2)	140.370	118.756	134.207	124.930	141.323	158.471
Subvenciones públicas recibidas	920	1.068	1.067	161	252	1.009

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

Nótese que los importes reportados a lo largo de este apartado de taxonomía corresponden a importes en libros brutos en todos los epígrafes (siguiendo la recomendación de la Comisión Europea).

Nótese también que, del saldo de exposiciones elegibles, se ha deducido el importe correspondiente a exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.

Asimismo, ha de ponerse de manifiesto que no se presentan (en este apartado y en los siguientes) cifras comparables del cierre de 2021 ya que, debido al cambio de metodología implementado en la relación con la elegibilidad de la exposición a personas jurídicas y la identificación del colectivo obligado, las cifras resultantes no son comparables. En el mismo sentido, la inexistencia de datos publicados con anterioridad a dicha fecha por las contrapartidas personas jurídicas afectas, imposibilita la formulación de un comparable pro forma.

Importes en miles de euros	CAPEX	VOL NEG.
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador	4.532.406	4.529.608
Total activos de la GAR	12.979.725	12.979.725
Activos totales	16.381.272	16.381.272
% elegibles / activos cubiertos	34,92%	34,90%
% elegibles / activos total	27,67%	27,65%

Tabla correspondiente al epígrafe 3.7.1

Importes en miles de euros	Importe	% s/activo total
Emisores soberanos (AA.PP. Centrales y Supranacionales)	3.095.149	18,89%
Exposiciones frente a bancos centrales	300.033	1,83%
Resto de Cartera de negociación y Derivados de negociación	6.365	0,04%
Activos totales	16.381.272	20,76%

Tabla correspondiente al epígrafe 3.7.2

Importes en miles de euros	Importe	% s/activo total
Sociedades Financiera	1.088.702	8,39%
Sociedades No Financieras	4.069.740	31,35%
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	0	0%
Total activos de la GAR	12.979.725	39,74%

Tabla correspondiente al epígrafe 3.7.3

Metodología: Para determinar el total de activos elegibles en lo que a exposiciones a personas jurídicas se refiere, la entidad ha recogido (a través de un proveedor externo) los datos de elegibilidad publicados por las contrapartidas obligadas sobre volumen de negocio y capex elegible. Adicionalmente, se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos a hogares destinados a la adquisición de vivienda y vehículos, esencialmente. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores, se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían potencialmente 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. En este sentido, ha de ponerse de manifiesto que para sociedades filiales de aquellas matrices o cabeceras de grupo obligadas a publicar información no financiera, basándose en su interpretación de la norma, la entidad asigna a éstas los datos de elegibilidad publicados por su matriz. Del mismo modo, 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) y cualesquiera otras partidas previstas en el mencionado reglamento.

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

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 y cartera de negociación (no incluidos como elegibles)

3.7.3 Proporción en activos cubiertos 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).

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 500 en el último ejercicio del cual se dispongan datos. Aplica también la particularidad en su identificación puesta de manifiesto en el punto 1.1.

3.7.4. Proporción de su cartera de derivados (no negociación) y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales cubiertos.

Importes en miles de euros	Importe	% s/activo total
Derivados de cobertura	454	0%
Préstamos interbancarios a la vista	636.121	4,90%
Total activos de la GAR	12.979.725	4,90%

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 "Derivados de cobertura". Nótese que, en todo caso, los saldos de los apartados anteriores se refieren a importes brutos.

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 2019, como de los registros oficiales de Sociedad de Tasación. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación.

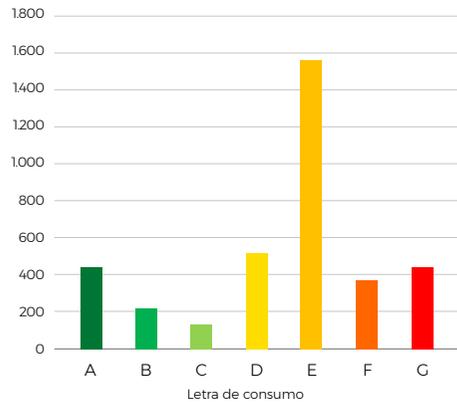
Considerando la información citada anteriormente, la entidad ha clasificado su cartera de préstamos hipotecarios (48.011 a cierre de diciembre de 2022) en función de la clasificación de eficiencia energética de los inmuebles en garantía, habiendo obtenido información para el 75% de la mencionada cartera. 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:

Importe en millones de préstamos por letra de eficiencia energética



Nota: Información de letra de eficiencia energética no disponible para un 30% de los acuerdos hipotecarios.

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

A cierre de 2022, Caja Rural de Navarra y Sociedad de Tasación siguen trabajando en completar el proceso de carga de datos relativos a los riesgos físicos.

A continuación, indicamos los datos de riesgos físicos de la cartera hipotecaria disponibles a febrero de 2022.

INMUEBLES		
Riesgo de Inundación Fluvial	n°	%
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	

INMUEBLES		
Riesgo de Inundación Marítima	n°	%
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	

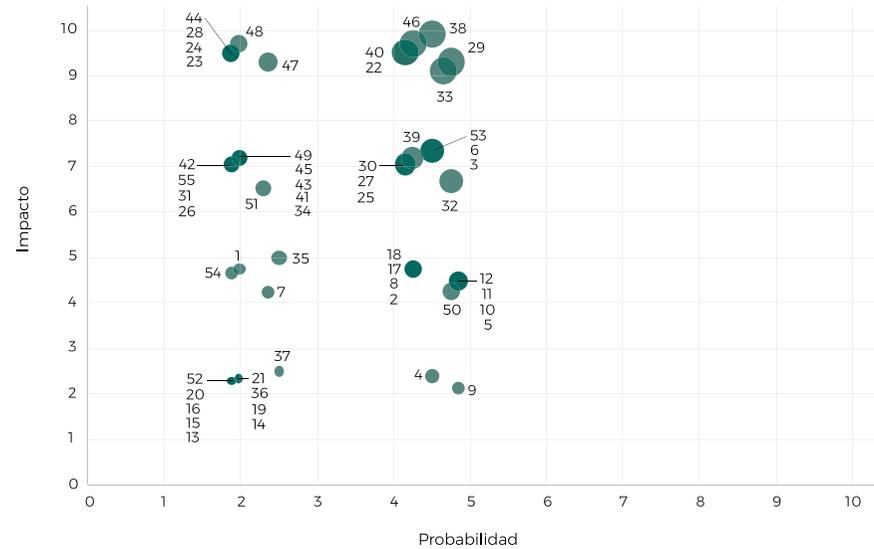
INMUEBLES		
Riesgo de Desertificación	n°	%
Muy alto	29	0,1%
Alto	1.072	2,4%
Medio	1.860	4,1%
Bajo	6.427	14,1%
Láminas de agua		0,0%
Urbano	3.154	6,9%
Zonas húmedas y subhúmedas húmedas	32.912	72,4%
Total	45.454	

INMUEBLES		
Riesgo Sísmico	n°	%
Muy alto	121	0,3%
Alto	25.325	55,7%
Medio	12.737	28,0%
Bajo	7.271	16,0%
Total	45.454	

INMUEBLES		
Riesgo de Incendios	n°	%
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	



► **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	N1	IMPACTO	N2	IMPACTO	IMPACTO	PROBABILIDAD	HORIZONTE	SEVERIDAD
E. Medio ambiente y cambio climático	1	Incumplimiento regulatorio o normativo	1	Incumplimiento de las exigencias regulatorias / best-practices sectoriales en materia ambiental y/o climática	4,75	1,98	3,00	9,38
			2	Lenta adaptación a los nuevos requisitos regulatorios en materia ambiental y/o climática	4,75	4,25	3,00	20,19
			3	Falta de inclusión de los riesgos de cambio climático y medioambientales en la estimación de diferentes ratios financieros y de riesgos; especialmente en riesgo de crédito (concesión, seguimiento, pricing y colaterales), mercado (valoración instrumentos), operacional y otros.	7,35	4,50	3,00	33,08
	2	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	2,40	4,50	3,00	10,80
			5	Ausencia o escaso entorno de control para la adaptación y mitigación de los impactos derivados del cambio climático	4,50	4,85	3,00	21,83
			6	Ausencia de factores mediambientales o de cambio climático en las políticas de financiación e inversión de la compañía	7,35	4,50	3,00	33,08
			7	Depreciación de los activos en balance como consecuencia de riesgos físicos o regulatorios	4,25	2,35	3,00	9,99
	3	Cambios en las condiciones de mercado derivadas de impactos medioambientales o climáticos	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	4,75	4,25	2,00	20,19
			9	Aumento de los activos varados en el balance debido una transición hacia una economía baja en carbono	2,13	4,85	4,00	10,31
			10	Cambios en las tendencias de los mercados debido a los impactos derivados del cambio climático	4,50	4,85	3,00	21,83
	4	Financiaciones e inversiones en entidades con un mal desempeño ambiental	11	Cambio en la valoración de un cliente por parte de los proveedores de datos que tengan como consecuencia un impacto en la cartera	4,50	4,85	3,00	21,83
			12	Aumento del riesgo de impago a clientes financiados por su elevada exposición a las consecuencias ambientales y/o climáticas	4,50	4,85	3,00	21,83

Categoría	N1	IMPACTO	N2	IMPACTO	IMPACTO	PROBABILIDAD	HORIZONTE	SEVERIDAD
S. Empleados	5	Actuación inadecuada o mal-entendidos en las relaciones laborales	13	Falta de promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades	2,30	1,88	1,00	4,31
			14	Falta de atención al desarrollo y bienestar del empleado que conlleve una disminución de la productividad	2,35	1,98	1,00	4,64
			15	Incumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales basados en los convenios de la OIT o similares	2,30	1,88	1,00	4,31
			16	Despidos masivos (EREs, ERTes, etc.)	2,30	1,88	1,00	4,31
			17	Dificultades para la atracción y retención de talento	4,75	4,25	1,00	20,19
	6	Deficiencias en las políticas o actuaciones de RRHH	18	Falta de acuerdo entre la entidad y los representantes de los empleados	4,75	4,25	1,00	20,19
			19	Inexistencia o ineficiencias en las políticas de conciliación, igualdad y diversidad	2,35	1,98	1,00	4,64
			20	Inexistencia o ineficiencias en las políticas de salud y seguridad laboral, etc.	2,30	1,88	1,00	4,31
			21	Falta de adaptación de las políticas corporativas a las demandas de los empleados	2,35	1,98	1,00	4,64
			S. Cliente	7	Diseño y comercialización de productos inadecuada y/o poco transparente	22	Poca claridad en la descripción del producto y su clausulado	9,50
23	Productos complejos no ajustados al perfil de cliente	9,50				1,88	2,00	17,81
24	Impulsar una cultura comercial agresiva que motive ventas inadecuadas	9,50				1,88	2,00	17,81
25	No respeto a la diversidad y discriminación de clientes	7,05				4,15	2,00	29,26
26	Ausencia de garantías en los productos comercializados	7,05				1,88	2,00	13,22
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	7,05	4,15	2,00	29,26
		28		Incapacidad para ofrecer productos y líneas de negocio atractivas para el cliente	9,50	1,88	2,00	17,81
		29		Falta de oferta ante cambios en el perfil social y/o demográfico de los clientes	9,30	4,75	2,00	44,18
		30		Ausencia de soluciones dirigidas a clientes en riesgo de exclusión social (clientes vulnerables por bajos ingresos u otras situaciones socioeconómicas, etc.).	7,05	4,15	2,00	29,26
		9		Incapacidad para dar respuesta a las necesidades de los clientes	31	Dificultad de adaptación a las necesidades de los clientes con dificultades de acceso a los servicios bancarios (inclusión financiera)	7,05	1,88
S. Sociedad / Comunidades locales	10	Deficiencias en las relaciones con las comunidades locales	32	Despoblación (éxodo rural) en los territorios donde opera la entidad que suponga una pérdida de clientes tanto retail como empresa	6,68	4,75	2,00	31,71
			33	Envejecimiento de la población local que conlleve a una pérdida de clientes debido a la incapacidad para adaptarse a sus necesidades	9,10	4,65	2,00	42,32
			34	Ausencia de políticas y procedimientos para la identificación y evaluación de las necesidades de las comunidades locales en las que opera la entidad	7,20	1,98	2,00	14,22
			35	Falta de contribución o inadecuada contribución a las necesidades del entorno social (ej.: necesidades educativas, sanitarias, etc.)	5,00	2,50	4,00	12,50
			36	Falta de dialogo con las comunidades locales en las áreas donde opera la entidad	2,35	1,98	4,00	4,64
			37	Pérdida de la legitimidad social para operar en los distintos territorios (licencia social)	2,50	2,50	1,00	6,25

Categoría	N1	IMPACTO	N2	IMPACTO	IMPACTO	PROBABILIDAD	HORIZONTE	SEVERIDAD
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.	9,90	4,50	3,00	44,55
			39	Desaciertos a la hora de diseñar la estrategia ESG de la organización (proveedores, inversiones, etc.)	7,20	4,25	3,00	30,60
			40	Deficiencias en la gestión y protección de datos y ciberseguridad	9,50	4,15	1,00	39,43
			41	Bajo nivel de responsabilidades de la Alta Dirección con relación a aspectos de gobernanza en los asuntos ESG	7,20	1,98	2,00	14,22
	12	Escandalos vinculados a la alta dirección	42	Realización de operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal (paraísos fiscales).	7,05	1,88	1,00	13,22
			43	Falta de acción por parte de la alta dirección frente a escándalos o controversias relacionadas con la entidad	7,20	1,98	2,00	14,22
			44	Políticas o procesos de la alta dirección inadecuadas, poco éticas o no ejemplarizantes.	9,50	1,88	2,00	17,81
			45	Falta de transparencia en el modelo de gobierno de la entidad	7,20	1,98	1,00	14,22
			46	Actuación o declaraciones inadecuadas en contra de los valores éticos de la Entidad (comportamiento no íntegro, referente y ejemplar)	9,70	4,25	2,00	41,23
			47	Relación o vinculación de la alta dirección con algún escándalo de corrupción, fraude u otras actividades ilegales.	9,30	2,35	1,00	21,86
			48	Casos confirmados de corrupción, fraude, soborno e incumplimiento fiscal por parte de la alta dirección	9,70	1,98	1,00	19,16
			49	Relación de la alta dirección con el poder político	7,20	1,98	1,00	14,22
G. Relación con terceros	13	Relaciones con terceros	50	Prácticas indebidas, controvertidas o escándalos por parte de proveedores	4,25	4,75	1,00	20,19
			51	Vinculación con actividades indebidas o controvertidas por parte de clientes asociados con la compañía	6,53	2,30	1,00	15,01
			52	Gestión no responsable de la cadena de suministro (pago a proveedores, prácticas discriminatorias en la selección y operación, cláusulas abusivas, etc.).	2,30	1,88	1,00	4,31
			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.	7,35	4,50	1,00	33,08
			54	Deficiencias en la comunicación y relación con supervisores	4,65	1,88	1,00	8,72
			55	Falta de atracción de inversores debido a un mal desempeño en indicadores ESG	7,05	1,88	1,00	13,22



► **Informe trimestral de valoración de cartera mayorista de renta fija.** Tales informes son contruidos 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 2022 y sobre una cartera de títulos de 4.882 millones de euros, y valorada en una escala de 1 (peor) a 100 (mejor), el desempeño de la cartera es el siguiente:



TOTAL ASG

68

Asimismo, y a esa misma fecha, la cartera de renta fija de la entidad había invertido 258 millones de euros en títulos calificados como “Bonos sociales” (30 millones), “Bonos verdes (142 millones) o “Bonos sostenibles” (86 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.

LOS CLIENTES

- 4.1_ Los clientes de Caja Rural de Navarra
- 4.2_ Perfil y distribución de los clientes
- 4.3_ Diálogo con clientes
- 4.4_ Anales de relación con el cliente
- 4.5_ Productos y servicios

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, teniendo en cuenta las preferencias de sostenibilidad del cliente en productos de ahorro-inversión 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 2022:**

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 2022, 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 durante el año 2022 se ha llevado a cabo un despliegue constante. A finales de año más del 30% de los usuarios accedían a la nueva versión de nuestra Banca Digital Ruralvía.

Entre las nuevas funcionalidades de esta nueva Banca Digital Ruralvía destacamos una mejor experiencia de usuario en su navegación, la inclusión de nuevos sistemas de seguridad como la vinculación del dispositivo y la incorporación de nuevas funcionalidades como:

- Herramienta específica para compra venta de valores, “Ruralvía Broker”
- Contratación de residencia fiscal desde Ruralvía

- Solicitud de información de préstamos personales e hipotecarios desde la Banca Digital Ruralvía

- Posibilidad de incluir modo oscuro (mejor visualización sin luz), modo secreto (encriptar las posiciones para disponer de mayor intimidad), Bizum integrado en la app o la incorporación de un chatbot que sirve para ayudar a los usuarios con las incidencias más frecuentes.

- Se ha puesto a disposición una nueva herramienta llamada “Mi muro” por la que determinados clientes pueden ponerse en contacto con su gestor de referencia desde un apartado específica de la nueva Ruralvía

Además de esta nueva Banca Digital, hemos seguido trabajando en mejorar las diferentes herramientas digitales que se ofrecen en la web pública (cajaruraldenavarra.com y ruralkutxa.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”.

- Tarifador 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.

- Una web específica para que el proveedor del confirming puede acceder, consultar y anticipar los pagos recibidos de su proveedor.

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 trabajado en dos líneas diferentes de actuación con los clientes externos:

- Una línea de comunicación digital sobre ciberseguridad que permita a los clientes adquirir conocimientos para minimizar el riesgo de fraude. Poniendo a disposición de los clientes información periódica en todos los canales disponibles (mails, cajeros, web pública, banca digital Ruralvía...)

- Formación a empresas sobre cómo prevenir el fraude. Tanto celebrando jornadas específicas, como la que tuvo lugar con la Asociación de Empresarios de la Ribera, como poniendo a disposición de las empresas un curso gratuito

desarrollado por la empresa Entelgy aplicando metodología gamificada en el que se inscribieron más de 150 empresas.

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 2022, Caja Rural de Navarra ha registrado 32 acciones de comunicación, que contenían 73 soportes de comunicación publicitaria, de los cuales 56 han contado con un copyadvice positivo por parte de Autocontrol. El resto han seguido el proceso de control interno marcado por la Entidad.

IMAGEN DE LA ENTIDAD

Tras la implementación a finales de 2021 del nuevo manual de identidad corporativa, en el que se remarcaba la estrategia y propósito de comunicación de Caja Rural de Navarra, basados en los valores corporativos que distinguen a la entidad en el mercado, a lo largo de 2022 se han adaptado a este manual todas las actuaciones de comunicación por parte de la entidad.

SOPORTES DE COMUNICACIÓN EN OFICINAS

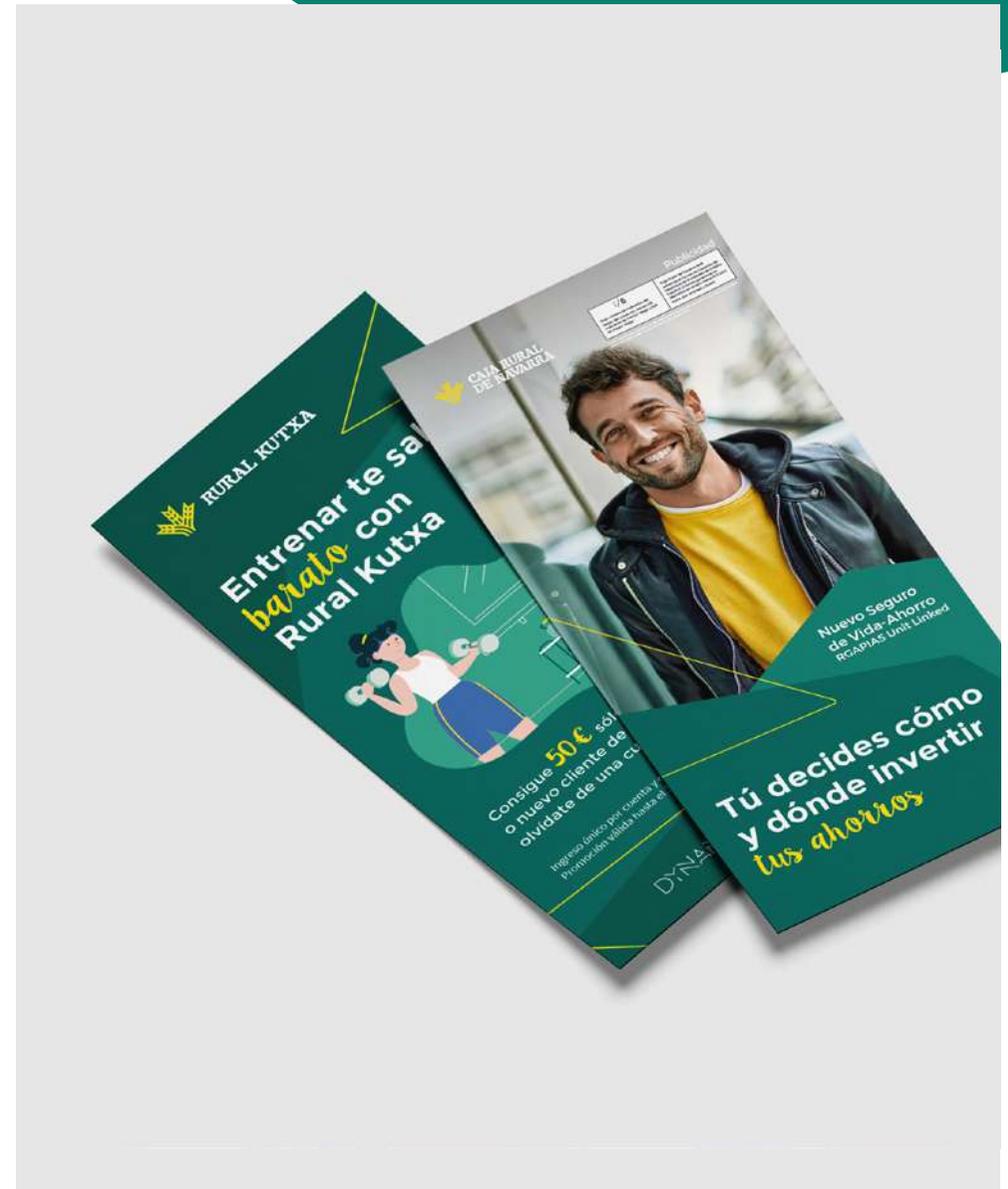
Con el objetivo de mejorar la transparencia y Con el objetivo de mejorar la transparencia y claridad en la comercialización de productos y servicios por parte de la red de oficinas, durante 2022 se han actualizado con periodicidad mensual los distintos soportes de comunicación a disposición de los clientes en las oficinas.

COMITÉ DE PRODUCTOS

Durante el 2022 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 27 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 40 fichas internas de producto y 44 documentos.



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 2022:

	2020	2021	2022
Actuación comercial	62,93 €	67,7	60,69
Aspectos físicos	98,46 €	97,52	94,56
Explicación de productos	57,8 €	63,22	55,71
Rapidez	94,63 €	93,34	90,48
Trato Caja	95,43 €	96,51	89,16
Total	72,84 €	76,17	69,56

- 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 2022 y la comparativa con los años anteriores son los siguientes:

	2020	2021	2022
Atención recibida	9,2	9 €	9,4
Explicación de productos	9,1	9 €	9,2
Documentación facilitada	8,9	9 €	9,0
NPS recomendador	66%	63%	69%
Valor emocional	80,70%	79,70%	82,6%

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.

CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Para 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 el umbral de exclusión y el Real Decreto -ley 19/2022, de 22 de noviembre para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, cuando acreditan que cumplen con los requisitos para acogerse a los mismos.

El 22 de noviembre de 2022 se publicó el Real Decreto-ley 19/2022 por el que se establece un nuevo Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, y se modifican algunas cuestiones del Real Decreto-ley 6/2012.

Caja Rural de Navarra se encuentra adherida a los citados Reales Decretos desde el mes de marzo de 2012, en el caso del Real Decreto-ley 6/2012, y desde diciembre de 2022, en el caso del Real Decreto-ley 19/2022, habiéndose acogido desde entonces al real Decreto-ley 6/2012, un total de 59 operaciones con garantía de vivienda habitual, por un importe total acumulado de 6.148.989,17 euros. Durante el año 2022, fueron reestructurados un total de 2 préstamos hipotecarios con garantía de vivienda habitual.

Los clientes, tienen a su disposición toda la información relativa a los dos códigos en la red de oficinas, en el tablón de anuncios de la entidad que se encuentra en la página web www.cajaruraldenavarra.com, y desde la Caja, se han realizado las comunicaciones individuales y específicas previstas en el Real Decreto-ley 19/2022 a los clientes titulares de préstamos hipotecarios sobre la existencia de cada uno de los códigos y la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en los mismos.

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

En 2022, 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 2021, y ha seguido priorizando 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 añadido 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, objetivos de inversión y preferencias de sostenibilidad 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, y a sus preferencias de sostenibilidad, 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, preferencias de sostenibilidad 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 2022 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, objetivos de inversión y preferencias de sostenibilidad del cliente, previa realización del Test de Idoneidad y Propuesta de Inversión correspondiente. 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 y las preferencias de sostenibilidad, 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 2022, 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 normativamente 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 2022, ha seguido avanzando para facilitar que nuestros clientes puedan realizar la mayor parte de las operativas relacionadas con fondos de inversión por canales digitales, y reciban todas las comunicaciones por estos mismos canales, siempre que la normativa lo permita.



INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Durante el año 2022, Caja Rural de Navarra ha seguido avanzando en cuanto a la inversión socialmente responsable desde 3 perspectivas distintas:

Comercialmente

- Se ha mantenido en cuanto a Planes de Pensiones y Planes de Previsión Social Voluntaria (EPSV's), la misma dinámica que años anteriores, y toda esta gama de productos se gestiona con criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR).
- Se puso en comercialización el primer fondo de Impacto (Art.9 Reglamento (UE) 2019/2088) en mayo 2022 (**RURAL IMPACTO GLOBAL, FI**). Se trata de un fondo de inversión directa de renta variable internacional y cuya política de inversión intenta seguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Para medir la consecución de los objetivos sostenibles definidos, el fondo cuenta con el asesoramiento de un tercero, **AFI Inversiones Globales, SGIIC**, que realiza una medición de la contribución de la cartera en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, conforme a la metodología ASG desarrollada para el fondo. Este fondo acabó el año 2022 con un patrimonio de 10 millones de euros.
- A finales de 2022, la gama de fondos sostenibles que ofrece la entidad es la siguiente; 5 fondos que promueven características medioambientales y sociales, y un fondo de impacto medioambiental y social:

- 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. Este fondo, a principios de 2023, ha cambiado la denominación a Rural Futuro ISR, FI.
- Rural Impacto Global, FI.



- Esta gama de fondos ya supone el 21,58% del patrimonio de fondos totales en la entidad. Se ha reducido el porcentaje con respecto al 2021 (24%), como consecuencia de la evolución negativa de los mercados tanto de renta fija como de renta variable, y que ha impactado en mayor medida en los fondos con inversión socialmente responsable.
- Se puso a disposición tanto de la red comercial como de los clientes, un vídeo y folletos explicativos de los fondos con inversión socialmente responsables que comercializa la entidad, finalizando así un proyecto iniciado en 2021.
- No se logró a lo largo de 2022 adherirnos a los principios para la inversión responsable (PRI), tanto por parte de Gescooperativo, como por parte de RGA, tal y como se había planificado, pero el grupo Caja Rural, sigue trabajando para conseguir este objetivo a lo largo del año 2023.
- En este año, todas las carteras modelo del servicio de Gestión Discrecional de Carteras, han pasado a ser gestionadas con criterios socialmente responsables.

Normativamente

Se han ido implementando los distintos requerimientos normativos en cuanto a inversión socialmente responsable, **siguiendo el principio de mejor cumplimiento**, teniendo en cuenta la poca concreción normativa que todavía existe en esta materia. En este apartado cabe destacar lo siguiente:

- Se han revisado distintas políticas a nivel de entidad.
- Se ha adaptado la información precontractual, contractual y post contractual en los distintos productos de inversión (Fondos de Inversión, Gestión Discrecional de Carteras y productos Ibip's).
- Se ha adaptado la gobernanza de los distintos productos de inversión, actualizando el mercado objetivo y las fichas de producto a los nuevos requerimientos en cuanto a inversión socialmente responsable.
- Y principalmente, y lo que más impacto ha tenido a lo largo del año 2022, **ha sido el desarrollo del módulo de sostenibilidad dentro de los Test de Idoneidad (Mifid)** y su consiguiente impacto en el control de los porcentajes de sostenibilidad

tanto en las carteras de fondos asesoradas, como en los contratos de GDC. Además, para los productos Ibip's, **también se ha desarrollado el módulo de sostenibilidad dentro de los test de conocimientos y experiencia.**

Formación empleados

Para alinear a la red comercial con los nuevos requerimientos en cuanto a inversión socialmente responsable, a lo largo del año 2022 hemos llevado a cabo varias iniciativas formativas y de difusión de esta temática:

- Hemos puesto, como hemos comentado antes, a disposición de la red comercial folletos y un vídeo comercial en los que se explican las características principales de nuestra gama de fondos socialmente responsables.
- Además, hemos incluido en nuestra intranet de Caja, **un módulo relativo a Finanzas Sostenibles**, en el que se hace una breve presentación referente a la sostenibilidad y su aplicación en la conversación con los clientes, para que así, los empleados entiendan mejor la aplicación práctica de estos cambios normativos en la relación comercial con nuestros clientes.

De cara al año 2023, están planificadas varias iniciativas en este ámbito que pasamos a exponer brevemente:

- Desarrollar el módulo de sostenibilidad tanto en los Test de Idoneidad (Mifid), como en los test de conocimientos y experiencia (Ibip's), acorde a los nuevos requerimientos normativos.
- Que todos los empleados de la entidad hagan un curso relativo a la nueva normativa (Green Mifid). Este curso, en el momento de redactar esta memoria, ya se ha realizado por la mayoría de los empleados.
- Posibilidad de ir aumentando la gama de fondos de inversión socialmente responsables y crear el primer plan de pensión de impacto en el grupo Caja Rural.
- Incluir los anexos de sostenibilidad normativamente necesarios en los fondos de inversión socialmente responsables, **para divulgar las características de estos fondos entre los clientes de la Caja**. Este desarrollo, en el momento de redactar la memoria, ya está desarrollado.



4.2 PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

Caja Rural de Navarra cuenta a 31/12/2022 con un total de 641.192 clientes, de los cuales 56.778 (un 8,86%) pertenecen al segmento “Empresas, Instituciones” y 584.414 (un 91,14%) 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	584.414
Personas Jurídicas	56.778
Empresas	45.379
Instituciones	11.042
Otros	357
TOTAL (Físicas + Jurídicas)	641.192

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	43,98%	59,31%	51,64%
CAV	43,85%	31,00%	38,68%
Rioja	10,70%	9,18%	9,65%
Madrid	1,48%	0,50%	0,03%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

4.3 DIÁLOGO CON CLIENTES

1. 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

 Caja Rural de Navarra y Rural Kutxa

 Caja Rural de Navarra y Rural Kutxa

 Caja Rural de Navarra y Rural Kutxa

 Joven IN – Caja Rural de Navarra

 Caja Rural de Navarra y Rural Kutxa

 Caja Rural de Navarra y Rural Kutxa

 info@crnavarra



2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

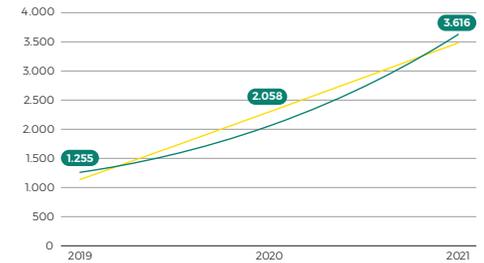
El Reglamento que regula el Servicio de Atención al Cliente de CAJA RURAL DE NAVARRA se ha creado al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al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

Existen diversos canales que los clientes pueden emplear para hacer llegar sus escritos a este Servicio: Correo postal, burofax, fax, correo electrónico, formularios oficiales de las Comunidades Autónomas en las que trabaja Caja Rural de Navarra folletos oficiales de entidad y el formulario que se ha habilitado en la página web.

Durante el año 2022, este Servicio ha recibido un total de 2.548 quejas o reclamaciones, que se han resuelto de la siguiente manera, realizando una comparativa respecto del año 2021:

TERMINACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Forma de terminación	2022	2021	2020
No admitidas a trámite	421	363	986
Desestimadas	1.485	2.359	496
Estimación total	540	709	378
Estimación parcial	102	185	199
Reclamaciones atendidas	2.548	3.616	2.059



A diferencia de lo ocurrido en el año 2021, las quejas o reclamaciones recibidas durante el año 2022 se han reducido notablemente, debido a que el número de reclamaciones sobre la cláusula “gastos de formalización de préstamos hipotecarios” se han reducido. En el año 2021 supusieron un 63,83% del total, mientras que en 2022 han supuesto un total de 42,47%.

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 2022 no se ha detectado ninguna reclamación o preocupación crítica que haya tenido que ser trasladada.

Por otro lado, semestralmente, se celebra el Comité de Calidad, que se 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 48 reclamaciones por fraude bien en tarjetas, a través de transferencias o envíos de dinero (bizum) y en datáfonos a comercios. De éstas, 22 se han resuelto de forma total o parcialmente favorable para el cliente. Ha habido 9 que no han sido admitidas a trámite porque en los escritos faltaban datos esenciales que fueron solicitados a los reclamantes o porque eran expedientes que ya habían sido previamente resueltos. Por último, aquellas que se han resuelto de forma desfavorable para los clientes, un total de 17, 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.

Dos de las reclamaciones mencionadas se recibieron a través de Banco de España. Una de ellas ya se había resuelto de forma favorable para el cliente antes de que la misma fuera elevada al Supervisor. La segunda se encuentra, a día de hoy, pendiente de resolución.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2022.

2. Información de productos y servicios

En cuanto a reclamaciones relativas a la información de productos y servicios, durante el año 2022 no se ha recibido ninguna queja o reclamación relacionada con este apartado.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimiento en esta materia durante el ejercicio 2022.

3. Publicidad de productos y servicios

El Servicio de Atención al Cliente ha recibido una queja sobre la publicidad de una promoción de regalos para los titulares menores de edad de cuentas en marcha. En este caso se había producido una equivocación en la oficina en la que se debía realizar la recogida, que se solucionó con la entrega de uno de los regalos del folleto al titular de la libreta.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimiento en esta materia durante el ejercicio 2022.

4. Incumplimiento de protección de datos

Durante 2022 se han atendido 1.644 solicitudes de baja sobre la recepción de comunicaciones comerciales y 34 clientes han realizado la solicitud de supresión y cancelación de sus datos personales. Por otro lado, se han recibido 3 quejas, 7 solicitudes y 1 sugerencia relacionadas con la protección de datos. Además, se han elevado dos expedientes ante la Agencia Española de Protección de Datos.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2022.

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 2022 de un total de 255 oficinas, distribuidas por Comunidades Autónomas de la siguiente forma (una en Madrid):

	NAVARRA	140
	CAV	90
	LA RIOJA	24

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 2022 se han realizado actuaciones de estas características en 1 oficina.

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

Al finalizar el ejercicio 2022, la Caja dispone de 320 cajeros automáticos, de los cuales 308 están instalados en oficinas y 12 son desplazados.

Tiene instalados 28.127 Terminales Punto de Venta (TPV / datáfonos) en 23.049 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 y tributos no domiciliados, tanto con tarjeta como con ingreso de efectivo (clientes y no clientes).

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 Caja Rural de Navarra comercializa su servicio de banca digital 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 SERVICIO

INFORME DE IMPACTO DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA 2022

INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

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, manteniéndose siempre fiel a su cultura de transparencia, responsabilidad y sostenibilidad, tal y como se recoge en la información que la Caja publica³.

La organización se rige bajo los estándares Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG o ESG en sus siglas en inglés) que determinan el enfoque, objetivos y políticas de la Caja respecto al desempeño en los distintos aspectos de la sostenibilidad. Esto se refleja en la asignación por parte de Sustainalytics (empresa líder de calificación en materia ASG) a Caja Rural de Navarra en 2022 de un nivel de riesgo ESG insignificante, entre las mejores entidades del sector financiero.

Dentro de dicho enfoque ASG, Caja Rural de Navarra implementó hace años un marco de sostenibilidad⁴ para su cartera crediticia (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 el compromiso con nuestro entorno.

El Marco es revisado y actualizado (si fuera necesario) periódicamente puesto que las categorías en él incluidas son dinámicas, evolucionando y

desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y de responsabilidad medioambiental de cada momento. La última revisión del Marco fue en el año 2021 para adecuarlo a las últimas tendencias en sostenibilidad y alinear, por ejemplo, el Marco con la normativa de la UE sobre la Taxonomía de actividades sostenibles⁵, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas⁶.

Enlaces de interés:

³ www.cajaruraldenavarra.com/es/informacion-inversores

⁴ www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/files/2017-Sustainability-Bond-Framework-Caja-Rural-de-Navarra.pdf

⁵ ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/eu-taxonomy-sustainable-activities_en

⁶ sdgs.un.org/goals

Caja Rural de Navarra SCC

Regional Banks Spain

ESK Risk Rating

9.8

Update Nov 25, 2022

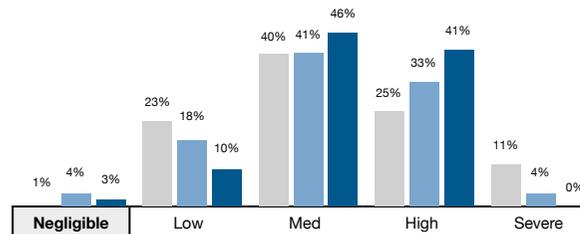
-0.6

Momentum

Negligible Risk

NEGL	LOW	MED	HIGH	SEVERE
0-10	10-20	20-30	30-40	40+

ESK Risk Rating Distribution



ESG Risk Rating Ranking

UNIVERSE	BANK	PERCENTILE
	(1 st = lowest risk)	(1 st = Top score)
Global Universe	207/15478	2nd
Banks INDUSTRY	34/997	4th
Regional Banks SUBINDUSTRY	7/396	3rd

Caja Rural de Navarra está presente en los mercados mayoristas de forma recurrente a través de emisiones de instrumentos de financiación sostenibles (bonos o préstamos) que se encuadran dentro del Marco:

- **Préstamos del Banco Europeo de Inversiones** por un importe total de 90 millones de euros, suscritos en los años 2018 y 2019, para la concesión de financiación a Pymes y con la finalidad de luchar contra el cambio climático mediante mejoras en eficiencia energética.

- **Cédula hipotecaria sostenible** (European Covered Bond Premium) con vencimiento en 2023 por importe de 500 millones de euros

- **Cédula hipotecaria sostenible** (European Covered Bond Premium) con vencimiento en 2025 por importe de 600 millones de euros

- **Cédula hipotecaria verde** (European Covered Bond Premium) con vencimiento en 2029 por importe de 500 millones de euros

El Marco es **supervisado** en sus diferentes versiones a lo largo de los años por Sustainalytics⁷, quien emite el informe “Second-Party Opinion”⁸ (último informe a diciembre de 2021) que recoge los compromisos de la Caja de destinar al menos el importe emitido de dichas emisiones sostenibles/verdes a la financiación o refinanciación (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 a mantener suficientes proyectos que cumplan con los criterios recogidos en el Marco.

La Memoria RSC de Caja Rural de Navarra, que contiene dicha información referida al “allocation report” e “impact report”, es verificada por un tercero (AENOR⁹).

Sustainalytics, en su informe, ratifica 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)¹⁰ y los “Social Bond Principles”¹¹ (Principios de bonos sociales) de ICMA, bajo cuyas directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes la Caja financia proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales. Asimismo, las categorías incluidas en el Marco se alinean también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)¹² de las Naciones Unidas cuyos objetivos son globales, implicando a toda la humanidad. En enfoque local que es la esencia de 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.

Enlaces de interés:

⁷ www.sustainalytics.com/

⁸ www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/info-inversores/Sostenibilidad/Sustainalytics/crn-sustainability-bond-framework-second-party-opinion-2021.pdf

⁹ www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=220390

¹⁰ www.icmagroup.org/sustainable-finance/the-principles-guidelines-and-handbooks/green-bond-principles-gbp/

¹¹ www.icmagroup.org/sustainable-finance/the-principles-guidelines-and-handbooks/social-bond-principles-sbp/

¹² sdgs.un.org/goals





Los Principios de los Bonos Verdes (GBP en sus siglas en inglés) 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 en sus siglas en inglés) son una guía de procedimiento voluntario 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 utilizarán 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.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales (ODS o SDG en sus siglas en inglés) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo (17 en total) 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 los ODS de Naciones Unidas.



Bajo la misma óptica de transparencia, y respecto al caso concreto de las emisiones de Cédulas Hipotecarias, Caja Rural de Navarra publica de manera trimestral el análisis de los datos de la cartera crediticia siguiendo los estándares marcados por el Covered Bond Label¹³, 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.

Las emisiones vivas de cédulas son identificadas por el EMF-ECBC (European Mortgage Federation – European Covered Bond Council) con el símbolo de una hoja verde por ser sostenibles/verdes y con una estrella amarilla sobre fondo azul por cumplir con las características previstas en la Directiva Europea de Covered Bonds .



Adicionalmente, el Equipo de ASG de DZ Bank (grupo bancario cooperativo alemán) ha analizado los distintos aspectos de sostenibilidad de Caja Rural de Navarra, otorgándole 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 medio ambientales como sociales (estimulación de la inversión y creación de puestos de trabajo):

- **EeMAP-EEMI**¹⁴ (“Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética”)
- **Energy efficient mortgage label** (“Etiqueta de hipoteca de eficiencia energética”)¹⁵

Enlaces de interés:

¹³ coveredbondlabel.com/issuers/directory

¹⁴ energyefficientmortgages.eu/

¹⁵ www.energy-efficient-mortgage-label.org/

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

2022	2021	2020	2019	2018
4.538.225.085 €	4.422.381.157 €	4.159.965.114 €	3.144.616.831 €	3.148.273.076 €

NÚMERO DE ACREDITADOS

2022	2021	2020	2019	2018
49.692	53.184	52.064	43.608	44.121

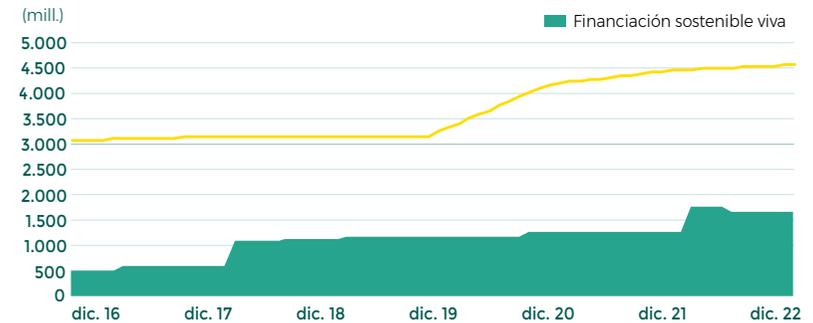
Como se observa en la tabla, a 31 de diciembre de 2022 la cartera sostenible asciende a más de 4.500 millones de euros y queda asignada como se detalla a continuación:

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

CATEGORÍAS DE LA CARTERA SOSTENIBLE	ACTIVO	PASIVO	ASIGNACIÓN DE LA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE
Agricultura sostenible	117.272.717 €	500.000.000 €	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,750 16/02/29
Energías renovables	22.347.887 €	500.000.000 €	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,625 01/12/23
Eficiencia Energética	1.583.902.937 €	600.000.000 €	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,875 08/05/25
Gestión forestal sostenible	1.433.587 €	40.000.000 €	Préstamo BEI para pymes (2018)
Gestión de residuos	17.014.634 €	10.000.000 €	Préstamo BEI para pymes y cambio climático (2018)
Vivienda Social	372.471.553 €	40.000.000 €	Préstamo BEI para pymes (2019)
Inclusión social	51.678.727 €		
Educación	26.509.565 €		
Inclusión económica	2.345.593.478 €		
		2.848.225.086 €	Cartera sostenible sin asignar
Total Cartera Sostenible	4.538.225.086 €	4.538.225.086 €	Importe máximo de Financiación Sostenible

* Los datos incluidos corresponden a financiación sostenible concedida por Caja Rural de Navarra, y viva a 31 de diciembre de 2022

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 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 ha crecido en un 49% desde el establecimiento del mismo en 2016, beneficiándose de la financiación de Caja Rural de Navarra un total de 60.924 personas tanto físicas como jurídicas durante el año 2022.

El año 2022 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, 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 un desglose de la financiación sostenible por cada una de los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas promovidos por Caja Rural de Navarra y recogidos en el Marco:

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	2022	26.509.565 €
	2021	25.041.131 €
	2020	26.747.946 €
	2019	24.028.003 €
	2018	-
	2017	-

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	2022	372.471.553 €
	2021	519.940.487 €
	2020	595.814.908 €
	2019	628.560.131 €
	2018	2.533.004.109 €
	2017	2.685.353.502 €

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	2022	1.606.250.824 €
	2021	930.394.552 €
	2020	623.854.030 €
	2019	504.305.152 €
	2018	482.853.904 €
	2017	281.168.595 €

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	2022	134.287.351 €
	2021	146.381.150 €
	2020	130.044.118 €
	2019	157.603.620 €
	2018	132.415.063 €
	2017	87.934.406 €

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	2022	2.345.593.478 €
	2021	2.748.036.910 €
	2020	2.725.578.705 €
	2019	1.777.932.762 €
	2018	-
	2017	-

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	2022	1.433.587 €
	2021	1.681.489 €
	2020	1.274.623 €
	2019	1.298.688 €
	2018	-
	2017	-

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	2022	51.678.727 €
	2021	50.905.439 €
	2020	56.650.785 €
	2019	50.888.474 €
	2018	-
	2017	-

TOTAL	2022	4.538.225.086 €
	2021	4.422.381.157 €
	2020	4.159.965.114 €
	2019	3.144.616.831 €
	2018	3.148.273.076 €
	2017	3.054.456.504 €

DETALLE DE LAS LINEAS DE SOSTENIBILIDAD¹⁶

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 2022 el importe acumulado de 117 millones de euros, repartidos en 1.742 préstamos y 1.285 acreditados.

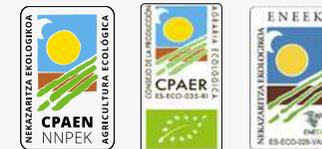
A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	117,3	126,1	108,4	134,7	103,3	69,9
Número de préstamos	1.742	2.001	1.653	1.688	1.220	808
Número de acreditados	1.285	1.435	1.265	1.284	963	671

Dentro del compromiso de la Caja de apoyar a la nueva generación que impulsa el sector primario y el ámbito rural, un 25,03% de la financiación

concedida a personas físicas ha sido destinado a jóvenes agricultores (menores de 40 años de la edad). Asimismo, un 22,92% de los préstamos tiene como titulares a Cooperativas, Sociedades Agrarias de Transformación y otras asociaciones agrícolas, manteniendo la tradicional línea de apoyo a las iniciativas colectivas y de cooperación.

Los clientes de Caja Rural de Navarra en el sector agroalimentario están también comprometidos con la sostenibilidad y alguno de ellos están reconocidos por los certificados ecológicos europeos de producción ecológica.



Se detalla a continuación la finalidad de la financiación concedida desglosada en porcentaje del importe total de la categoría:

FINALIDAD DE LOS PRÉSTAMOS	
Consolidación y afianzamiento de explotaciones agrarias	32,7%
Mejora de medios de transporte aplicados a la agricultura (eficiencia energética)	13,9%
Puesta en regadío y mejora de sistemas de riego (eficiencia energética y reducción emisiones de CO ₂)-sindicatos de riego	5,6%
Construcción de naves e invernaderos	14,6%
Financiación de apoyo en circunstancias climáticas desfavorables	0,6%
Inversiones acogidas a programas europeos de planes de desarrollo rural	4,7%
Primera instalación de nuevos agricultores y ganaderos	12,0%
Otros	15,8%

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.



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 2022, el importe global de 22,3 millones de euros, repartidos en 45 operaciones crediticias y 38 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	22,3	20,7	30,4	40,5	39,7	29,4
Número de préstamos	45	57	68	87	80	71
Número de acreditados	38	44	49	53	57	52

La Caja 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: 20,8 millones de euros
Número de préstamos: 35
- **Empresas de construcción de equipos para el aprovechamiento de las Energías Renovables:**
Saldo vivo: 1,6 millones de euros
Número de préstamos: 10



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 productos 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 2022, la presente línea ha alcanzado el importe global de 1.583,9 millones de euros, repartidos en 12.191 préstamos y 11.579 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	1.583,9	909,7	593,4	463,7	443,0	251,6
Número de préstamos	12.191	6.194	4.575	3.968	3.711	2.132
Número de acreditados	11.579	6.018	3.892	3.086	3.024	1.537

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:

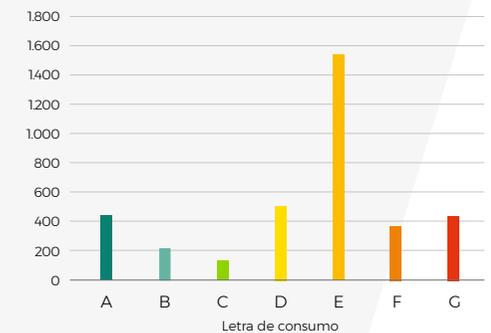
- **Actualización de instalaciones fabriles** para reducir la huella medioambiental (mejora de aislamientos y reducciones en la emisión de CO₂):
Saldo vivo: 57,8 millones de euros
Número de operaciones: 88
- **Modernización de proceso productivo** para reducir los insumos y mejorar rendimiento en materias primas y energía:
Saldo vivo: 60 millones de euros
Número de operaciones: 204
- **Renovación de equipos** para utilizar materiales con menos impacto ecológico y/o reducción de consumo en los equipos producidos:
Saldo vivo: 11,0 millones de euros
Número de operaciones: 116
- **Equipos de cogeneración que producen simultáneamente calor y electricidad** y mejoran la eficiencia energética global:
Saldo vivo: 1,3 millones de euros
Número de operaciones: 3
- **Equipamiento de bicicletas eléctricas para movilidad urbana pública:**
Saldo vivo: 42.960 euros
Número de operaciones: 1
- **Ingeniería, consultoría y fabricación de equipos para la eficiencia energética:**
Saldo vivo: 389.494 euros
Número de operaciones: 2
- **Eficiencia energética en viviendas:**
Saldo vivo: 1.453,3 millones de euros
Número de operaciones: 11.777

A 31 de diciembre de 2022 se habían concedido total de 11.777 préstamos vivos que financiaron la adquisición o rehabilitación de inmuebles. Dichos inmuebles son aquellos 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 estos criterios, la Caja ha incorporado en sus sistemas los datos de eficiencia energética de todas sus nuevas hipotecas desde 2019. Adicionalmente, entre 2021 y 2022 la Caja llevó a cabo un análisis global de la cartera hipotecaria con un tercero (Sociedad de Tasación) gracias al cual obtuvimos datos adicionales alcanzando en 2022 a tener un 70% de la cartera hipotecaria etiquetada con sus correspondientes datos de eficiencia energética. A continuación, mostramos la distribución de las letras de eficiencia energética de la cartera hipotecaria a 31 de diciembre de 2022:

Importe en millones de préstamos por letra de eficiencia energética



Nota: Información de letra de eficiencia energética no disponible para un 30% de los acuerdos hipotecarios.

15 VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES



GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE

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, reforestación y el desarrollo de plantaciones. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza, en 2022, el importe global de 1,4 millones de euros, incluyendo 6 operaciones crediticias con 3 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	1,4	1,7	1,2	1,2	3,2	2,1
Número de préstamos	6	5	4	4	8	6
Número de acreditados	3	2	3	3	5	4

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)¹⁷ 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 Council) que garantiza que los productos tienen su origen en bosques bien gestionados que proporcionan beneficios ambientales, sociales y económicos.

Enlaces de interés:

¹⁷ www.pefc.org/

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



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 2022, la presente línea alcanza el importe global de 17 millones de euros, repartidos en 56 préstamos y 34 acreditados siendo su evolución histórica la siguiente:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	17,0	20,3	21,6	22,8	25,8	15,8
Número de préstamos	56	65	67	70	74	46
Número de acreditados	34	39	33	42	51	32

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: 10,8 millones de euros
Número de préstamos: 27
- ▶ **Fabricación de productos comerciales a partir de materiales reciclados:**
Saldo vivo: 2,7 millones de euros
Número de préstamos: 15
- ▶ **Depuración de residuos:**
Saldo vivo: 3,4 millones de euros
Número de préstamos: 14

11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



VIVIENDA SOCIAL. VIVIENDA DE PROTECCIÓN PÚBLICA

11.1

“Para 2030, garantizar el acceso universal a una vivienda adecuada, segura y asequible, así como a los servicios básicos y mejorar los barrios marginales.”



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 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 dentro de 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.
- **PERSONAS JURÍDICAS/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 372,5 millones de euros.
- Comprende 4.769 préstamos, de los cuales 32 son concedidos a personas jurídicas, y el resto son personas físicas.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	372,5	519,9	595,8	628	644	723
Número de préstamos	4.769	6.410	7.047	7.165	7.127	8.178
Número de acreditados	4.615	6.224	6.827	6.930	6.882	7.742

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 por nuestra Entidad. Esto 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.

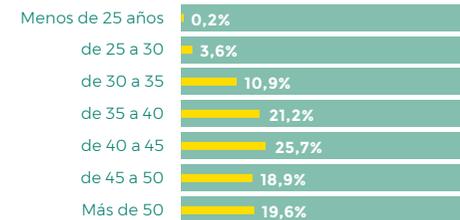
C. En cuanto a la **distribución de estos préstamos**:

- Un 89,60% ha sido concedido a personas físicas (dentro de las cuales, un 38,2% tienen al menos 2 titulares, y un 61,8% tienen un solo titular).

- Un 10,40% 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

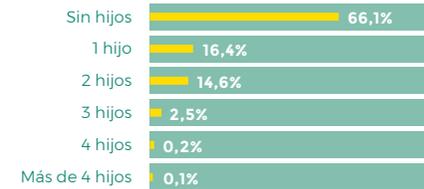


Más de un 14% de la cifra de los préstamos concedidos a las personas físicas corresponden a menores de 35 años, lo que indica que gracias a esta financiación se facilita el acceso a los jóvenes a la que va a ser su primera vivienda.

Así mismo, algo más de un 19% de los préstamos han sido concedidos a personas con más de 50 años que por distintas circunstancias vitales necesitan acceder a una vivienda en un momento más tardío de su vida.

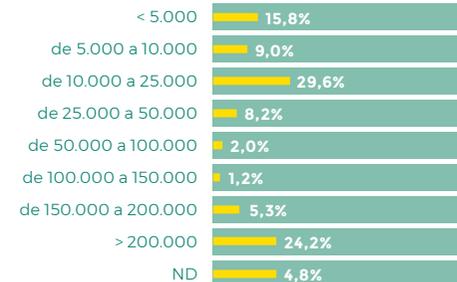
E. Las conclusiones a las que hacíamos referencia en el primer párrafo anterior, se ratifican si analizamos el **número de hijos** de los titulares de estos préstamos, según importe, ya que se puede comprobar que casi un 70% de los mismos no tenían hijos en el momento de la concesión.

Número de hijos



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

Habitantes por población



G. Por último, a continuación, mostramos una tabla de los ingresos medios por persona de la unidad familiar titular del préstamo:

Ingresos medios por persona



INFORMACIÓN ADICIONAL

A título informativo, incluimos el 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.



10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES


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 4,6 millones de euros esta línea, lo que permite realizar su labor a 10 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.

Además, dentro de este apartado, durante el 2022 se desarrolló el programa Soziala Digitala: se trata de un programa de ayudas a la digitalización de entidades que agrupan y trabajan con personas con discapacidad del País Vasco. El programa

subvencionaba el 10% de las inversiones de las entidades en digitalización con un máximo de 3.000 euros. A este programa se han destinado 30.102 euros, con los que se han impulsado inversiones de 42 entidades sociales que agrupan a más de 1.000 personas con discapacidad.



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 19,7 millones de euros con los que financiamos a 46 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 9,6 millones de euros. En concreto a 108 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 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 31 asociaciones profesionales, que agrupan más de 3.000 profesionales y organizaciones en los distintos sectores de la economía por un importe de 3,5 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 12,3 millones de euros, apoyamos a 37 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 51,7 millones de euros, repartidos en 236 acreditados.

**4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD**



EDUCACIÓN

4.2

“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 67 centros de formación, que actualmente agrupan a más de 35.000 alumnos con un saldo vivo actual de 26,5 millones de euros.

- **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 han normalizado su actividad tras el Covid19 y han llegado a un total de 674 alumnos (581 UPNA, 49 Erasmus Plus y 44 Becas Global by Caja Rural).

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



INCLUSIÓN ECONÓMICA

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 las líneas de financiación COVID, así como en la concesión de préstamos a pequeñas y medianas empresas, prestatarios en áreas remotas y emprendedores.

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, esta categoría engloba 41.676 préstamos con un importe total de 2.345 millones de euros repartidos en 35.715 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución histórica de la categoría:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	2.345,6	2.748,0	2.725,5	1.777,9	1.810,7	1.896,8
Número de préstamos	41.676	45.403	46.370	37.329	38.274	34.556
Número de acreditados	35.715	39.109	39.682	31.895	32.771	28.980

En esta categoría hemos incluido los préstamos que cumplen las siguientes características:

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.

Préstamos concedido a emprendedores (esta información se detalla en el apartado “8 – Nuestra relación con la Sociedad”).

Préstamos concedidos a PYMES, tal y como son definidas las mismas por parte de la Unión Europea¹⁸

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.

¹⁸ Reglamento UE 651/2014 de la Comisión Europea

Pequeños préstamos y áreas remotas

Del análisis de los datos disponibles, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 587 millones de euros y comprende 30.309 préstamos y 26.988 acreditados.

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

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	587,3	433,6	406,5	376,5	598,2	676,9
Número de préstamos	30.309	31.721	32.718	30.302	33.556	30.796
Número de acreditados	26.988	28.555	29.191	27.054	29.480	26.775

Se trata de una línea muy diversificada llegando a un número muy elevado de personas, con especial incidencia en áreas rurales y pequeños núcleos de población. Concretamente un 35% de la financiación del epígrafe de Inclusión económica llega a poblaciones en riesgo de exclusión financiera.

Financiación a PYMES

1. En primer lugar, precisando que los datos ofrecidos a continuación incluyen las Pymes no descritas en anteriores apartados, debemos indicar que a 31 de diciembre de 2022 alcanza el importe acumulado de 1.011 millones de euros, a través de 4.697 préstamos y 3.466 acreditados.

La evolución histórica de los datos fundamentales de esta subcategoría se detalla a continuación:

	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Importe línea (millones de euros)	1.011,7	1.393,0	1.448,4	1.344,4	1.159,7	1.179,0
Número de préstamos	4.697	6.399	6.572	5.775	4.539	3.759
Número de acreditados	3.466	4.406	4.466	3.914	3.221	2.549

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:

En cuanto a la **situación actual** de estos préstamos, indicar que un 0,2% del importe de los mismos están en situación de impagado de más de 90 días, siendo un dato fantástico 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:

	NÚM. TRABAJADORES	NIVEL VENTAS	TOTAL ACTIVO
Micro	Menos de 10	< 2 mill. €	< 2 mill. €
Pequeña	De 10 a 49	< 10 mill. €	< 10 mill. €
Mediana	De 50 a 249	< 50 mill. €	< 43 mill. €
Grande	Más de 250	> 50 mill. €	> 43 mill. €

Podemos comprobar que un 86% del importe de la financiación de esta categoría ha sido concedida a micro (74,7%), y pequeña empresa (11,8%), 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	
Micro	74,7%
Pequeñas	11,8%
Medianas	13,5%

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 28% 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 6% de empresas que han iniciado su relación con la entidad en el último año.

INICIO RELACIÓN CON CRN	
< 1 año	6,0%
1-5 años	38,2%
5-10 años	27,7%
10-20 años	19,7%
> 20 años	8,4%

Financiación a PYMES

4. Es importante la implicación de la Caja con el desarrollo rural. Casi el 22% 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 POBLACIÓN

< 5.000	15,9%	
de 5.000 a 10.000	6,1%	
de 10.000 a 25.000	18,3%	
de 25.000 a 50.000	5,8%	
de 50.000 a 100.000	4,5%	
de 100.000 a 150.000	1,2%	
de 150.000 a 200.000	33,1%	
>200.000	15,0%	

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 8% de Cooperativas (gran parte de ellas del sector primario), lo que es coherente a su vez con nuestros orígenes como Entidad y filosofía empresarial.

TIPOLOGÍA EMPRESAS

Anónimas	11,4%	
Limitadas	73,8%	
Cooperativas	8,8%	
Otros	6,0%	

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 millón	72,2%	
Entre 1 y 10 M	18,6%	
Entre 10 y 20 M	3,2%	
Entre 20 y 30 M	2,0%	
Entre 30 y 45 M	3,4%	
≥45 M	0,7%	

NÚMERO DE TRABAJADORES

<10	79,5%	
Entre 10 y 50	15,2%	
Entre 50 y 100	3,4%	
Entre 100 y 150	1,0%	
Entre 150 y 200	1,0%	
>200	0,0%	

Como conclusión de ambas tablas, es destacable el pequeño tamaño de las empresas titulares de esta financiación, ya que más del 90% del importe financiado corresponde a empresas con menos de 10 millones de euros de ventas, y un 94% tienen menos de 50 trabajadores, por lo que nuestra financiación contribuye al mantenimiento de este importante tejido empresarial y del empleo que éste genera.

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.

APERTURA AL EXTERIOR

Importan	2,7%	
Exportan	2,0%	
Ambas	5,3%	
Ninguna	90,0%	

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	2,2%	
Industria manufacturera	8,9%	
Construcción	24,0%	
Comercio al por mayor y menor	6,7%	
Transporte y almacenamiento	2,9%	
Hostelería	8,8%	
Actividades inmobiliarias	14,0%	
Actividades profesionales, científicas y técnicas	10,7%	
Actividades administrativas y servicios auxiliares	1,5%	
Otros / ND	19,9%	

Dentro del apoyo a las Pymes en especiales situaciones de dificultad, a través de distintas líneas de financiación, y en colaboración con el Gobierno Central, Caja Rural de Navarra ha financiado un montante elevado, apoyando de este modo la actividad de numerosas empresas de todos los tamaños, así como trabajadores autónomos, pertenecientes a sectores afectados por los efectos económicos de la Guerra en Ucrania, como el incremento de los precios de la energía, materias primas o electricidad.

En números, se han concedido financiaciones por un saldo vivo (a 31 de diciembre de 2022), de 75 millones, que han apoyado la actividad de 300 clientes a través de 308 operaciones.

Dicha financiación ha logrado mitigar los efectos del incremento de los costes, dotando a nuestros clientes de la liquidez necesaria para el mantenimiento de su actividad y del empleo, dirigida fundamentalmente a pequeñas y medianas empresas.

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 2022), de 914 millones de euros, que han apoyado la actividad de 5.594 empresas a través de 6.866 operaciones.

Dado que parte de estas financiaciones están incorporadas en otras líneas sostenibles, se han contabilizado dentro de este subapartado "Financiación Covid-19", únicamente las que no están dentro de otras líneas, quedando un importe de 707,2 millones de euros, que comprende 5.796 préstamos y 5.041 deudores.

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.



El equipo humano

- 5.1_ El equipo humano
- 5.2_ Distribución de la plantilla y modalidades de contratos
- 5.3_ Política de remuneración
- 5.4_ Beneficios corporativos
- 5.5_ Medidas de conciliación
- 5.6_ Desconexión digital
- 5.7_ Evolucionando desde el desarrollo individual
- 5.8_ Organización del diálogo social
- 5.9_ Políticas implementadas en el campo de la formación
- 5.10_ Índice de absentismo en Caja Rural de Navarra
- 5.11_ Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres
- 5.12_ Una oportunidad profesional
- 5.13_ Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género y contra todo tipo de discriminación
- 5.14_ Seguridad y salud en el trabajo: prevención de riesgos laborales
- 5.15_ Información sobre los derechos humanos



5.1 EL EQUIPO HUMANO

Las personas que componen el equipo de Caja Rural de Navarra constituyen la base la Entidad, junto con los clientes, proveedores y sociedad que suponen nuestro entorno de actuación. Por eso, las personas, de cada uno de esos colectivos, son también el objetivo de desarrollo y evolución y constituyen el alma de nuestra empresa.

La cultura corporativa y los valores que reflejamos en nuestra actuación diaria, responden a esta orientación hacia las personas, su cuidado y atención y, en suma, la cercanía a las personas, “siempre cerca”. El mantenimiento y apertura de oficinas, muestra la voluntad de acercarnos a la sociedad en todos los ámbitos tanto urbanos como rurales, suponiendo una garantía de apoyo a la actividad en todas las zonas, con especial valor en los ámbitos con menos población y gran importancia en el desarrollo integral de nuestra zona de actuación.

La responsabilidad incide en el asesoramiento a nuestro entorno, con altos niveles de formación permanente y adaptado a cada circunstancia, a cada persona, llegando a través de nuestras alianzas a todo el ámbito nacional y europeo, junto con la banca cooperativa de la Unión Europea.

Y compromiso para sentirnos socios con nuestro equipo y también con nuestros clientes, colaborando con toda la sociedad de nuestro entorno.

Somos un equipo diverso e igualitario. Con variedad generacional y colaboración entre los que comienzan y para los que suponemos su manera de iniciar la actividad profesional y las personas con largas trayectorias y experiencia. Una colaboración en la que todas las personas aprenden, en unos casos el asesoramiento y el enfoque de negocio y en otros, la digitalización de la actividad y la innovación en la relación con el cliente. Un grupo igualitario, con una plantilla paritaria y un acceso a tareas directivas cada vez más homogéneo. Un equipo con procedencias muy distintas y opciones diversas que se esfuerza por integrar y trabajar juntos cada día.

Un equipo en constante evolución y desarrollo, en el que la evolución personal y profesional es nuestro motor de avance, contribuyendo a la atención y bienestar de la sociedad, a través de nuestro esfuerzo y cuidado, siempre con exigencia y confianza.

5.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA Y MODALIDADES DE CONTRATOS

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

2020

948
TOTAL EMPLEADOS

POR SEXO



POR EDAD



Por clasificación profesional



* Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

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 a estrategia del negocio, la elaboración del Plan Operalvo Anual, la fijación de objetivos cuenta de resultados y expansión de la entidad, así como el seguimiento de los presupuestos.

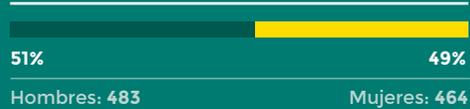
El **Grupo II** es el administrativo y de gestión. Este grupo comprende a los responsables y encargados de la realización de las actividades propias de la operativa diaria del negocio en sus diferentes vertientes. En el **Grupo III** de Oficios Varios están comprendidos los empleados a quienes encomiendan tareas no específicamente bancarias per 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 estos 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 nivel 8 y del nivel 8 al 7 y en el caso de directores del 7 al 6 por el transcurso del tiempo y también por la realización de tareas comerciales.

2021

947
TOTAL EMPLEADOS

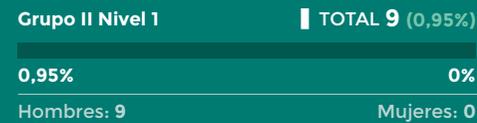
POR SEXO



POR EDAD



Por clasificación profesional

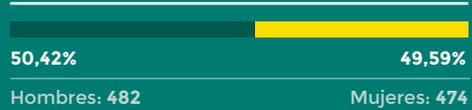


* Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

2022 956

TOTAL EMPLEADOS

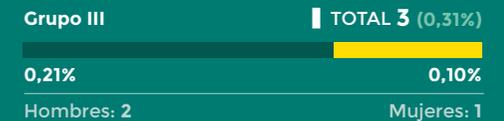
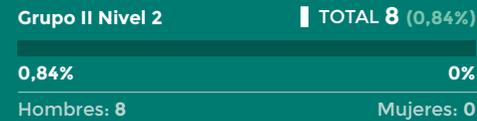
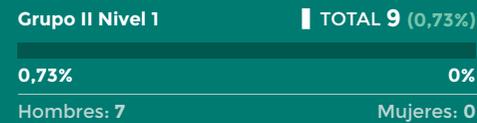
POR SEXO



POR EDAD



Por clasificación profesional



* Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

5.2.2. NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO
2020 TOTAL EMPLEADOS
948

CONTRATO	EMPLEADOS	% SOBRE TOTAL
1 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%


2021 TOTAL EMPLEADOS
947

CONTRATO	EMPLEADOS	% SOBRE TOTAL
1 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%

2022 TOTAL EMPLEADOS
956

CONTRATO	EMPLEADOS	% SOBRE TOTAL
1 Indefinido T/C	803	84,00%
200 Indefinido T/P	1	0,10%
401 Obra o Servicio T/C	0	0,00%
402 Circunstancias producción T/C	0	0,00%
502 Circunstancias producción T/P	0	0,00%
410 Interinidad T/C	14	1,46%
420 Prácticas T/C	137	14,33%
520 Prácticas T/P	1	0,10%
Total	956	100%

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

5.2.3. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS Y DE CONTRATOS TEMPORALES

CONTRATOS INDEFINIDOS 2022

804

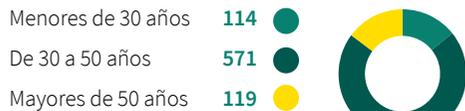
TOTAL CONTRATOS INDEFINIDOS T/C **803**

TOTAL CONTRATOS INDEFINIDOS T/P **1**

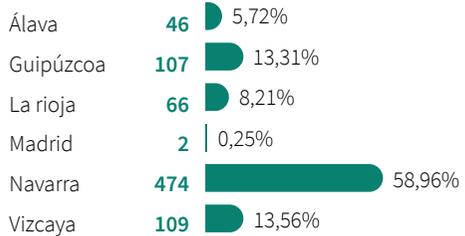
POR SEXO



POR EDAD



POR PROVINCIA



POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

CATEGORÍA PROFESIONAL	EMPLEADOS 2021	% SOBRE TOTAL 2021
Grupo I	1	0,12%
Grupo II Nivel 1	7	0,87%
Grupo II Nivel 2	8	1,00%
Grupo II Nivel 3	1	0,12%
Grupo II Nivel 4	10	1,24%
Grupo II Nivel 5	17	2,11%
Grupo II Nivel 6	241	29,98%
Grupo II Nivel 7	278	34,58%
Grupo II Nivel 8	43	5,35%
Grupo II Nivel 9	113	14,05%
Grupo II Nivel 10	82	10,20%
Grupo III Ayudantes	3	0,37%

CONTRATOS TEMPORALES 2022

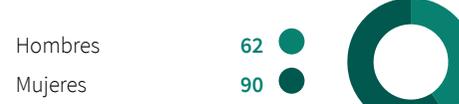
152

Interinidad T/C **14**

Interinidad T/C **137**

Interinidad T/C **1**

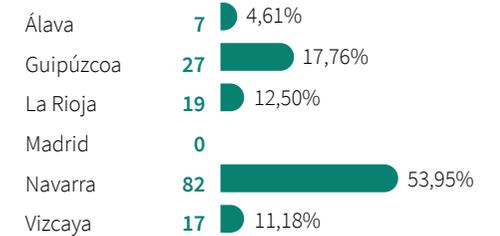
POR SEXO



POR EDAD



POR REGIÓN



POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	EMPLEADOS 2021	% SOBRE TOTAL 2021
Grupo II Nivel 10	149	98,03%
Grupo II Nivel Acceso a la Profesión I	3	1,97%

5.2.4. NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL
2020 TOTAL DESPIDOS
10

	DESPIDOS	% SOBRE TOTAL
Por sexo		
Hombres	6	60,00%
Mujeres	4	40,00%
Por edad		
Menores de 30 años	2	20,00%
De 30 a 50 años	3	30,00%
Mayores de 50 años	5	50,00%
Por categoría profesional		
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

	DESPIDOS	% SOBRE TOTAL
Por sexo		
Hombres	3	75,00%
Mujeres	1	25,00%
Por edad		
Menores de 30 años	1	25,00%
De 30 a 50 años	1	25,00%
Mayores de 50 años	2	50,00%
Por categoría profesional		
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%


2022 TOTAL DESPIDOS
10

	DESPIDOS	% SOBRE TOTAL
Por sexo		
Hombres	6	60,00%
Mujeres	4	40,00%
Por edad		
Menores de 30 años	0	0,00%
De 30 a 50 años	5	50,00%
Mayores de 50 años	5	50,00%
Por categoría profesional		
Grupo II Nivel 4	1	10,00%
Grupo II Nivel 5	1	10,00%
Grupo II Nivel 6	2	20,00%
Grupo II Nivel 7	3	30,00%
Grupo II Nivel 8	1	10,00%
Grupo II Nivel 10	1	10,00%
Grupo III Nivel 2	1	10,00%

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

5.2.5. EMPLEADOS A CIERRE DEL EJERCICIO, POR PROVINCIA

* Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

ÁLAVA



2020

TOTAL EMPLEADOS:
52

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	17
De 30 a 50 años	34
Mayores de 50 años	1

2021

TOTAL EMPLEADOS:
55

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	15
De 30 a 50 años	39
Mayores de 50 años	1

2022

TOTAL EMPLEADOS:
53

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	11
De 30 a 50 años	41
Mayores de 50 años	1

GUIPÚZCOA



2020

TOTAL EMPLEADOS:
126

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	38
De 30 a 50 años	82
Mayores de 50 años	6

2021

TOTAL EMPLEADOS:
135

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	42
De 30 a 50 años	88
Mayores de 50 años	5

2022

TOTAL EMPLEADOS:
134

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	41
De 30 a 50 años	84
Mayores de 50 años	9

VIZCAYA



2020

TOTAL EMPLEADOS:
124

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	44
De 30 a 50 años	78
Mayores de 50 años	2

2021

TOTAL EMPLEADOS:
119

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	35
De 30 a 50 años	82
Mayores de 50 años	2

2022

TOTAL EMPLEADOS:
126

Por sexo



Por edad

Menores de 30 años	39
De 30 a 50 años	85
Mayores de 50 años	2

NAVARRA



2020

TOTAL EMPLEADOS:	564	
Por sexo	301	263
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	139	
De 30 a 50 años	323	
Mayores de 50 años	102	

2021

TOTAL EMPLEADOS:	553	
Por sexo	289	264
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	133	
De 30 a 50 años	313	
Mayores de 50 años	107	

2022

TOTAL EMPLEADOS:	556	
Por sexo	286	270
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	145	
De 30 a 50 años	308	
Mayores de 50 años	103	

LA RIOJA



2020

TOTAL EMPLEADOS:	81	
Por sexo	43	38
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	24	
De 30 a 50 años	55	
Mayores de 50 años	2	

2021

TOTAL EMPLEADOS:	82	
Por sexo	37	45
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	22	
De 30 a 50 años	59	
Mayores de 50 años	1	

2022

TOTAL EMPLEADOS:	85	
Por sexo	41	44
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	25	
De 30 a 50 años	56	
Mayores de 50 años	4	

MADRID



2020

TOTAL EMPLEADOS:	1	
Por sexo	1	
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	0	
De 30 a 50 años	1	
Mayores de 50 años	0	

2021

TOTAL EMPLEADOS:	3	
Por sexo	3	
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	1	
De 30 a 50 años	2	
Mayores de 50 años	0	

2022

TOTAL EMPLEADOS:	2	
Por sexo	2	
Hombres		Mujeres
Por edad		
Menores de 30 años	0	
De 30 a 50 años	2	
Mayores de 50 años	0	

* Los datos de empleados están sacados a 31/12 del año analizado

2.6 INFORME INTEGRADO 2022

EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA)

2020	13,32 años
2021	13,66 años
2022	13,65 años

DIVERSIDAD

2020

52,32%	47,68%
Hombres	Mujeres

2021

51%	49%
Hombres	Mujeres

2022

50,42%	49,58%
Hombres	Mujeres

PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

2020	4
2021	5
2022	5

PERSONAS CON TITULACIÓN UNIVERSTARIA

2020

6,75%	93,25%
Sin titulación	Con titulación

2021

5,91%	94,09%
Sin titulación	Con titulación

2022

5,13%	94,87%
Sin titulación	Con titulación

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, que tiene carácter discrecional y no obligatorio ni pactado, 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.

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.

	2020	2021	2020
Salario de Convenio	67,39 %	69,99 %	65,51 %
Salario Voluntario	21,61 %	20,71 %	19,1 %
Incentivos	11,01 %	9,3 %	15,38 %

* 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 hace referencia al **Índice Laboral Medio** de Caja Rural de Navarra.

Remuneración media por clasificación profesional:

CATEGORÍA	REF A SALARIO MEDIO 2022	REF A SALARIO MEDIO 2021	REF A SALARIO MEDIO 2020
Grupo II Nivel 1	3,06	2,91	3,00
Grupo II Nivel 2	2,25	2,28	2,29
Grupo II Nivel 4	1,97	1,98	1,97
Grupo II Nivel 5	1,85	1,85	1,83
Grupo II Nivel 6	1,34	1,35	1,36
Grupo II Nivel 7	0,99	0,99	0,99
Grupo II Nivel 8	0,88	0,89	0,89
Grupo II Nivel 9	0,93	0,74	0,76
Grupo II Nivel 10	0,77	0,55	0,57
Grupo II Acceso a la Profesión I	0,49	-	-
Grupo III Ayudantes	0,57	0,83	0,84

** 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

CATEGORÍA	REF A SAL. MEDIANO 2022	REF A SAL. MEDIANO 2021	REF A SAL. MEDIANO 2020
Grupo II Nivel 1	3,34	3,16	3,26
Grupo II Nivel 2	2,45	2,47	2,49
Grupo II Nivel 4	2,16	2,15	2,14
Grupo II Nivel 5	2,02	2,00	1,98
Grupo II Nivel 6	1,46	1,46	1,48
Grupo II Nivel 7	1,08	1,07	1,08
Grupo II Nivel 8	1,02	0,96	0,97
Grupo II Nivel 9	0,84	0,80	0,83
Grupo II Nivel 10	0,62	0,60	0,61
Grupo II Acceso a la Profesión I	0,54	0,90	0,91
Grupo III Ayudantes	0,82	0,90	0,91

** 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

	SALARIO MÍNIMO DE ENTRADA EN €/HORA		
2022	19.735,83 €	1.700	11,61 €
2021	22.917,18 €	1.700	13,48 €
2020	22.634,18 €	1.700	13,31 €

	SALARIO MÍNIMO DE ENTRADA EN €/SMI		
2022	19.735,83 €	14.000,00 €	1,41
2021	22.917,18 €	13.510,00 €	1,7
2020	22.634,18 €	13.300,00 €	1,7

SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2020, 2021 y 2022

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

2020		
MEDIA SALARIOS	H	M
Por sexo		
	1,15	0,84
Por edad		
Menores de 30 años	0,58	0,58
De 30 a 50 años	1,24	0,95
Mayores de 50 años	1,62	1,03

2021		
MEDIA SALARIOS	H	M
Por sexo		
	1,16	0,83
Por edad		
Menores de 30 años	0,58	0,57
De 30 a 50 años	1,21	0,94
Mayores de 50 años	1,64	1,11

2022		
MEDIA SALARIOS	H	M
Por sexo		
	1,15	0,85
Por edad		
Menores de 30 años	0,60	0,59
De 30 a 50 años	1,20	0,95
Mayores de 50 años	1,66	1,11

2020		
MEDIA SALARIOS/ MEDIANA	H	M
Por sexo		
	1,25	0,91
Por edad		
Menores de 30 años	0,63	0,63
De 30 a 50 años	1,34	1,03
Mayores de 50 años	1,76	1,12

2021		
MEDIA SALARIOS/ MEDIANA	H	M
Por sexo		
	1,26	0,90
Por edad		
Menores de 30 años	0,63	0,61
De 30 a 50 años	1,31	1,02
Mayores de 50 años	1,78	1,21

2022		
MEDIA SALARIOS/ MEDIANA	H	M
Por sexo		
	1,26	0,92
Por edad		
Menores de 30 años	0,66	0,65
De 30 a 50 años	1,31	1,04
Mayores de 50 años	1,81	1,21

3. BRECHA SALARIAL POR FUNCIÓN, MEDIA SALARIOS HOMBRES VS. MUJERES
MEDIA

FUNCIÓN	2020		2021		2022	
	H	M	H	M	H	M
Responsable Área/Zona	2,60	2,22	2,57	2,05	2,60	2,15
Director Oficina/SSCC	1,39	1,13	1,38	1,13	1,39	1,15
Administrativo-Comercial/SSCC	0,90	0,75	0,92	0,75	0,91	0,77

MEDIANA

FUNCIÓN	2020		2021		2022	
	H	M	H	M	H	M
Responsable Área/Zona	2,82	2,41	2,78	2,22	2,84	2,35
Director Oficina/SSCC	1,51	1,23	1,50	1,22	1,51	1,26
Administrativo-Comercial/SSCC	0,98	0,82	1,00	0,81	0,99	0,84

* SSCC: Servicios Centrales

* Información en base al Salario Mediano

4. DISPERSIÓN SALARIAL 2022

	2020	2021	2022
Ratio compensación persona mejor pagada frente a la mediana de los salarios (excluida la persona mejor pagada)	5,89	6,31	6,67
Mediana de % de los incrementos de salarios	0,31	1,25	1,76
Ratio del incremento % persona mejor pagada frente a la mediana de los %	3,21	0,95	0,15

5. LA REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

CONSEJO

IGNACIO TERÉS LOS ARCOS
PEDRO JESÚS IRISARRI VALENCIA
MARCELINO ETAYO ANDUEZA
FERMÍN ESANDI SANTESTEBAN
MANUEL GARCÍA DÍAZ DE CERIO
IGNACIO ZABALETA JURIO
AINHIZE MURATORI IRURZUN
PEDRO JOSÉ GOÑI JUAMPÉREZ

GABRIEL URRUTIA AICEGA
JOSÉ JOAQUÍN RODRÍGUEZ EGUILAZ
JESÚS MARÍA DEL CASTILLO TORRES
ALBERTO ARRONDO LAHERA
CARLOS SÁNCHEZ DIESTRO
ANA MARÍA IZAGUIRRE LARRAÑAGA
FERNANDO OLLETA GAYARRE
ROBERTO ZABALETA CIRIZA

Remuneración bruta total 67.775,27 €

Retribución anual media por persona 4.235,95 €

CONSEJO DIRECCIÓN

ARRIETA DEL VALLE IGNACIO (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.)
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.)

Remuneración bruta total 2.260.252 €

Retribución anual media por persona 118.960,63 €



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
 - 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 empleados, cónyuges e hijos menores.
- Seguros Auto y Hogar con descuentos especiales para empleados
- Descuento empleados en el paquete principal Guuk

5.5 MEDIDAS DE CONCILIACIÓN



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- Políticas de desconexión digital
- Flexibilidad horaria
- Permisos y licencias retribuidas y no retribuidas
- Permiso de lactancia
- Reducción de jornada
- Acompañamiento médico
- Excedencia voluntaria y para cuidado de hijos y menores de 3 años

OTROS BENEFICIOS

- Ayuda para estudios de hijos
- Ayuda para estudios de trabajadores
- Ayuda familiar por hijos
- Pensión complementaria de orfandad en favor de los hijos de empleados fallecidos activo
- Seguro de accidentes y seguro de vida a favor del empleado
- Derecho a percibir el 100% del salario real durante un periodo de 18 meses de incapacidad temporal

5.6 DESCONEXIÓN DIGITAL

El derecho a la desconexión digital es un derecho laboral que busca adaptar a la plantilla a la nueva realidad de la era digital con el objetivo de garantizar el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones, fuera del tiempo de trabajo legal, así como la intimidad personal y familiar de los trabajadores, permitiendo hacer viable la conciliación de la vida personal y laboral, reforzando así las diferentes medidas reguladas en esta materia.

Con esta medida también se contribuye a la prevención de riesgos laborales, para frenar la sobrecarga mental que puede conllevar la falta de la desconexión del trabajo. La hiperconectividad y estar siempre pendiente y preocupado por el trabajo, puede conducir al estrés y la ansiedad. Una mejor administración del tiempo conduce a mayor motivación de los trabajadores y mejores resultados en cuanto a productividad y rendimiento.

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.

5.7 EVOLUCIONANDO DESDE EL DESARROLLO INDIVIDUAL

El desarrollo profesional se sustenta en la combinación de hábitos personales, (compromiso, esfuerzo, responsabilidad...) con la evolución de las competencias que la actividad profesional precisa. Ambas áreas, cuando están bien encaminadas, derivan en satisfacción y mejoras en la productividad.

La evaluación del nivel competencial de la entidad, como suma de cada miembro del equipo, proyecta el Mapa de Talento en Caja Rural de Navarra.

Este análisis nos permite no solo valorar el equilibrio frente a las necesidades actuales, sino también adecuar la estrategia encaminada a lograr los objetivos a largo plazo de la entidad.

En el Mapa de Talento, definimos 3 niveles principalmente:

Estructura Directiva sólida

Que lidere el desarrollo del negocio y de las personas

Profesionales en los equipos

Con potencial para asumir nuevas responsabilidades

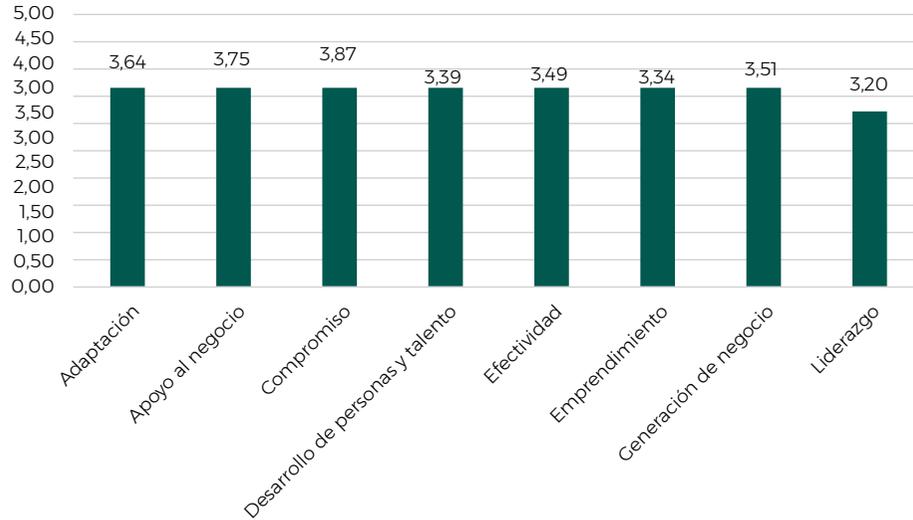
Incorporación de Talento

Con alto potencial y margen de desarrollo

El proceso que permite evaluar el desempeño, y poder realizar el diagnóstico anterior, es el Plan de Mejora.

Las competencias evaluadas en el proceso, están ligadas a los valores de la Caja. 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.

Este año 2022, el promedio cada competencia ha sido el siguiente:



Todo el proceso de evaluación, toma como base un formulario que viajará a través de diferentes fases, en las que intervendrá el evaluado, el responsable, Jefes de Zona y Área, así como Recursos Humanos como coordinadores del proceso

Las fases de las que consta el Plan de Mejora son las siguientes:



La fase principal, es la Entrevista 1:1, en la que el responsable se reúne con cada miembro del equipo, con el objetivo de compartir la evaluación y aportar feedback. En este encuentro a dos, se comparten los objetivos de mejora.

RURAL ERASMUS

Este año, tras la pandemia, hemos recuperado una iniciativa que ha permitido unir las diferentes zonas y servicios centrales, compartiendo conocimiento y aportando valor al desarrollo profesional.

5 personas han participado en el programa este año. Traslándose a una zona diferente, sumándose a la actividad de una oficina, con características y en un entorno diferente a la propia y pudiendo, en esta estancia temporal, participar en la dinámica de diferentes áreas de Servicios Centrales.

5.8 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, qué 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.

5.9 POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN EL CAMPO DE LA FORMACIÓN

En Caja Rural de Navarra apostamos por el desarrollo profesional de toda la plantilla con el objetivo de dar la oportunidad a todas las personas de realizar carrera profesional para evolucionar en la entidad asumiendo distintas funciones.

Esta apuesta de la Caja por el desarrollo de todas las personas conlleva una inversión importante tanto económica como en el tiempo que todos dedicamos a formar y a formarnos y en definitiva a que este desarrollo profesional sea posible. Fomentamos un ambiente de aprendizaje continuo, aprovechando la política de diversidad generacional de la plantilla, como rasgo fundamental de convivencia de personas de diferentes generaciones, aprendiendo todos de todos de forma orgánica y sostenible, trasladando nuestros valores de cercanía, compromiso y responsabilidad.

Además, 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.

El plan de formación de Caja Rural de Navarra sienta las bases de las acciones que se gestionan durante el año, con el objetivo de evolucionar como entidad desde un punto de vista de crecimiento personal y profesional, alineando las necesidades de la plantilla y nuestra adaptación a situaciones de mercado o a cambios normativas con acciones formativas adecuadas para cada colectivo.

Diversas han sido las Áreas de Formación en las que hemos incidido en 2022, teniendo un gran peso las derivadas de la apuesta de la entidad por el Asesoramiento, que conlleva la certificación de toda la plantilla, conformando también un Programa Experience que incluye dos de las tres certificaciones oficiales (Mifid 2 y LCCI) y que destinamos a desarrollar a las personas que se incorporan a la entidad. Además, facilitamos anualmente la formación con la que mantenemos actualizados los conocimientos de las personas con capacidad para asesorar.

Acciones formativas del ámbito de la Ciberseguridad, y formación normativa en Seguros, Prevención de Blanqueo de Capitales, Compliance o Protección de datos completan las principales acciones formativas impartidas en la Entidad.

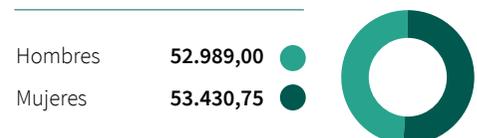
Queremos hacer una mención especial a la puesta en marcha de los grupos de creatividad en nuestra empresa con una formación inicial en dinamización que nos está permitiendo innovar y

enfocarnos de manera creativa.

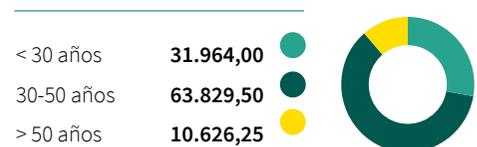
Por otro lado, contamos con un Aula Virtual propia con un amplio Catálogo de formación e-learning abierto y disponible para toda la plantilla.

El pasado año 2022 se impartieron un total de 106.419,75 horas de formación repartidas de la siguiente forma:

POR SEXO



POR EDAD

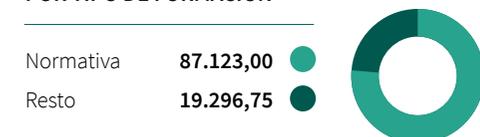


5.10 ÍNDICE DE ABSENTISMO EN CAJA RURAL DE NAVARRA

CLASE ABSENTISMO	2020	2021	2022
ENFERMEDAD COMÚN	32.190,00	26.077,50	33.382,50
Enfermedad Covid-19	17.805,00	17.085,00	11.130,00
Accidente no laboral	1.267,50	1.605,00	1.950,00
Accidente/Enfermedad laboral	555,00	1.807,50	262,50
Maternidad	12.667,50	12.705,00	12.915,00
Paternidad/Paternidad tiempo parcial	7.230,00	10.785,00	10.353,75
Permisos retribuidos	N/A	6.187,50	6.545,03
TOTAL HORAS ABSENTISMO	71.715,00	76.252,50	76.538,78
ÍNDICE ABSENTISMO	4,45%	4,33%	4,42%

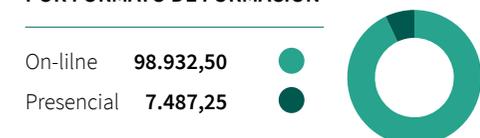
En 2022 se alcanzaron las 111,32 horas de formación media por persona y consiguiendo una actualización permanente de la plantilla.

POR TIPO DE FORMACIÓN



Finalmente queremos destacar que el 92,96 % de las horas de formación del año 2022 fueron por videoconferencia o e-learning, favoreciendo la conciliación de la plantilla y siendo más sostenibles al reducir el número de desplazamientos.

POR FORMATO DE FORMACIÓN



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

En Caja Rural de Navarra contamos con un Plan de Igualdad que se está implementando, pero que desde finales de 2021 estamos negociando con la representación legal de los trabajadores para evolucionarlo con el fin de establecer medidas que reafirmen nuestro compromiso con el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Entendemos la gestión en igualdad como uno de nuestros Principios Corporativo y de Recursos Humanos siendo además uno de nuestros principios estratégicos fundamentales. Fomentamos una cultura igualitaria en la plantilla, siendo además una empresa tractora en materia igualitaria con el entorno.

La organización está compuesta por una plantilla paritaria, en la que el porcentaje de direcciones de oficina ocupadas por mujeres, puesto clave en la entidad, asciende al 36,67 %. Esta cifra es de las más elevadas del sector.

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

5.12 UNA OPORTUNIDAD PROFESIONAL

Nuestro compromiso con el empleo se origina en la Universidad. Consideramos el entorno formativo, el vivero de talento para la entidad, y con la cercanía como seña de identidad, participamos

en diferentes actividades relacionadas con la inserción laboral.

Encuentros de Empleo

Estamos presentes en los diferentes eventos organizados en nuestro entorno, con el objetivo de estar cerca del talento joven y de poder trasladar nuestro proyecto y oferta profesional.

Este año hemos estado presentes en los siguientes eventos de nuestro entorno:

- **Navarra:** Foros de Empleo de la Universidad de Navarra y Universidad Pública de Navarra, en Tudempleo y Navarrajobs.
- **Gipuzkoa:** Foto de Empleo de la Universidad del País Vasco y de la Cámara de Comercio de Gupuzkoa.
- **Vizcaya:** Foro de Empleo de Deusto y Jornadas de Salidas Profesionales de la Cámara de Vizcaya.
- **Álava:** Hemos estado en Empleoegune, organizado por el Ayuntamiento de Vitoria y la Universidad del País Vasco.

Experiencia práctica

Nuestros programas de prácticas son ejemplo también del compromiso con la inserción y capacitación del talento joven de nuestro entorno. Constituyen una oportunidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos, y desarrollar competencias vinculadas a nuestra actividad.

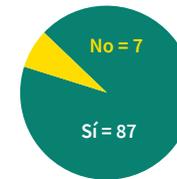
Para la entidad, a su vez, estos programas constituyen la fuente de incorporación de talento principal para la entidad.

En el Programa de prácticas de verano, entre julio y agosto, se han incorporado 106 estudiantes, de las siguientes Universidades:

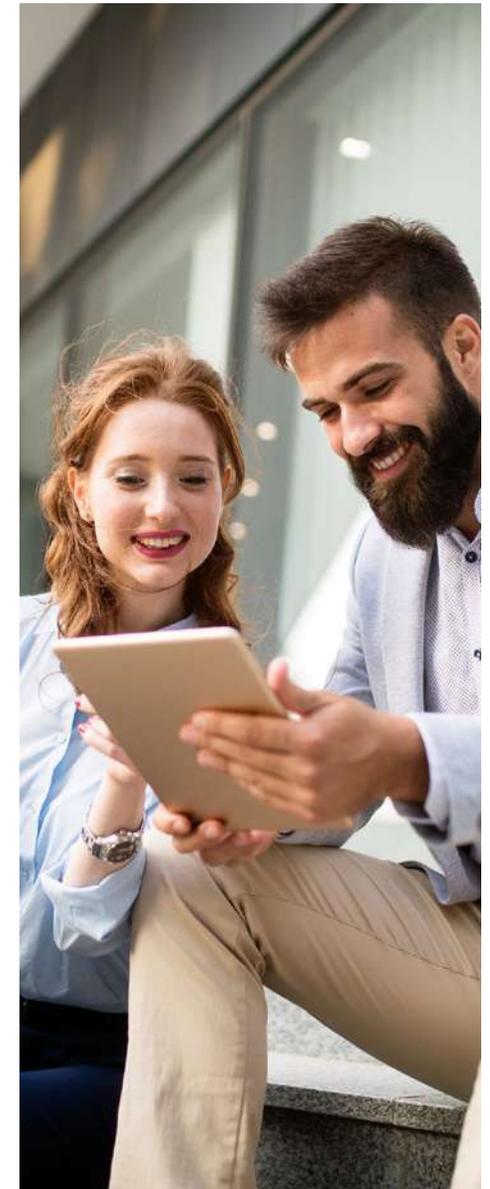
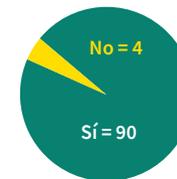
- Universidad Pública de Navarra
- Universidad del País Vasco
- Universidad de La Rioja
- Universidad de Deusto
- Universidad de Navarra
- Universidad de Mondragón
- Universidad de Valladolid
- Universidad de Zaragoza
- Universidad Carlos III
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universidad Francisco de Vitoria
- Universidad de Vigo

Anualmente, pedimos opinión sobre la experiencia vivida a este colectivo, esta encuesta anónima, también nos permite analizar de manera transversal factores relacionados con la imagen empleadora de la entidad. Como ejemplo, estas dos cuestiones que planteamos a los estudiantes y cuyas conclusiones detallamos.

Valoración de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa como una opción de incorporación al mundo profesional



Valoración de Caja Rural de Navarra / Rural Kutxa como una buena empresa para el desarrollo profesional



Programa Experience

El Programa Experience, permite a través de un formato dual, que recién titulados puedan poner en práctica, en nuestros equipos, los conocimientos del Experto en Experiencia del Cliente, mientras se forman para obtener los títulos de MIFID 2 y LCCI. Este Programa constituye, nuestra “escuela” de profesionales del asesoramiento financiero, a través de la cual, este año han pasado 119 personas.

Programa de Tutorización CRN

La orientación y feedback en los procesos de desarrollo son clave, pero más aún en la incorporación de jóvenes sin experiencia a la entidad. 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 práctica.

Este año, hemos puesto en marcha una formación dirigido a responsables de oficina, que a su vez tutorizan las nuevas incorporaciones a la entidad. Lo han finalizado 171, de las 231 inscripciones recibidas.

Un entorno positivo

Tenemos presente la motivación que genera trabajar en una empresa comprometida, siendo atractiva tanto para los clientes, como para todas las personas que formamos el equipo.

La cercanía, lleva implícita el compromiso con nuestro entorno, socios, clientes, proveedores, y

por supuesto, las personas que forman parte de nuestro equipo.

La estabilidad es una característica en la cultura de la entidad. En el año 2022, se han producido 10 bajas voluntarias entre las personas con contrato indefinido y en un enfoque de crecimiento sostenible, se han realizado 56 contrataciones indefinidas.

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

Caja Rural de Navarra tiene el compromiso firme de tolerancia cero con cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no se relacione objetivamente con las condiciones de trabajo o cuya consideración a estos efectos esté prohibida por la legislación aplicable.

La Dirección velará por un entorno sano y seguro en el ámbito del trabajo para toda la plantilla y para que no se produzca ningún tipo de acoso ya sea de origen sexual, laboral, personal o por razón de sexo. Asimismo, velará por evitar cualquier comportamiento que genere un ambiente intimidante, hostil, humillante u ofensivo dentro de los equipos de trabajo.

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.

5.14 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: 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 Psicosociología 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 2022 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- 1.** El Plan de prevención ha sido revisado y actualizado.
- 2.** Se han efectuado las actuaciones previstas en Vigilancia de la Salud.
- 3.** Se han llevado a cabo controles internos de oficinas. En algunas de ellas, ha sido cambiado el mobiliario o se han reformado los puestos de trabajo.
- 4.** Se ha realizado el mantenimiento periódico tanto de los equipos de detección de incendios como de las instalaciones de aire acondicionado.

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 continua 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. Actualmente y en función de la nueva situación, ya no es necesaria su actualización.

Durante el año 2022 han tenido lugar en Caja Rural de Navarra un total de 12 accidentes de trabajo (7 mujeres y 5 hombres), de los cuales 3 han requerido de baja laboral. De los accidentes con baja, 2 han tenido lugar en el centro de trabajo habitual durante la jornada laboral y solamente 1 ha acontecido durante el transcurso del desplazamiento casa – oficina/oficina – casa (In Itinere). No existen enfermedades profesionales reconocidas.

Los indicadores del 2022 son los siguientes:

► **Índice de frecuencia: 7,38**

Número de accidentes por cada millón de horas trabajadas.

► **Índice de gravedad: 0,02**

jornadas laborales que se pierden por cada 1.000 horas trabajadas.

Además, se ha hecho una diferencia entre hombres y mujeres:

► **Índice de frecuencia en hombres: 6,10**

► **Índice de frecuencia en mujeres: 8,68**

► **Índice de frecuencia en mujeres: 0,02**

► **Índice de frecuencia en mujeres: 0,02**

Para el año 2023, 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.

5.15 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.



PROVEEDORES

- 6.1_ Relación con proveedores y colaboradores
- 6.2_ Control y seguimiento de los proveedores
- 6.3_ Planes de futuro
- 6.4_ Porcentaje de financiación de proveedores locales

6.1. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

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

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

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

1. PRINCIPIO DE HONORABILIDAD

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

2. PRINCIPIO DE MORALIDAD Y ÉTICA LABORAL

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

derechos de los trabajadores reconocida en la normativa laboral o en el incumplimiento de sus obligaciones legales como empresario.

3. PRINCIPIO DE RECONOCIDA EXPERIENCIA Y CALIDAD

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

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

- Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad. Las excepciones a este sistema serán autorizadas por la Dirección General y el responsable de Intervención.
- En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.
- No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.



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

6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

La contratación con los proveedores se hace desde cada Área en función de las necesidades y demandas establecidas.

Todas las áreas siguen el procedimiento marcado en el manual de proveedores, que establece las siguientes normas que establece que se deberán obtener diversas ofertas de los potenciales proveedores en función del importe del gasto:

- **Hasta 10.000 €** al menos un presupuesto o factura.
- ⚡ **Entre 10.001 y 50.000 €** serán necesarios al menos dos presupuestos.
- ◀ **A partir de 50.001 €** 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. Las evidencias de dichas revisiones se presentan al Consejo Rector en el primer semestre del siguiente ejercicio.

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 2022) es 125,7 millones, de los cuales 62,6 millones son compras a proveedores de Navarra, País Vasco y La Rioja (49,80%).

NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

7.1_ Consumo de recursos y planes de mejora

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.

Al igual que ocurrió el año pasado, este 2022 también 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 2022 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.)



Optimización de los recursos consumidos (energía, plástico, papel, etc.). **Reducir, retirar y reciclar.**



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.**



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.



Prestación de un servicio esencial al cliente, con atención presencial en la red de oficinas, aspecto este que es más relevante en poblaciones pequeñas, donde hay mayor proporción de personas mayores. Aunque se han optimizado horarios, no se han cerrado oficinas en municipios de poca población.

7.1 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, la 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 TÓNER

En Caja Rural de Navarra, llevamos una política interna de minimizar el papel y, con los clientes que lo admiten, de comunicación por correo

electrónico, de forma que se reduce drásticamente la cantidad de papel que se utiliza en las oficinas. En el año 2022 ha concluido el proceso de digitalización tanto de las oficinas como de los departamentos centrales década fomentando un sistema de gestión documental en las oficinas que implementa la digitalización de los procesos internos. 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.



Papel Consumo						Real	Previsto	Real	Previsto
	2016	2017	2018	2019	2020	kg/2021	kg/2022	kg/2022	kg/2023
Papel libre cloro folios	65.656	63.278	58.349	50.800	45.825	49.387	49.000	46.512	47.000
Papel termico TPV	340	332	0	0	0	0	0	0	0
Papel cajeros	294	148	277	1.533	1.415	1.428	1.400	1.352	1.250
Sobres	4.214	3.568	3.767	2.576	3.618	3.692	3.500	951	2.000
Papel en folletos y carteles	4.565	4.300	4.200	1.195	416	435	450	4.119	2.000
Consumo total papel	75.069	70.894	66.593	56.104	51.274	54.942	54.350	52.934	52.250

Los **datos de consumo de papel por empleado** en el año 2022 (a 31 de diciembre número empleados era de 956) ha sido de 55,37, inferior a la ratio del año 2021 – 57,91 y a la de años anteriores, como 2020 (54,08).

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.

Tóner Consumo uds.	Previsto					Real	Previsto	
	2017	2018	2019	2020	2021	kg/2022	kg/2022	
Tóner reciclado	3.276	3.368	1.957	3.183	3.378	3.100	2.526	2.400
Tóner originales	251	229	106	82	78	80	31	50

Los **datos de consumo de tóner por empleado** en el año 2022 eran de 2,64 en tóner reciclado y 0,03 en tóner originales, frente a las ratios del año 2021 de 3,56 en tóner reciclados y 0,08 en originales.

ENERGÍA

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 en 2022 su origen, casi en su totalidad, en energías renovables.

En cuanto a los datos del consumo de 2022, continúa una tendencia descendente respecto a otros gracias a las medidas de eficiencia energética implantadas. La ligera subida respecto al año 2021 se explica sin embargo por la recuperación del tráfico de clientes ya actividad en las oficinas en relación a los años 2020 y 2021 por causa de la pandemia.

La tabla de consumos ha sido la siguiente:

Electricidad Consumo Kw/h.	Previsto					Real	Previsto
	2017	2018	2019	2020	2021	kg/2022	kg/2023
	5.557.303	5.814.696	5.307.239	4.870.619	4.567.736	4.900.000	4.700.000

Los datos de consumo de energía por empleado en el año han sido de 4.789 KWh, frente a los 4.823,37 KWh del año 2021.

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

En este sentido, el consumo en el año 2017 de 3.921 GJ, en el año 2018 de 4.280 GJ, en el 2019 de 4.026 GJ, en el 2020 de 2.282,50 GJ. en el 2021 de 2.411,98 GJ, y en el 2022 de 3.297 GJ, lo cual supone un incremento respecto al año 2021 que siguió siendo un año 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 energética implantadas en el 2022 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 2022, se han sustituido los equipos en 9 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 2022, se han cambiado bastantes más luminarias en oficinas que el año anterior, concretamente en 20 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 2022 se han renovado 18 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						Previsto	Real	Previsto
	2017	2018	2019	2020	2021	kg/2022	kg/2022	kg/2023
	12.810	12.220	9.830	8.519	7.428	8.000	5.851	7.000

Los **datos de consumo de agua por empleado** en el año 2022 (a 31 de diciembre el número empleados era de 956), han sido de 6,12 m3 frente a los 7,84 m3 del 2021.

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 GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

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

Se trata de una extensa red de 255 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.						Previsto	Real	Previsto
	2017	2018	2019	2020	2021	kg/2021	kg/2021	kg/2022
Tóner retirado	2.280	684	3.162	3.277	3.035	2.950	3.054	3.060

3. EMISIONES ATMOSFÉRICAS

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 34,65 kg por empleado en 2022 y fue cero en 2021, ya que el consumo de la Caja Rural es en su práctica totalidad 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 dió 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 en 2022 unas emisiones de 14.190 T de CO₂ en el contrato global (Factor de emisión medio de nuestro suministrador eléctrico: 0,258). De este ahorro, 1.148 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, menos dañinos en efecto invernadero. Y los que quedan que utilizan

otro tipo de gases, se van sustituyendo por equipos nuevos según la planificación anual.

4. 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.





5. 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 2022 y las posibilidades de reducción de la misma.

La planificación ha seguido los siguientes pasos:

A/ Cálculo de la huella de carbono

- Definición de actividades con emisiones más significativas
- Cálculo de la huella según GHG Protocol
- Informe de emisiones
- Inscripción del registro en el Ministerio

B/ Plan de reducción de la huella de carbono

El cálculo de la huella de carbono, que se incorpora como anexo 1 a este documento, 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 propios 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 ocasionadas 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 2021.
- 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.

También queremos indicar que, a partir del ejercicio 2023, la ley 7/2021 requiere a las entidades de crédito que, dentro de su Información No Financiera, objetivos específicos de descarbonización de su cartera de préstamo e inversión alineados con el Acuerdo de París, lo que obligará a establecer métricas sobre la huella de carbono de la cartera crediticia. O, enfocado de otra manera, y conforme a Greenhouse Gas Protocol, a asignar a los créditos de los clientes una parte de la emisión de CO₂ equivalente del cliente como si fuese propio, dentro del alcance 3,

conforme a la Guía sobre los riesgos ambientales y climáticos del BCE.

En el ejercicio 2022 no se incluye en el alcance 3 de Caja Rural la huella de carbono de la cartera crediticia. Si bien en 2022 el Banco de España publicó su cálculo de la estimación de la huella de carbono en la cartera de préstamos a empresas de las entidades de crédito en España, en 2019, obteniendo un valor de 860Teq CO₂ por millón de euros de cartera (documentos ocasionales nº 2220, octubre 2022); el enfoque de cartera a empresas (y, por tanto, no incluyendo ni hipotecas ni préstamos a personas físicas) y el peso sectorial de esa cartera macro general española difiere de la cartera de Caja Rural. P. ej., los préstamos a las empresas suministradoras de energía tienen un gran peso en el cálculo total realizado (22%), pero los préstamos de la Caja Rural en este sector se centran en las productoras de energías renovables.

Como se verá en el anexo 1, el cálculo de la huella de carbono de la Caja Rural, para el ejercicio 2022, es de 1.489 Teq de CO₂ (1.728 T en 2021), es decir, 1.558 kg de CO₂ por empleado (1.827 kg. En 2021); con una mejora del valor absoluto del 14% en este ejercicio. El mayor componente de la huella corresponde al desplazamiento en 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%, en 2021; y alcances 1, 2 y 3 para las empresas participadas que conforman el grupo al cierre del ejercicio 2022. Se trata de las empresas correspondientes al Anexo I de esta Memoria.

Esta diferenciación se produce para poder realizar un comparativo interanual razonable. Caja Rural de Navarra mantiene esencialmente la misma cartera de empresas participadas que en el pasado año, pero con una operación societaria

de calado. En 2021 se incluían en el grupo once empresas de fabricación y comercialización de harinas panificables, que en septiembre de 2022 se fusionaron con Harinera del Mar SXXI, S.L. como empresa absorbente, que pasa a ser la propietaria de las fábricas de harina de Pontevedra (antes reyes Hermanos), Puerto de Sevilla (antes Haribéricas), Noain, Navarra (Harivasa) Tardienta, Huesca (Harinera de Tardienta) y la que siempre ha mantenido en Almenara, además del patrimonio y la actividad de Harinas Selectas (Tardienta), Transnoain (logística) y otras actividades auxiliares. Todas las sociedades absorbidas quedaron extinguidas por el propio proceso de fusión.

Además, en diciembre de 2022 se produce la integración de los negocios de harinas alimentarias del grupo Valls Companys, que se englobaron en Harinera la Meta, sociedad que previamente había absorbido las harineras Harinera Palentina, Harinas de Torija y Molinos Harineros del Sur; con Harinera del Mar, de forma que se constituyó una nueva sociedad, MHM Grupo, S.L., que es titular del 100% del capital social de Harinera La Meta, S.A. y Harinera del Mar, SXXI, S.L., que, a su vez, es participada por Inversión Fenec (50,01%) y Caja Rural de Navarra (49,99%). Por tanto, ni MHM Grupo ni sus participadas Harinera del Mar y Harinas la Meta se incluyen en el perímetro de consolidación por integración global de Caja Rural de Navarra del cierre del ejercicio 2022, pero hasta

diciembre Harinera del Mar formaba parte del Grupo y, además, a efectos comparativos y con los alcances 1 y 2 del pasado año se ha considerado oportuno incluirlos para conocer la evolución real del Grupo. Se ha recogido, para Harinera del Mar, el año 2022 completo.

Estas empresas, en su conjunto, y para los alcances 1 y 2, han producido una huella de carbono de 12.949 T. en el año 2022 (10.813 T. en 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. El consumo eléctrico ha aumentado por el incremento de producción de todas las fábricas y por la puesta en servicio de una nueva fábrica de producción de perla, harina y copo de avena en Etxarren (Navarra).

Se evitan 13042Teq CO₂ de huella de carbono por la adquisición de energía de origen renovables.

En este comparativo no se ha determinado el Alcance 3, porque tampoco se realizó en 2021.

Huella de carbono	Año 2022		Año 2021	
	Caja Rural de Navarra	Filiales	Caja Rural de Navarra	Filiales
T CO ₂ eq.				
Alcance 1	131,58	5.029,7	30	6.004
Alcance 2	33,13	7.919,59	0	4.809
Alcance 3	1.324,72	N/A	1.698	N/A
Suma	1.489,43	12.949,30	1.728	10.813





Por otra parte, dentro del proceso de mejora de la determinación del cálculo de la huella de carbono, se ha determinado el alcance 1, 2, y 3 en 2022 para la Caja Rural de Navarra y las empresas que conforman su grupo de filiales a cierre del ejercicio 2022. Por ello, se incluye en el cálculo del alcance 3 tanto el abastecimiento de cereal como la entrega hasta cliente.

Estos valores, extractados del anexo I, son:

Huella de carbono	Año 2022	
	Caja Rural de Navarra	Filiales
T CO ₂ eq.		
Alcance 1	131,58	2.925,21
Alcance 2	33,13	1.194,56
Alcance 3	1.324,72	47.906,85
Suma	1.489,43	52.026,63

Los cálculos referentes a la huella de carbono no han sido verificados por el auditor externo. En cuanto al Plan de reducción de huella de carbono, se establecieron diversos objetivos:

	Dato 2021	Dato 2022	Mejora
Caja Rural, matriz, actividad financiera			
Reducción de un 5% de la huella de carbono para 2024	1.728	1.434	-13,0%
Reducción emisiones desplazamientos <i>in itinere</i> 2% anual	799,6	1.199,7	-33,5%
Duplicar los kilómetros de coche eléctrico en 2022 (vs. 2021)	8.100	25.612	316,2%
Caja Rural, empresas filiales			
Reducción de la huella de carbono un 5% comparando 2024 con 2022 (alcances 1, 2, 3) ⁽¹⁾	-	45.999,0	N/A
Reducción huella de carbono 2022 un 3% respecto a 2021	10.813,0	13.042,7	20,6%

(1) El pasado año no se realizó el alcance 3, y ha cambiado el perímetro. En cualquier caso, al incluir en el alcance 3 el suministro del cereal (unos 400 gramos de CO₂ eq. por kilo de cereal), la huella de carbono queda vinculada a la producción y su cumplimiento no pasa por nuestra eficiencia interna sino por el nivel de actividad, las labores agrícolas y la exigencia del consumidor de alimentos ecológicos, de menor huella.

Para ello, la Caja Rural planificó en 2022 estas medidas, entre sus empleados:

- a) Campaña para incentivar la movilidad urbana en bicicleta. Realizada.
- b) Se había previsto incentivar la adquisición de vehículos híbridos plug-in y eléctricos puros; así como incentivar la colocación de tejados fotovoltaicos en los domicilios. No realizada.

Para el ejercicio 2023 se plantean estas medidas para los empleados, enfocadas en reducir la huella de carbono de los desplazamientos *in itinere*:

- a) Campaña de financiación para la adquisición de vehículos híbridos plug-in y eléctricos puros.
- b) Campaña en la intranet corporativa para motivar el uso de la bicicleta y compartir coche en el desplazamiento al trabajo.

Los objetivos macro de intensidad de huella de carbono horizonte 2025 se explicitan en el anexo del cálculo de la huella de carbono de 2022.

6. DISEÑO DE LA RED DE OFICINAS Y GESTIÓN 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.

7. INICIATIVAS PARA LA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESIDUOS 2023

- ❄ **Sustitución de 67 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 15 oficinas este año 2023.
- ☀ **Sustitución de rótulos.** Está previsto el cambio de 7 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.



NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

- 8.1_ Valor territorial
- 8.2_ Valor social y ambiental
- 8.3_ Valor institucional

8.1. Valor territorial

Caja Rural de Navarra, es una entidad financiera de ámbito regional que, a 31 de diciembre de 2022, contaba con 255 oficinas y empleaba a 956 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 del FEP aprobadas por la Asamblea General para el ejercicio 2022 y su aplicación:

Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa

2.059.565,22€ **32,88 %**

Obra docente e investigación

1.577.150,43€ **25,18 %**

Ayudas al deporte

618.763,18€ **9,88 %**

Obra Asistencial

429.287,35€ **6,85 %**

Actividades culturales, recreativas y varias

657.473,98€ **10,50 %**

Desarrollo económico y social

680.120,65€ **10,86 %**

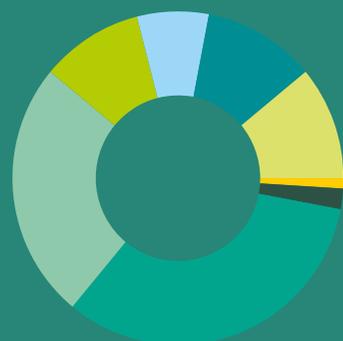
Bienestar y la calidad de vida

85.458,00€ **1,36 %**

Acciones de protección medioambiental

156.037,17€ **2,49 %**

TOTAL: 6.263.855,98



(En miles de €)	2022	2021	2020	2019
Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa	2.059 32,88%	1.924 44,09%	1.788 42,86%	1.737 41,15%
Obra docente e investigación	1.577 25,18%	1.050 24,06%	769 18,44%	1.291 30,59%
Ayudas al deporte	618 9,88%	301 6,91%	84 2,00%	152 3,60%
Obra Asistencial	429 6,85%	147 3,36%	380 9,10%	132 3,13%
Actividades culturales, recreativas y varias	657 10,50%	363 8,31%	412 9,88%	263 6,23%
Desarrollo económico y social	680 10,86%	579 13,27%	739 17,12%	645 15,28%
Bienestar y calidad de vida	85 1,36%	- -	- -	- -
Acciones de protección medioambiental	156 2,49%	- -	- -	- -
TOTAL	6.263 100%	4.364 100%	4.172 100%	4.221 100%

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 2022 podemos destacar las siguientes acciones como aquellas más significativas:

► Cooperativismo y desarrollo local

- **Academia “VIVID”:** programa formativo desarrollado en San Martín de Unx en torno al vino, la viticultura y el despoblamiento, para atraer jóvenes a zonas rurales y contribuir a generar oportunidades laborales en estos espacios a través de la innovación, a la vez que se potencia el sector agroalimentario del territorio.
- **Proyecto RADS:** “Rurales, Agrarios, Digitales y Sostenibles” es una iniciativa para apoyar la

digitalización agrosostenible de las explotaciones agrícola-ganaderas de La Rioja, impulsada por ARAG-ASAJA y AERTIC.

- **Apoyo al cooperativismo,** especialmente a aquel que centra su actividad en el sector primario, mediante la firma de colaboraciones con cooperativas agrarias-ganaderas 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.

► Proyectos sociales, asistenciales y deportivos

- **Formación en cuidados a familias:** organización de cursos prácticos en áreas de cuidados y gestión de imprevistos (caídas, rehabilitaciones,...), dirigidas a familiares con personas mayores a su cargo, que puedan estar en situación de fragilidad o proceso de dependencia.
- **Solera Rural:** proyecto piloto de innovación social desarrollado junto a Fundación Solera y Gobierno de Navarra, en las localidades de Arguedas y Goizueta. El objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas mayores en zonas rurales, mediante la realización de diagnósticos e implementación de planes de acción que permitan el acceso a servicios de atención y de calidad, manteniendo la población en estos entornos.
- **Registro Nacional de Pacientes afectados por la Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA):** apoyo a la creación de un sistema organizado de información promovido por la Fundación Luzón, para posibilitar la búsqueda de mejoras para la vida de las personas afectadas por esta enfermedad.
- **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 decenas 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

- **Digitalización de personas mayores:** a lo largo de 2022 se han impartido 165 talleres de formación en competencias digitales, repartidos por diferentes localidades y barrios de Navarra, País Vasco y La Rioja. Han participado un total de 1.287 adultos mayores, con el claro objetivo de evitar la brecha digital y facilitar la inclusión financiera de todos ellos.
- **Soziala Digitala:** lanzamiento de un programa de ayudas orientado a apoyar las inversiones en digitalización realizadas por entidades sociales del ámbito de la discapacidad. En total, se han concedido 30.102€ de subvenciones directas, repartidos entre 41 entidades.
- **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.



➤ **Cultura y sociedad**

• **Toponimia en Aralar:** colocación de chapas para preservar la toponimia en el lado guipuzcoano de este parque natural, junto a códigos identificativos de geolocalización para situaciones de emergencias, en colaboración con la Federación de Montaña de Gipuzkoa.

• **II Feria del Libro de Navarra:** promoción de la lectura y dinamización del sector a través de la feria organizada por la Asociación de Librerías de Navarra.

• **Festivales musicales, de teatro y danza:** apoyo al sector cultural mediante colaboraciones con los festivales Flamenco On Fire, Confluencias de Estella-Lizarrza, Teatrodix, o Navarra en Danza.

Navarra, clientes de Caja Rural, que en 2022 celebraban el 50 aniversario de su matrimonio.

• **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.

• **VIII. Concurso fotográfico de Caja Rural de Navarra:** en el año 2022 se ha organizado una nueva edición de este concurso que ha contado con cientos de fotografías presentadas.

➤ **Medioambiente**

• **Plan Forestal:** preparación y limpieza de 68,05 hectáreas, así como la repoblación de 56,88 hectáreas en diversas actuaciones de Navarra y País Vasco, que servirán para compensar una parte de las emisiones de CO₂, además de generar nuevas zonas arbóreas, favoreciendo la biodiversidad.

• **Educación ambiental:** realización de 8 jornadas de formación y concienciación dirigidas a jóvenes y adultos, en las que han participado más de 382 personas.

• **“Hau da Green”:** apoyo a un concurso de educación ambiental que tiene como finalidad fomentar comportamientos ecológicos y sostenibles entre los jóvenes, acercándoles a unos valores de respeto y cuidado del medio ambiente y de su propio entorno natural. Participaron 468 escolares de Álava y Bizkaia, presentándose 82 proyectos.

• **“Proyecto Kafea”:** iniciativa de economía circular que, a través del reciclaje de restos de café en sociedades gastronómicas de San Sebastián, logra valorizarlos y crear nuevos productos.

• **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

- **Aula de la Naturaleza de Fundación Ilundain – Haritz Berri:** proyecto de educación ambiental, ayudando a su sostenimiento. Se trata de un recurso educacional, 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 nuevos usuarios al año en este servicio.

➤ **Emprendimiento**

MEMORIA RSC 2022 **LÍNEA INICIA EMPRENDEDORES**

El apoyo al emprendimiento en todos sus ámbitos es uno de los ejes estratégicos de Caja Rural de Navarra. Por este motivo, desde el año 2007 Caja Rural de Navarra cuenta con la “Línea Inicia”, un programa específico de apoyo al emprendimiento. A través de los asesores del equipo de nuestra entidad que integran 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.

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.



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.

Desde sus orígenes, se han apoyado financieramente un total de 2.487 proyectos, con unos socios totales iniciales que ascendían a 4.299. De todos estos, en 2022 se han apoyado un total de 181 proyectos encabezados por 343 emprendedores y emprendedoras, lo cual ha supuesto una financiación total en 2022 de 10M€.

El perfil de cliente / socio de proyecto apoyado desde Línea Inicia es un hombre, de en torno a los 40 años de edad, con estudios universitarios y que inicia un proyecto en el sector servicios con la forma jurídica de una S.L. La financiación media solicitada es de 55.000€ y hay que destacar, que mayoritariamente vienen de una situación de empleo anterior, no habiendo estado en su mayoría en situación de desempleo antes de emprender.

Es especialmente importante para los y las emprendedoras el contar con una red de agentes relacionados con el emprendimiento que les ayuden en las diferentes fases de la puesta en marcha de su negocio y también en los primeros

años de “consolidación empresarial”. Por este motivo, desde la Línea Inicia para emprendedores también contamos con acuerdos de colaboración con diferentes agentes relacionados con el emprendimiento, los cuales apoyan a los emprendedores en sus etapas iniciales tanto con formación especializada, acompañamiento en los primeros pasos del negocio y también trasladando su experiencia acumulada a lo largo de años de trabajo. Algunos de los programas y recursos que hemos puesto a disposición de los emprendedores durante este 2022, han sido:

**IMPULSO DEL EMPRENDIMIENTO COOPERATIVO
O DE ECONOMÍA SOCIAL**

Colaboración con ANEL (Asociación Navarra de Empresas de Economía Social).
<https://blog.cajaruraldenavarra.com/caja-rural-de-navarra-renueva-el-acuerdo-de-colaboracion-con-anel/>

Colaboración con Konfekoop (Confederación de Cooperativas de Euskadi).

Colaboración con ASLE (Asociación Sociedades Laborales de Euskadi).
<https://blog.cajaruraldenavarra.com/adinberri-caja-rural-de-navarra-y-berriup-lanzan-la-silver-economy-call/>

**FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO ENTRE JÓVENES EN EDADES
TEMPRANAS**

Proyecto Mondragon City Challenge para jóvenes de eso bachillerato y universitarios.
<https://blog.cajaruraldenavarra.com/rural-kutxa-caja-rural-de-navarra-empresa-mentora-en-la-primera-edicion-de-mondragon-city-challenge/>

Campamentos de competencias emprendedoras en Ezcaray (La Rioja), para jóvenes de hasta 30 años.

**MENTORIZACIÓN Y APOYO FORMATIVO A PROYECTOS
INNOVADORES**

Colaboración con CEIN (programa Impulso Emprendedor).
<https://blog.cajaruraldenavarra.com/siete-proyectos-participan-en-la-decima-edicion-de-impulso-emprendedor-con-caja-rural-de-navarra-como-colaborador/>

Colaboración con Consorcio Eder (programa Ribera Nexo).
<https://blog.cajaruraldenavarra.com/tudela-ayudara-a-emprendedores-de-la-ribera-a-desarrollar-sus-negocios/>

Convocatoria de selección y aceleración de startups: “Silver Economy Call” de la mano de Berriup, Adinberri y Fundación Solera.
<https://blog.cajaruraldenavarra.com/adinberri-caja-rural-de-navarra-y-berriup-lanzan-la-silver-economy-call/>

**FORMACIÓN PARA EMPRENDEDORES QUE INICIAN NEGOCIOS
EN SECTORES TRADICIONALES**

Acuerdo de colaboración con Grupo Integra, para la formación de nuevos emprendedores y programa de consolidación de negocios.

**FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO ENTRE JÓVENES
UNIVERSITARIOS**

Premios trabajos de fin de grado y máster de emprendimiento (UPNA).
<https://blog.cajaruraldenavarra.com/inigo-herrero-y-juan-gangoiti-ganadores-de-los-vi-premios-a-trabajos-fin-de-estudios-con-proyectos-de-emprendimiento-de-la-upna-y-caja-rural-de-navarra/>

Colaboración con el Innovation Day 2022 (Universidad de Navarra).

**IMPULSO DEL EMPRENDIMIENTO Y LA DIGITALIZACIÓN EN
ZONAS RURALES**

Colaboración con el equipo de E-Sports riojano Capacitanes.
<https://www.youtube.com/watch?v=iLVJpyWjA-U>

PERFIL DE LAS PERSONAS EMPRENDEDORAS/ EMPRESAS CREADAS

PERFIL PREDOMINANTE POR REGIÓN

REGIÓN	SEXO	EDAD MEDIA PROMOTORES PROYECTO	NIVEL ESTUDIOS	SITUACIÓN LABORAL	FORMA JURÍDICA	SECTOR ACTIVIDAD
NAVARRA	Hombre	38,6 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios (54%)
	Mujer					Servicios (51%)
PAÍS VASCO	Hombre	40.2 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios (58%)
	Mujer					Servicios (39%)
RIOJA	Hombre	42,1 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios (86%)
	Mujer					Servicios (78%)
SUBZONAS						
GUIPÚZCOA	Hombre	40.2 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios (75%)
	Mujer					Servicios (50%)
ÁLAVA	Hombre	37,7 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios (41%)
	Mujer					Servicios (25%)
VIZCAYA	Hombre	41,2 años	Universitarios	Mejora Empleo	S.L.	Servicios (56%)
	Mujer					Servicios (33%)

PROYECTOS APOYADOS	DESGLOSE SOCIOS (PUESTOS TRABAJO GENERADOS)				
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	P.JURID	
NAVARRA	63	126	77	43	6
RIOJA	13	23	14	9	0
GUIPÚZCOA	37	65	32	30	3
ÁLAVA	19	39	22	12	5
VIZCAYA	49	92	61	24	7
TOTAL	181	345	206	118	21

EDAD MEDIA

39,81 años

PERFIL PREDOMINANTE POR REGIÓN



TRASPASO NEGOCIO

44 traspasos
24% sobre total operaciones

FORMA JURÍDICA

- S.Limitada 50%
- Autónomo 38%
- S.Cooperativa 9%
- S.Irregular 3%



MOTIVACIÓN EMPRENDER

- Desempleo 6%
- Mejora empleo 66%
- Diversifica 28%



SECTOR ACTIVIDAD

- Industria 9%
- Servicios 58%
- Comercio 17%
- Salud /deporte 15%



¿ERAN CLIENTES DE CRN?

- No clientes 70%
- Clientes 30%



ZONA	INVERSIÓN TOTAL	FONDOS PROPIOS	%	FINANCIACIÓN	%
NAVARRA	4.931.500€	1.216.500€	25%	3.668.000€	75%
RIOJA	1.130.000€	310.000€	27%	820.000€	73%
GUIPÚZCOA	2.815.000€	972.400€	35%	1.981.600€	65%
ÁLAVA	2.698.000€	699.200€	26%	1.989.800€	74%
VIZCAYA	2.390.600€	828.000€	35%	1.562.600€	65%
TOTAL	13.956.100€	4.026.100€	29%	10.022.000€	71%

	DATOS FINANCIACIÓN		
	TOTAL	POR PROYECTO	%
INVERSIÓN	13.956.100€	77.105€	100%
FINANCIACIÓN	10.022.000€	55.370€	71%
APORTACIÓN FFPP.	4.026.100€	22.823€	29%

DATOS ADICIONALES RELEVANTES

Tasa de morosidad Línea Inicia:

- Dudosos / Activo + Avales

- Tasa de morosidad cierre 2021: 617.000€ / (88.375.000 + 1.786.000) = 0,68%

Proyectos totales y puestos de trabajo directos generados:

SEGUIMIENTO ANUAL PROYECTOS TOTALES INICIA

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nº PROYECTOS AÑO	21	76	116	125	132	135	151	170	185	194	199	220	229	156	197	181
TOTAL ACUMULADO	21	97	213	338	470	605	756	926	1111	1305	1504	1724	1953	2109	2306	2487

SEGUIMIENTO ANUAL EMPLEOS GENERADOS TOTALES INICIA

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
EMPLEOS GEN	50	160	200	230	240	220	254	290	260	299	330	381	391	284	367	343
TOTAL ACUM	50	210	410	640	880	1100	1354	1644	1904	2203	2533	2914	3305	3589	3956	4299
EMPLEOS MED /PROYECTO	2,38	2,11	1,72	1,84	1,82	1,63	1,68	1,71	1,41	1,54	1,66	1,73	1,71	1,82	1,86	1,90

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
PROYECTOS APOYADOS	195	197	220	228	156	197
PROYECTOS QUE "HAN CAÍDO"	76	59	56	35	20	7
TASA DE SUPERVIVENCIA (%)	61%	70%	75%	85%	87%	96%

	2020	2021	2022
TASA SUPERVIVENCIA 5 AÑOS	70%	75%	83%
TASA SUPERVIVENCIA 3 AÑOS	76%	82%	89%

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.

(*) Tasa de éxito calculada en el año 2022 con los datos de los proyectos recopilados a cierre de 2021.



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 -
GESTIÓN 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 INTEGRAL SOCIAL

UEMA (MANCOMUNIDAD DEL EUSKERA) - GIA

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Caja Rural, ha formalizado convenios o acuerdos de colaboración con criterios sociales durante el ejercicio 2022, con diferentes Instituciones:

INSTITUCIONES	ÁMBITO ACTUACIÓN	OBJETO
Universidad Pública de Navarra	Navarra	Fomentar la movilidad internacional de estudiantes, el emprendimiento y la divulgación científica.
Universidad de Navarra	Álava Bizkaia Gipuzkoa Navarra La Rioja	Fomentar la movilidad internacional de estudiantes, el emprendimiento, el voluntariado, el deporte y la salud.
Asociaciones Profesionales	Álava Bizkaia Gipuzkoa Navarra La Rioja	Apoyo para la realización de eventos, fomento del asociacionismo y establecimiento de ventajas financieras para sus asociados.
Colegios Profesionales	Álava Bizkaia Gipuzkoa Navarra La Rioja	Apoyo para la realización de eventos, fomento de la colegiación y establecimiento de ventajas financieras para los colegiados.
Asociaciones de Comercios	Álava Bizkaia Gipuzkoa Navarra La Rioja	Apoyo en materia de fidelización de clientes, fomento del asociacionismo, y establecimiento de ventajas financieras para sus asociados. Apoyo para favorecer la digitalización, tanto a nivel de Asociación como de los asociados, mediante la puesta a disposición de la Martetplace SOMOS TU COMERCIO. Proyecto Digitalízate: Apoyo formativo para ayudar al comercio y hostelería en su transformación digital.
Tarjetas Affinity	Álava Bizkaia Gipuzkoa Navarra La Rioja	Emisión de tarjetas affinity y de fidelización de clientes. La Caja realiza aportaciones económicas a las asociaciones con el fin de que puedan llevar a cabo acciones de promoción y fidelización en favor de sus clientes.
Programa Promueve, más cerca, más sencillo	Álava Bizkaia Gipuzkoa Navarra La Rioja	Programa que implica ventajas financieras a los autónomos, profesionales y negocios, así como apoyo al emprendimiento.

PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS

- 9.1_ Medioambiente
- 9.2_ Aspectos sociales
- 9.3_ Evolución económico-financiera y de gobierno corporativo

9.1 MEDIOAMBIENTE

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTO 2022	OBJETIVO 2023
Eficiencia energética	Continuar con la participación activa en EeMAP-EEMI (Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética) y EEML (Energy Efficient Mortgage Label).	Objetivo cumplido Como miembro de la EEML, publicamos el primer informe HDT (donde las entidades de crédito a las que se ha concedido la Etiqueta de Eficiencia Energética para Hipotecas divulgan información sobre sus productos hipotecarios energéticamente eficientes) y continuamos colaborando junto con otros miembros en la mejora de la plantilla de dicho informe.	Continuar con la participación activa en estas iniciativas que impulsan la financiación de la mejora en eficiencia energética.
	Continuar con la comercialización de los productos específicos creados para la financiación de mejora de eficiencia energética en viviendas.	Objetivo cumplido Implementación total del modelo de financiación en todos los agentes que participan en la mejora de la eficiencia energética de los edificios.	Consolidación como entidad de referencia en la financiación a las comunidades de propietarios cuyo destino sea la mejora en la eficiencia energética.
Voluntariado	Continuar con el desarrollo del plan estratégico de voluntariado.	Objetivo cumplido Realizadas las siguientes actividades de voluntariado (todas ellas asociadas a actuaciones forestales que hemos apoyado): - Ballariain: 43 compañeros CRN - Bergara: 18 compañeros CRN - Lapoblación: 20 compañeros CRN y 44 escolares. - Lesaka: 50 escolares - Sartaguda: 50 escolares - Uztarroz: 47 compañeros CRN - Vitoria: 110 entre compañeros y vecinos. TOTAL VOLUNTARIOS: 382	Vamos a realizar actuaciones ambientales en los siguientes municipios: Ustarroz, Lesaka, Baztan, Bera, Bergara, Cortes, Goizueta, Güesa, La Población, Tafalla, Torralba del Río, Huarte Araquil, Ciordia, Genevilla, Vitoria, y Portugalete, en los cuales están también planificadas distintas actuaciones de voluntariado, participando compañeros de la Caja, vecinos y escolares. El número previsto de voluntarios es de 906. A abril de 2023, ya se han realizado varias actuaciones, con un total de voluntarios de 486.
Actuaciones medioambientales en nuestro entorno	Continuar con el Plan de actividades de reforestación.	El total de has plantadas en 2022 han sido de 56, 88 ha, y se han apoyado actuaciones de limpieza, aclareo o preparación de 68, 05 ha de monte.	Para el año 2023 tenemos presupuestadas la plantación de 64, 74 ha y 438 ha de limpieza o preparación.

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTO 2022	OBJETIVO 2023
Residuos en las oficinas de CRN	Continuar con la mejora en el reciclaje de residuos sólidos urbanos producidos en las oficinas.	Objetivo cumplido Retirada de papeleras individuales en puestos de trabajo de servicios centrales para ayudar a depositarlos en las papeleras diferenciadas instaladas en cada área.	
Huella de carbono en CRN	Continuar con la medición de la huella de carbono. Reducir el impacto de la misma por el desplazamiento de los empleados a sus puestos de trabajo (Alcance 3)	Objetivo cumplido Se llevó a cabo una campaña para incentivar la movilidad urbana en bicicleta.	Continuar con la medición y la reducción de la huella de carbono por desplazamiento de empleados a sus puestos de trabajo. Para el ejercicio 2023 se plantean estas medidas para los empleados, enfocadas en reducir la huella de carbono de los desplazamientos in itinere: a) Campaña de financiación para la adquisición de vehículos híbridos plug-in y eléctricos puros. b) Campaña en la intranet corporativa para motivar el uso de la bicicleta y compartir coche en el desplazamiento al trabajo.
Huella de carbono en Grupo CRN	Extender a todas las filiales el alcance 3 (emisión inducida) del cálculo de la Huella de Carbono	Objetivo cumplido Se cambió el perímetro de la medición incluyendo el alcance 3.	Continuar con la medición y la reducción de la huella de carbono. Nota: Al incluir en el alcance 3 el suministro del cereal (unos 400 gramos de CO ₂ eq. por kilo de cereal), la huella de carbono queda vinculada a la producción y su cumplimiento no pasa por nuestra eficiencia interna sino por el nivel de actividad, las labores agrícolas y la exigencia del consumidor de alimentos ecológicos, de menor huella.
Financiación Mercado de Capitales	Emitir una cédula hipotecaria verde bajo el Marco de sostenibilidad y alineada con la Taxonomía de la Unión Europea	Objetivo cumplido Primera cédula hipotecaria verde de CRN (y de España) emitida con éxito en febrero de 2022	Emitir una nueva cédula hipotecaria en formato verde bajo el Marco de sostenibilidad y alineada con la Taxonomía de la Unión Europea, si la cartera hipotecaria lo permite.

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTO 2022	OBJETIVO 2023
Productos de inversión Fondos Gescooperativo - Nuevos productos	Comercializar el primer fondo sostenible de impacto (art.9 SFDR)	Objetivo cumplido En mayo de 2022 se comenzó a comercializar el Fondo Rural Impacto Global, FI (art.9 SFDR)	En función de la evolución de dicho fondo, la demanda de los clientes, y la evolución del módulo de sostenibilidad en el Test de Idoneidad, ver si es necesario aumentar la gama de fondos de impacto. Explorar la comercialización de fondos con una temática exclusivamente social.
Productos de inversión Fondos Gescooperativo - Gama actual	Transformar fondos de la gama actual a fondos artículo 8 y/o 9 (SFDR) Este objetivo es dependiente de la respuesta de los clientes a la pregunta de sostenibilidad que se incluirá en el Test de Idoneidad.	No ha habido modificaciones en la gama de fondos artículo 8 SFDR.	Buscar equilibrio entre la gama de fondos que promueven características sostenibles (art.8 SFDR), con la demanda de dichos fondos por nuestros clientes y los requerimientos normativos en materia de sostenibilidad.
Productos de inversión Fondos Gescooperativo - Requerimientos normativos	Seguir implementando los requerimientos normativos que están previstos para 2022 y, en especial, introducir la pregunta de sostenibilidad en el Test de Idoneidad.	Objetivo cumplido Pregunta abierta incorporada siguiendo el principio de mejor cumplimiento, teniendo en cuenta la concreción normativa en materia de sostenibilidad	Desarrollar el módulo de sostenibilidad en el Test de Idoneidad, siguiendo los requerimientos de ESMA. Actualizar el Test de Idoneidad para todos los clientes con el nuevo módulo de sostenibilidad. Establecer un procedimiento para la gestión de este proceso. Adaptar los Test de conocimientos y experiencia IBIP's, a los nuevos requerimientos normativos.
Productos de inversión Fondos Gescooperativo - Comunicación comercial	Finalizar la preparación de las piezas comerciales y difundirlas a través de los canales de comunicación comercial.	Objetivo cumplido Se puso a disposición de las oficinas y de los clientes en el primer trimestre del 2022, tanto el vídeo como los folletos comerciales.	Seguir difundiendo comercialmente a nivel interno y externo, nuestra gama de fondos socialmente responsables y dar difusión a nuestros dos fondos solidarios y las ayudas a distintas asociaciones sin ánimo de lucro que se pueden realizar gracias a dichos fondos con carácter social.
Productos de inversión Fondos de terceros	Seguir completando la gama de fondos de otras gestoras que cumplan con las características y requisitos de los art.8 y 9 (SFDR).	Objetivo cumplido Se han ido incorporando a la gama de productos fondos con esas características.	Buscar equilibrio entre la gama de fondos que promueven características sostenibles (art.8 SFDR), con la demanda de dichos fondos por nuestros clientes y los requerimientos normativos en materia de sostenibilidad.

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTO 2022	OBJETIVO 2023
Productos de inversión Gestión de Carteras	<p>Reconvertir las carteras actuales a carteras sostenibles.</p> <p>Este objetivo es dependiente de la respuesta de los clientes a la pregunta de sostenibilidad que se incluirá en el test de idoneidad a partir del 01 de agosto.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Todas las carteras del servicio de GDC cumplen con los criterios de inversión socialmente responsable (art. 8 SFDR).</p>	
Productos de inversión Planes de pensiones y EPSV	<p>Comercializar el primer plan de pensiones y EPSV que cumpla con las características de sostenibilidad del art.9 (SFDR).</p>	<p>Objetivo no cumplido.</p> <p>No hemos conseguido tener un plan de pensiones art. 9 SFDR</p>	<p>Comercializar el primer plan de pensiones y EPSV que cumpla con las características de sostenibilidad del art.9 (SFDR).</p>
Productos de Inversión PRI	<p>Firmar por el grupo (Gescooperativo y RGA) los PRI (Principios para la inversión responsable) de Naciones Unidas</p>	<p>Objetivo no cumplido</p> <p>Por discrepancias en el grupo entre la visión de RGA, BCE y Gescooperativo, no se ha logrado llevar adelante este proyecto</p>	<p>Firmar por el grupo (Gescooperativo y RGA) los PRI (Principios para la inversión responsable) de Naciones Unidas.</p>
Líneas Financiación Sostenible Autoconsumo	<p>Lanzar y continuar trabajando en el proyecto de las líneas de financiación sostenible para el autoconsumo.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>En 2022 trabajamos a pleno rendimiento con dos instaladores. Hemos incorporado más instaladores para ofrecer el mejor servicio en todas las provincias.</p>	<p>Dar formación específica por zona, nombrar responsables de producto en cada oficina y, multiplicar por 4 las comisiones conseguidas en 2022.</p>
Línea movilidad sostenible Financiación coche eléctrico	<p>Continuar con la financiación del coche eléctrico.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Continuamos ofreciendo un precio más atractivo para financiación de coche eléctrico.</p>	<p>Valorar la opción de hacer una campaña específica de comunicación.</p>
Línea de rehabilitación sostenible Financiación rehabilitación	<p>Línea de financiación atractiva para proyectos de rehabilitación sostenible.</p>	<p>Objetivo desestimado</p> <p>Ya estamos haciendo rehabilitación sostenible con las fachadas.</p> <p>Crear líneas y tarifas específicas para reformas de poco importe puede complicar mucho el mantenimiento y gestión.</p>	

9.2 ASPECTOS SOCIAL

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTP 2022	OBJETIVO 2023
Inclusión financiera	Ejecutar el Plan de Formación Digital para Mayores, para garantizar la inclusión financiera de estos, mediante la impartición de talleres formativos en asociaciones y clubes de jubilados en tres materias distintas: Uso de móviles, Banca Digital y Uso de cajeros.	Objetivo cumplido Impartidos más de 167 cursos, con la participación de 1.287 personas, a través de clubs y asociaciones de jubilados de nuestras zonas de actuación (Navarra, País Vasco y La Rioja) con el objetivo de combatir la brecha digital.	Continuar con el Plan de Formación Digital para Mayores, garantizando su inclusión financiera y convivencia con las nuevas tecnologías.
Educación medioambiental	Continuar apoyando diversas actividades que sirvan para sensibilizar a las nuevas generaciones en materia medioambiental.	Objetivo cumplido Desarrollo de diversas actividades de concienciación como el concurso Hau da green, que tiene como finalidad fomentar comportamientos ecológicos y sostenibles entre los jóvenes. Han participado 468 escolares pertenecientes a 19 colegios de Álava y Bizkaia, habiendo presentado un total de 82 proyectos.	Proseguir con el apoyo a iniciativas que acerquen a la ciudadanía a unos valores de respeto y cuidado del medio ambiente, así como de su propio entorno natural.
Acción Social	Creación de los Premios Gaintitu de reconocimiento social, con los que visibilizar las mejores prácticas y proyectos de aquellas entidades de Bizkaia en diferentes categorías.	Objetivo cumplido Celebración de la I edición de los Premios Gaintitu, mediante la que se ha reconocido públicamente la labor de cuatro entidades que trabajan en favor de la inclusión y protección de las familias más vulnerables de Bizkaia.	Continuar con la organización y promoción de los Premios Gaintitu.
Voluntariado	Continuar dando difusión a las acciones de voluntariado. Continuar con el desarrollo del plan estratégico de voluntariado. Incrementar el número de acciones de voluntariado en los ámbitos de apoyo a la infancia y personas mayores mediante el Coro de CRN, Regala una Sonrisa, paseo de mayores en Solera, Formación en Digitalización de personas mayores, etc.	Objetivo cumplido Diversas acciones de voluntariado ambiental (Bergara, Uztarroz, Jundiz, Lapoblación, Aralar y Ballariain) Iniciativa Regala una Sonrisa con 397 regalos a niños desfavorecidos. Cursos impartidos sobre digitalización a personas mayores Voluntariado del Coro CRN cantando villancicos para las personas mayores en Solera.	Integrar el blog Mueve-T en la nueva intranet de la entidad y seguir difundiendo acciones de voluntariado de la plantilla. Continuar con acciones de voluntariado ambiental, la formación digital a personas mayores y la iniciativa Regala una Sonrisa.

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTP 2022	OBJETIVO 2023
Digitalización de centros educativos	Lanzar un programa que de continuidad aEskola Digitala, con el objetivo de facilitar la conectividad entre centros educativos y familias, mediante acuerdos con una operadora de telefonía.	Encontramos dificultades para el lanzamiento de este programa tal y como estaba concebido.	Continuar apoyando la digitalización de centros educativos y familias.
Digitalización de entidades sociales	Realizar una convocatoria de ayudas para entidades del Tercer Sector del País Vasco que trabajen en el ámbito de la discapacidad, unida a una línea de financiación para facilitar la realización de inversiones digitales en sus instalaciones y recursos.	Objetivo cumplido Completada una convocatoria de subvenciones que sirvió para apoyar la digitalización de 41 entidades sociales que trabajan en el ámbito de la discapacidad en País Vasco.	Continuar apoyando la profesionalización y competitividad del tercer sector.
Empleabilidad e Inserción laboral de los jóvenes	Continuar con el Programa Experience con UNIR y otros convenios con Universidades	Objetivo cumplido	Continuar con el Programa Experience con UNIR y otros convenios con Universidades.
Mayores			www.fundacionvital.eus/adapta-tu-bano Idea que queremos explorar, por si pudiéramos replicarla en la Caja, pero de momento, no podemos reseñar nada de ello.
Aportación a la sociedad	Mantener la elaboración y publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	Objetivo cumplido Se ha elaborado, verificado (AENOR) y publicado la Memoria RSC del Grupo Caja Rural de Navarra.	Mantener la elaboración y publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.
Diálogo y desarrollo de comunidades locales	Mantener el diálogo con todos los grupos de interés, tanto de Caja Rural de Navarra, como de todas las empresas participadas	Objetivo cumplido Se ha mantenido el diálogo con los grupos de interés, sin llevar a cabo un análisis exhaustivo, pero sí manteniendo abiertos todos los canales de comunicación bidireccional.	Renovar el análisis de materialidad, haciendo de nuevo extensiva la consulta a todos los grupos de interés.

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTP 2022	OBJETIVO 2023
Productos de Inversión	<p>Ejecutar la donación del porcentaje de la comisión de gestión a entidades sin ánimo de lucro, y comunicarlo a los clientes.</p> <p>Estudiar y, si es posible, transformar ciertos fondos artículo 6 a artículo 8 ó 9, según el reglamento SFDR de la Unión Europea, donde artículo 6 cubre los fondos que no integran ningún tipo de sostenibilidad en el proceso de inversión, artículo 8 (de promoción ambiental y social) se aplica cuando un producto financiero promueva, entre otras características, las ambientales o sociales, o una combinación de ellas (siempre que las empresas en las que se invierta sigan prácticas de buena gobernanza) y artículo 9 (productos destinados a inversiones sostenibles) abarca los productos destinados a inversiones sostenibles a medida y se aplica cuando un producto financiero tiene como objetivo la inversión sostenible y se ha designado un índice como referencia.</p>	<p>Objetivo cumplido en cuanto a la donación a las entidades sin ánimo de lucro y la comunicación externa. En cuanto al segundo objetivo, no se aumentó la gama de fondos de inversión con carácter social.</p>	<p>Intentar poner en comercialización fondos con una temática exclusivamente social.</p>
Implantación del módulo de fidelización en los comercios locales	<p>Implementar una 1ª fase para la parte de comercio online y Marketplace Somos tu Comercio.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Desarrollo de la primera fase de fidelización a través de cupones y bonos a nivel de Asociación.</p>	<p>Implementar una 2ª fase para la parte de comercio online y Marketplace Somos tu Comercio a nivel de comercio.</p>
Gestión de personas (igualdad y diversidad, salud y seguridad...)	<p>Continuar apoyando diferentes iniciativas que favorezcan el bienestar físico y mental de la plantilla.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Se ha negociado durante 2022 el Plan de Igualdad de la Entidad.</p> <p>Se continúa trabajando en el proyecto Empresa Saludable.</p>	<p>Poner en marcha y trasladar a la plantilla el Plan de Igualdad de la Caja.</p>
Grupos de afinidad de empleados, consejos de diversidad o grupos de redes	<p>Dar difusión al grupo Alumni e incrementar contenidos de los grupos de afinidad.</p>	<p>El coro de la Caja participó (y ganó) el concurso de empresas.</p>	<p>Organizar un evento con empleados y sus familias.</p> <p>Organizar una competición deportiva con empleados.</p>
Iniciativas de Diversidad	<p>Terminar la negociación del plan de Igualdad y empezar a poner en marcha las medidas correspondientes.</p>	<p>La negociacion del Plan de Igualdad sigue su curso.</p>	<p>Finalizar negociación y poner en marcha el Plan de Igualdad.</p> <p>Crear un plan de diversidad de la Entidad.</p>
Igualdad salarial de género	<p>Consolidar el proceso de registro salarial.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Anualmente se realiza auditoría salarial de género.</p>	<p>Continuar con las auditorías salariales anuales.</p>

9.3 EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTP 2022	OBJETIVO 2023
Formación Prácticas sostenibles	Continuar con la misma política. El asesoramiento personalizado forma una parte esencial de nuestro enfoque de cercanía al cliente.	Objetivo cumplido Durante 2022 se ha dado formación específica a los empleados cuya responsabilidad sea asesorar a clientes. Hemos incluido en la intranet, un módulo relativo a Finanzas Sostenibles, en el que se hace una presentación referente a la sostenibilidad y su aplicación en la relación comercial con los clientes.	Continuar formando a las nuevas incorporaciones en asesoramiento en materia de inversión. Mantener la formación continua a todos los empleados acreditados para asesorar a clientes. En particular, se impartirá el curso de Green MiFID a través de la plataforma de Banco Cooperativo Español.
Formación	Continuar en la formación digital en todos los ámbitos del personal de la Caja.	Objetivo cumplido Se impartió una formación específica a toda la plantilla sobre Ciberseguridad. El número de horas de formación por medios virtuales es muy superior a las horas presenciales. Las nuevas incorporaciones realizan, como parte de su itinerario de formación, cursos específicos para manejarse con las herramientas de Microsoft 365.	Impartiremos un segundo nivel de formación sobre Ciberseguridad para toda la plantilla durante este año 2023.
Registro horario	Consolidar una herramienta que facilite la obtención de informes. Aplicar flexibilidad autogestionada y en colaboración con el equipo.	Objetivo cumplido Transición del aplicativo Woffu a E-tempo, herramienta que permite una mejor gestión del registro horario de la plantilla.	Consolidar la obtención de una información más concreta y veraz de los datos. Aplicar flexibilidad autogestionada y en colaboración con el equipo.
Servicios orientados al cliente	Mantener el diálogo continuado con los clientes mediante los canales habilitados por la Entidad.	Objetivo cumplido Se ha mantenido el diálogo con todos los clientes mediante los canales habilitados por la Entidad.	Mantenemos el objetivo de obtención de información respecto a la opinión de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, así como su experiencia de usuario con los productos y servicios que les ofrece la Entidad.
Inversión socialmente responsable	Mantener el Marco de Sostenibilidad	Objetivo cumplido Durante 2022 no fue necesaria ninguna revisión al Marco de Sostenibilidad.	Mantener el Marco de Sostenibilidad.
	Mantener el informe Second-Party Opinion de Sustainabilitytics positivo sobre el Marco de Sostenibilidad para la emisión de bonos sostenibles.	Dado que no hubo cambios al Marco de Sostenibilidad, durante 2022 no hubo revisión del Informe por parte de Sustainabilitytics.	Mantener el informe Second-Party Opinion de Sustainabilitytics positivo sobre el Marco de Sostenibilidad para la emisión de bonos sostenibles.

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTP 2022	OBJETIVO 2023
Inversión socialmente responsable	Finalizar el proyecto de incorporación de los datos de eficiencia energética en el sistema, alcanzando el mayor porcentaje posible de la cartera hipotecaria. Adicionalmente, analizar la posibilidad de incorporar también los datos de riesgo climático físico.	Objetivo cumplido Se incorporaron con éxito los datos de eficiencia energética al sistema. Se obtuvieron los datos de riesgo climático físico.	Decidir la periodicidad de la actualización de los datos de eficiencia energética y la utilización de los datos de riesgo climático físico.
	Continuar con la identificación de las operaciones de rehabilitación energética de edificios.	Objetivo cumplido Con la creación y establecimiento del área Vivienda-Rehabilitación dentro del Área de Vivienda, estas operaciones se identifican como parte del trabajo de dicha área.	N/A
Productos sostenibles	Continuar con la comercialización de los productos de financiación específicos creados para la mejora de la eficiencia energética de viviendas.	Objetivo cumplido Implementacion total en el modelo de financiación en todos los agentes que participan en la mejora de la eficiencia energética de los edificios.	Continuar con la comercialización de los productos específicos creados.
	Continuar con la adaptación a la nueva normativa y requerimientos en materia de sostenibilidad.	Objetivo cumplido Siguiendo el principio de mejor ejecución ante la falta de concreción normativa en algunos aspectos.	Continuar con la adaptación a la nueva normativa y requerimientos en materia de sostenibilidad en productos de ahorro/inversión.
Proveedores	Considerar las políticas y avances en sostenibilidad de nuestros proveedores como variable de ponderación a la hora de contratar productos y servicios, que deberán detallar a la hora de presentar un presupuesto.	Objetivo cumplido Preparación de una carta de presentación a proveedores en la que pedimos que nos informen de su compromiso social, medioambiental y de buen gobierno.	Incorporar la carta de presentación a proveedores en cada oferta de nuevo servicio a contratar. Recopilar dicha información de los proveedores más relevantes para la Entidad.
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia	Mantener una buena calificación de riesgo ESG por Sustainalytics. Explorar los ratings de riesgo ESG ofrecidos por otras agencias.	Objetivo cumplido Se ha conseguido durante 2022 renovar el rating de riesgo ESG de la entidad obteniendo una calificación de riesgo ESG insignificante (9, 8), que mejora aún más nuestra posición en el sector. Hemos explorado los ratings de otros proveedores y concluido que, por el momento, estamos con el proveedor que mejor se ajusta a nuestras necesidades.	Mantener una buena calificación de riesgo ESG por Sustainalytics. Explorar los ratings de riesgo ESG ofrecidos por otras agencias.

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTP 2022	OBJETIVO 2023
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia	<p>Seguir las líneas marcadas en el Plan Estratégico, estabilizando lo ya implantado, sobre todo, la realización de las tareas de evaluación y monitorización (Testing) de manera más periódica y planificada.</p> <p>También tenemos por objetivo prioritario finalizar el resto de objetivos de este plan trienal pendientes de implantar o que no han sido implantados en su totalidad.</p> <p>En este sentido, nuestro trabajo seguirá evolucionando desde una función muy centrada en el asesoramiento al negocio sobre los cambios regulatorios y sus impactos en el Negocio, a ser una función que va a incluir entre sus responsabilidades la monitorización que nos permita determinar qué nivel de implantación de las normas y su seguimiento por el personal / procesos / controles, etc, existe en nuestra Entidad.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Se han logrado en líneas generales los objetivos fijados.</p> <p>Se han completado todas las secciones de cumplimiento con su correspondiente documentación de políticas y procedimientos.</p> <p>Se ha iniciado el proceso de evaluaciones de las secciones con una valoración muy positiva en la Entidad.</p> <p>Se han revisado las secciones del motor periódicamente y se ha creado un cuadro de mando general que evalúa la situación de la Caja frente al riesgo de cumplimiento.</p>	<p>Definir el Plan Estratégico para los próximos cuatro años.</p> <p>Potenciar el Motor de Cumplimiento Normativo como contenedor documental de la metodología.</p> <p>Mejorar los sistemas de asesoramiento y consultas entre Banco Cooperativo Español y las cajas a las que nos da soporte.</p>
	<p>Incorporar una mujer más al Consejo como representante de los trabajadores de la Caja; llegando a ser 3 el número de mujeres en el Consejo para final de 2022.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Incorporación al consejo de Alatz Salvatierra como consejera, en representación de los trabajadores de la Entidad.</p>	<p>En el proceso electoral que tendrá lugar en la Asamblea General de 2023, el objetivo es incorporar una nueva consejera al Consejo Rector, de forma que al finalizar el año 2023 el número de consejeras sea 4, lo que supondría el 26, 6 % del total.</p>
	<p>Establecer cálculos automáticos para el marco de apetito al riesgo (MAR) o niveles inferiores de reporting.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>A lo largo del 2022 se han determinado las métricas más relevantes y definido los requisitos para su implantación (motor de cálculo, obtención de datos, etc.) que permitirán en el año 2023 incorporar cuatro indicadores en el Marco de Apetito al Riesgo (MAR).</p>	<p>Incorporar 4 indicadores de segundo nivel en el Marco de Apetito al Riesgo (MAR); dos indicadores que clasifiquen los colaterales inmobiliarios en función de los certificados y los riesgos físicos; otros dos para las inversiones en bonos verdes, sociales y sostenibles, y la exposición a sectores altamente intensivos en carbono.</p>
	<p>Incorporar factores de sostenibilidad en las empresas medianas y grandes.</p>	<p>Objetivo cumplido</p> <p>Se ha desarrollado una metodología y una herramienta de cálculo para las huellas de alcance 1, 2 y 3.</p>	<p>Calcular la exposición a sectores altamente intensivos en carbono.</p>

ASUNTO	OBJETIVO 2022	GRADO DE CUMPLIMIENTO 2022	OBJETIVO 2023
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia	Publicar estos ratios en el reporting externo y continuar con el cálculo de los mismos adaptados a la nueva normativa publicada.	Objetivo cumplido Se ha calculado y publicado en el EINF lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles - 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 - Proporción en activos totales de exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados y cartera de negociación - Proporción de derivados de cobertura y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales. 	Publicar estos ratios en el reporting externo e ir adaptándolos a la nueva normativa.

ANEXO I

TABLA DE INDICADORES GRI (OBLIGATORIOS Y MATERIALES)

- 10.1_ Indicadores obligatorios GRI standars
- 10.2_ Indicadores materiales GRI standars



Declaración de uso: Caja Rural de Navarra reporta de acuerdo con los GRI Standards para el periodo del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022 (GRI 2-3)

GRI Utilizado: GRI 1 - Fundamentos 2021

Sin estándar sectorial de aplicación en el Ejercicio 2022

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS		
INDICADOR	LOCALIZACIÓN EN ESTE INFORME	
2-1	Detalles de la organización	
2-2	Entidades incluidas en el reporting de sostenibilidad	El alcance de la memoria de acuerdo con los estándares GRI es de Caja Rural de Navarra, no del Grupo Caja Rural de Navarra. Si bien, la organización tiene estados financieros consolidados, la información en relación a las sociedades incluidas en el Consolidado del Grupo Caja Rural de Navarra está detallada en el Capítulo 3.5 (pág. 38) y la información completa se reporta en el Anexo II (pág. 144).
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y contacto	El periodo que cubre este informe verificado en el mes de abril de 2023, así como el informe financiero, es del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022. El ciclo de elaboración de este informe es anual. Se detalla a continuación el contacto de Caja Rural de Navarra para posibles preguntas sobre este informe: comite.sostenibilidad@crnavarra.com
2-4	Reexpresión de la información	No hay reexpresión de la información
2-5	Verificación externa	La práctica de Caja Rural de Navarra es someter a revisión de un Auditor independiente el Estado de Información no Financiera y la Memoria RSC. En el ejercicio 2022 dicha revisión ha sido realizada por Aenor. Anexo IV: Informe de Verificación Independiente. La solicitud de verificación externa la realiza anualmente el Consejo Rector.
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	CAPÍTULO 3: Quiénes Somos. Durante el año 2022 no ha habido cambios significativos en la operativa de Caja Rural de Navarra <i>pág. 17</i>
2-7	Empleados	CAPÍTULO 5: EL EQUIPO HUMANO, <i>pág. 77</i>
2-8	Trabajadores que no son empleados	CAPÍTULO 5: EL EQUIPO HUMANO, <i>pág. 77</i>
2-9	Estructura de gobernanza y composición. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	CAPÍTULO 3.3: ÓRGANOS DE GOBIERNO, <i>pág. 23</i>
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Estatutos sociales de la Caja, publicados en la página web de la Entidad: https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/gobierno-cooperativo/ESTATUTOS-Caja%20Rural%20de%20Navarra-2022.pdf
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	CAPÍTULO 3.3: ÓRGANOS DE GOBIERNO, <i>pág. 23</i> Más información en: https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/gobierno-cooperativo/ESTATUTOS-Caja%20Rural%20de%20Navarra-2022.pdf
2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	CAPÍTULO 3.3.2: MARCO DE CONTROL INTERNO, <i>pág. 29</i>

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS		
INDICADOR	LOCALIZACIÓN EN ESTE INFORME	
2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	CAPÍTULO 3.3.2: MARCO DE CONTROL INTERNO Y POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD, <i>pág. 29</i> https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/gobierno-cooperativo/politica-de-sostenibilidad-v2.pdf
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	CAPÍTULO 3.3: ÓRGANOS DE GOBIERNO Y POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD, <i>pág. 23</i> https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/gobierno-cooperativo/politica-de-sostenibilidad-v2.pdf
2-15	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 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.
		Además, dentro del ámbito de supervisión de la función de Cumplimiento Normativo de Caja Rural de Navarra existe una sección denominada "CONFLICTOS DE INTERÉS". 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.
2-16	Comunicación de las preocupaciones críticas	CAPÍTULO 3.3 ÓRGANOS DE GOBIERNO, <i>pág. 23</i> Además de: Política de Sostenibilidad; Comité de Sostenibilidad; Lucha contra la corrupción: control de auditoría interna; Gobierno Corporativo
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Gestión de Riesgos; Gestión de la Sostenibilidad; Cuestiones Medioambientales; Comité de Sostenibilidad; Comité de Nombramientos
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	CAPÍTULO 3.3: ÓRGANOS DE GOBIERNO, <i>pág. 23</i> Comité de Nombramientos. Evaluación del Consejo y sus comisiones.
2-19	Políticas de remuneración	CAPÍTULO 5: EL EQUIPO HUMANO, <i>pág. 77</i>
2-20	Proceso para determinar la remuneración	CAPÍTULO 5: EL EQUIPO HUMANO, <i>pág. 77</i>
2-21	Ratio de compensación total anual	CAPÍTULO 5: EL EQUIPO HUMANO, <i>pág. 77</i>
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	CARTA DEL PRESIDENTE, <i>pág. 7</i>
2-23	Políticas y compromisos	CAPÍTULO 2.2 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, <i>pág. 8</i> CAPÍTULO 3.5 ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD. Gestión de Riesgos; Gestión de la Sostenibilidad; Cuestiones Medioambientales, <i>pág. 38</i>

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS		
INDICADOR	LOCALIZACIÓN EN ESTE INFORME	
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	CAPÍTULO 4.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS. FINANCIACIÓN SOSTENIBLE, <i>pág. 59</i>
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i> Servicio de Atención al Cliente. Diálogo con los Grupos de Interés. Gestión de la Sostenibilidad; lucha contra la corrupción, derechos humanos; cuestiones sociales y relativas al personal: planes de igualdad y medidas para promover la igualdad de oportunidades
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Lucha contra la corrupción: ética profesional. Cuestiones sociales y relativas al personal: planes de igualdad
2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	En el ejercicio 2022, no se han reportado casos de incumplimiento de las leyes y normativas
2-28	Afiliación a asociaciones	CAPÍTULOS: NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD (<i>pág. 111</i>) Y QUIÉNES SOMOS (<i>pág. 17</i>)
2-29	Enfoque para la participación de grupos de interés	GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD: CAPÍTULO 2.2 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD, <i>pág. 8</i>
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	CAPÍTULO 5: EL EQUIPO HUMANO, <i>pág. 77</i>

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN
1/ Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos 2/ Estrategia de la organización 3/ Transparencia en la comercialización 4/ Calidad de servicio y satisfacción de clientes	3.1 Proceso para determinar asuntos materiales	Diálogo con los grupos de interés y Análisis de materialidad, no se han producido cambios en la lista de temas materiales con respecto al periodo del informe anterior
5/ Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social 6/ Cultura Corporativa 7/ Enfoque de Gestión	3.2 Análisis de materialidad	CAPÍTULO 2.2 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, <i>pág. 8</i>

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN
1/ Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos	3.3 Gestión de los asuntos materiales	ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 6</i> Y QUIÉNES SOMOS, <i>pág. 17</i>
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	CAPÍTULO 3. QUIÉNES SOMOS, <i>pág. 17</i>
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	<p>Dada la naturaleza como entidad que presta servicios financieros, los principales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 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 de 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>
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No existe Plan de Pensiones, sí obligaciones derivadas del convenio colectivo en relación con seguros de vida, accidente y complemento de viudedad y orfandad.

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN
1/ Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	CAPÍTULO 3. QUIÉNES SOMOS, <i>pág. 17</i>
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Todos los altos ejecutivos proceden de la comunidad local.
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>Dada la naturaleza como entidad que presta servicios financieros, los principales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 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>

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN
1/ Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	<p>Dada la naturaleza como entidad que presta servicios financieros, los principales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 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>
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	La organización no cuenta actualmente con esta información.
2/ Estrategia de la organización	3.3 Gestión de los asuntos materiales	CAPÍTULO 2. ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 6</i> Y 3. QUIÉNES SOMOS, <i>pág. 17</i>
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	CAPÍTULO 3.6: PRINCIPALES MAGNITUDES, <i>pág. 40</i>

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN
2/ Estrategia de la organización	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de riesgos: riesgo de cambio climático. Gestión de riesgos no financieros: riesgos ambientales, Riesgos emergentes. Cuestiones medioambientales: Estrategia de cambio climático, Huella de carbono
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se ha recibido ningún tipo de ayuda por parte de las Administraciones Públicas
3/ Transparencia en la comercialización	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i>
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i>
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i>
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i>
4/ Calidad de servicio y satisfacción de clientes	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	CAPÍTULO 2. ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 6</i>
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	CAPÍTULO 2. ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 6</i> Y CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i>
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	CAPÍTULO 2. ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 6</i>
	FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i>

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	CONTENIDO	LOCALIZACIÓN
5/ Política de responsabilidad social corporativa y compromiso social	103-1 Explicación del tema material	CAPÍTULO 2. ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 49</i>
	103-2 El enfoque de gestión	CAPÍTULO 4. LOS CLIENTES, <i>pág. 49</i>
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	CAPÍTULO 2. ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 6</i>
6/ Cultura corporativa	3.3 Gestión de los asuntos materiales	CAPÍTULO 2. ACERCA DE LA MEMORIA, <i>pág. 6</i>
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los altos ejecutivos son de la comunidad local
	207-1 Enfoque fiscal	CAPÍTULO 3.6: PRINCIPALES MAGNITUDES, <i>pág. 40</i>
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Práctica fiscal: Informe Anual de Gobierno Corporativo
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Los grupos de interés no han participado en esta gestión
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	CAPÍTULO 5: EL EQUIPO HUMANO, <i>pág. 77</i>
7/ 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 2022
	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 2022

Anexo II

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN EL GRUPO CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA

1 | INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1_ Descripción del modelo de negocio
- 1.2_ Descripción de las políticas del grupo
- 1.3_ Retribución de los órganos de administración
- 1.4_ Ejes y líneas transversales grupo Caja Rural de Navarra
- 1.5_ Indicadores clave de resultados no financieros
- 1.6_ Principales riesgos sectoriales
- 1.7_ Calidad, disconformidades y quejas

2 | CUESTIONES AMBIENTALES

- 2.1_ Métricas energéticas y contaminación
- 2.2_ Cambio climático y transición del modelo energético

3 | CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

- 3.1_ Empleo
- 3.2_ Relaciones sociales
- 3.3_ Formación
- 3.4_ Igualdad

4 | RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

- 4.1_ Extensión de las políticas de derechos humanos a proveedores y clientes

5 | CORRUPCIÓN Y SOBORNO

6 | ENTORNO SOCIAL

- 6.1_ Compromisos de la empresa con la sociedad
- 6.2_ Impacto en la economía local
- 6.3_ Seguridad alimentaria
- 6.4_ Asistencia geriátrica
- 6.5_ Información fiscal

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 para la confección de la presente Memoria de RSE.

En los años 2020 y 2021 la situación creada por las medidas para paliar el efecto de COVID, con efecto asimétrico en los diferentes sectores económicos, pero con incidencia en todos ellos, tuvo una especial relevancia. Desde el segundo semestre de 2021 y muy especialmente el año 2022, la principal afección a la economía ha sido la inflación y, motivado por ella, la subida de tipos a finales del año 2022. La guerra en Ucrania no ha repercutido a las empresas del Grupo Caja Rural de Navarra de forma directa, pero si, de forma notable, las diferentes sanciones impuestas por la Unión Europea a Rusia y las repercusiones que han tenido en los mercados internacionales de materias primas.

Caja Rural de Navarra mantiene esencialmente la misma cartera de empresas participadas que en el pasado año, pero con una operación societaria de calado. En 2021 se relacionaban once empresas de fabricación y comercialización

de harinas panificables, que en septiembre de 2022 se fusionaron con Harinera del Mar SXXI, S.L. como empresa absorbente, que se convierte en titular de las fábricas de harina de Pontevedra (antes Reyes Hermanos), Puerto de Sevilla (antes Haribéricas), Noain, Navarra (Harivasa) Tardienta, Huesca (Harinera de Tardienta) y la que siempre ha mantenido en Almenara, además del patrimonio y la actividad de Harinas Selectas (Tardienta), Transnoain (logística) y otras actividades auxiliares. Las sociedades Cerelia Agro y HRVS Eood son ahora filiales de Harinera del Mar, con actividad agrícola en España y en otros países de la UE. Todas las sociedades absorbidas quedaron extinguidas por el propio proceso de fusión.

Además, en diciembre de 2022 se produce la integración de los negocios de harinas alimentarias



de Inversions Fenec (cabecera del grupo Valls Companys), que se englobaron en Harinera la Meta, sociedad que previamente había absorbido las harineras Harinera Palentina, Harinas de Torija y Molinos Harineros del Sur; con Harinera del Mar, de forma que se constituyó una nueva sociedad, MHM Grupo, S.L., que es titular del 100% del capital social de Harinera La Meta, S.A. y Harinera del Mar, SXXI, S.L., que, a su vez, es participada por Inversión Fenec (50,01%) y Caja Rural de Navarra (49,99%). Por tanto, MHM Grupo y sus participadas Harinera del Mar y Harinas la Meta ya no forman parte del perímetro de consolidación por integración global de Caja Rural de Navarra del ejercicio 2022.

A continuación, se relacionan las sociedades dependientes (todas ellas participadas al 100%) a 31 de diciembre de 2022:

EMPRESA	UBICACIÓN	CIF	% PARTICIPACIÓN	AUDITORÍA EXTERNA
Harivenasa S.L	Noain (Navarra)	B71075774	100%	Si
Espiga I&D Alimentaria, S.L.	Pamplona (Navarra)	B71434427	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
Bouquet Brands S.A	Esquiroz (Navarra)	A31884000	100%	Sí
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
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



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

SOCIEDAD	REGIONES
Sector cereal	
ESPIGA I&D ALIMENTARIA	Sin actividad en 2022
HARIVENASA	Nacional, exporta a veinte países
Sector servicios a Bodegas	
INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA	Nacional
TONNELLERIE DE L'ADOUR	Mundial
MERRANDERIE D'ADOUR	Francia
BOUQUET BRANDS	Navarra
BAHIA DE CADIZ	Cádiz
Sector servicios a nuestros mayores	
SOLERA ASISTENCIAL	Navarra
SOLERA NAVARRA	Navarra
TORRE MONREAL	Navarra
SERESGERNA	Navarra
Sector auxiliar a clientes Caja Rural	
INFORMES Y GESTIONES GENERALES, S.A.	Navarra, Rioja, País Vasco
INFORMES TÉCNICOS Y VALORACIONES GENERALES, S.L.	Navarra, Rioja, País Vasco
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 hace más de veinte años.

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:

SOCIEDAD	DEPENDE
ÁREA ALIMENTACIÓN	
Subsector transformación de cereales	
HARINERA DEL MAR, S.L.	Asociada
HARINAS LA META, S.A.	Asociada
MHM GRUPO, S.L.	Asociada
HARIVENASA, S.L.	filial
ESPIGA I&D ALIMENTARIA	filial
Subsector viticultura y bodegas	
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
Subsector lácteo	
IPARLAT	Asociada
Apoyo a Cooperativas, Agricultores y Ganaderos	
SERVICIOS EMPRESARIALES AGRO INDUSTRIALES, S.A. - SENAI	Asociada
AREA TRANSICIÓN ECOLÓGICA, PRODUCCIÓN ENERGÍA RENOVABLE	
Producción de energía renovable	
COMPAÑÍA EOLICA DE TIERRAS ALTAS	Asociada
RENOVABLES DE LA RIBERA	Asociada
MINICENTRALES CANAL BARDENAS	Participada
RURAL ENERGIAS ARAGONESAS, S.A.	Asociada
IBERJALON, S.A.	Asociada
RURAL DE ENERGIA DE TIERRAS ALTAS, S.A.	Asociada
Populicultura	
BOSQALIA	Asociada

SOCIEDAD	DEPENDE
INMOBILIARIO	
Alquiler de viviendas de protección oficial	
ERROTABIDEA	Asociada
PROMOCIÓN ECONÓMICA REGIONAL	
Sociedades de capital riesgo semilla	
START UP	Participada
Sociedades de garantía recíproca	
SONAGAR	Participada
ELKARGUI	Participada
IBERAVAL	Participada
ÁREA ASISTENCIAL	
Cuidado de nuestros mayores	
SOLERA ASISTENCIAL	Filial
ÁREA INGENIERIA	
Ingeniería civil y ensayos	
LABORATORIOS ENTECSA	Asociada
IGEO2	Asociada
ÁREA 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
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

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 por sí, 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.

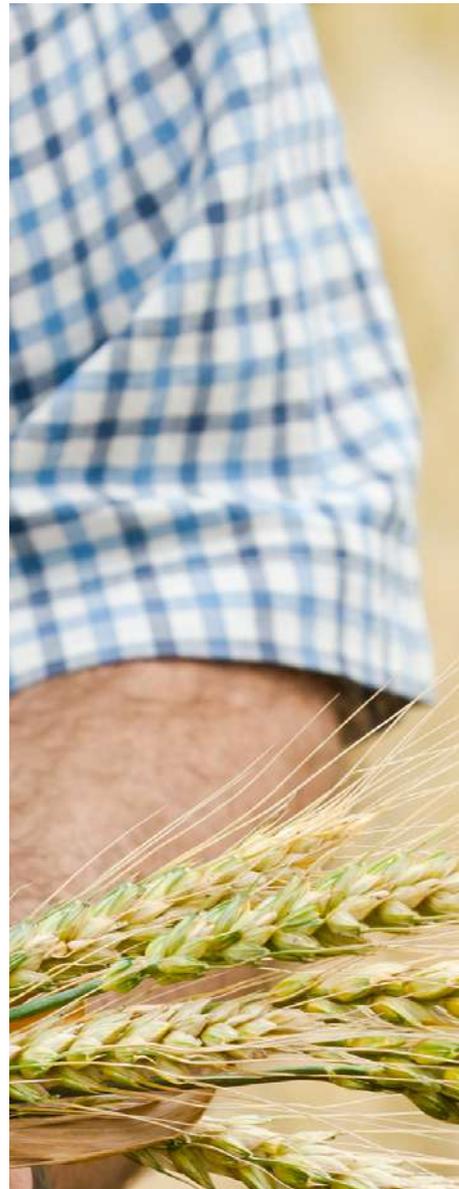
A partir de ahora nos centraremos en las empresas filiales, en este capítulo y los dos siguientes.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

SECTOR CEREAL

Como hemos comentado, Caja Rural de Navarra mantiene una importante inversión en empresas de fabricación de harinas panificables, sémola de trigo, y mixes de harinas y semillas, para alimentación humana, pero estas empresas han pasado a ser asociadas.

Con todo, formado parte del Grupo hasta principios de diciembre de 2022, hemos entendido que en determinadas métricas comparativas interanuales, y, muy especialmente, en las relativas a la huella de carbono y personal, debían mantenerse en este último año para poder conocer la evolución. En este caso, indicaremos los resultados con y sin este subgrupo harinero, de forma que a partir de 2023 se



pueda realizar el comparativo sin estas empresas de forma fidedigna.

El subgrupo harinero concentrado bajo MHM Grupo consiste en diez centros productivos (fábricas) en todo el territorio nacional, junto a dos empresas centradas en la producción agrícola, en España y en el exterior, de trigos y avenas de calidad.

Por otra parte, la empresa Harivenasa, S.L., que fabrica y comercializa perla, harina y copo de avena, además de muelles de copo de avena, se mantiene como filial de Caja Rural de Navarra, y en 2022 concentró su actividad en una nueva fábrica localizada en Etxarren (Arakil, Navarra).

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, per 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) 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.

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 45% 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 2021 y 2022 el mercado internacional de cereal ha presentado un alto precio y una enorme volatilidad, en gran parte causado porque Ucrania, sur de Rusia y Kazajistán son grandes productores mundiales de grano, exportadores a través del mar Negro, y su presencia en el mercado se ha limitado mucho.

En este sector, siendo un mercado muy maduro, con gran sobrecapacidad de molturación, las claves son la eficiencia productiva y la seguridad alimentaria.

Este 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 a consumir aquellos de producción local, esencialmente en cereales el arroz.

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 fabrica y comercializa barricas de roble para crianza de vinos y licores.

La fábrica de barricas francesa se ubica en Plaisance du Gers y la sociedad propietaria es Tonnellerie de L'Adour.

En ambos casos, la clave está en el control de toda la cadena de valor; desde la compra de materia prima, a través de una estrecha colaboración con los proveedores de roble, hasta la asesoría técnica y servicio post-venta con nuestros clientes.

Deseamos destacar que la barrica aporta matices muy característicos a los productos que aloja, y siendo la madera un producto natural, 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, Madrid y Málaga, 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 2022. La hostelería y el turismo nacionales que empezaron con alguna restricción, fueron mejorando palatinamente aunque, en general, sin llegar al nivel preCOVID. En este entorno, se mantiene una menor producción de vino y se ha contraído la inversión en nuevas barricas.



Grupo servicios tercera edad

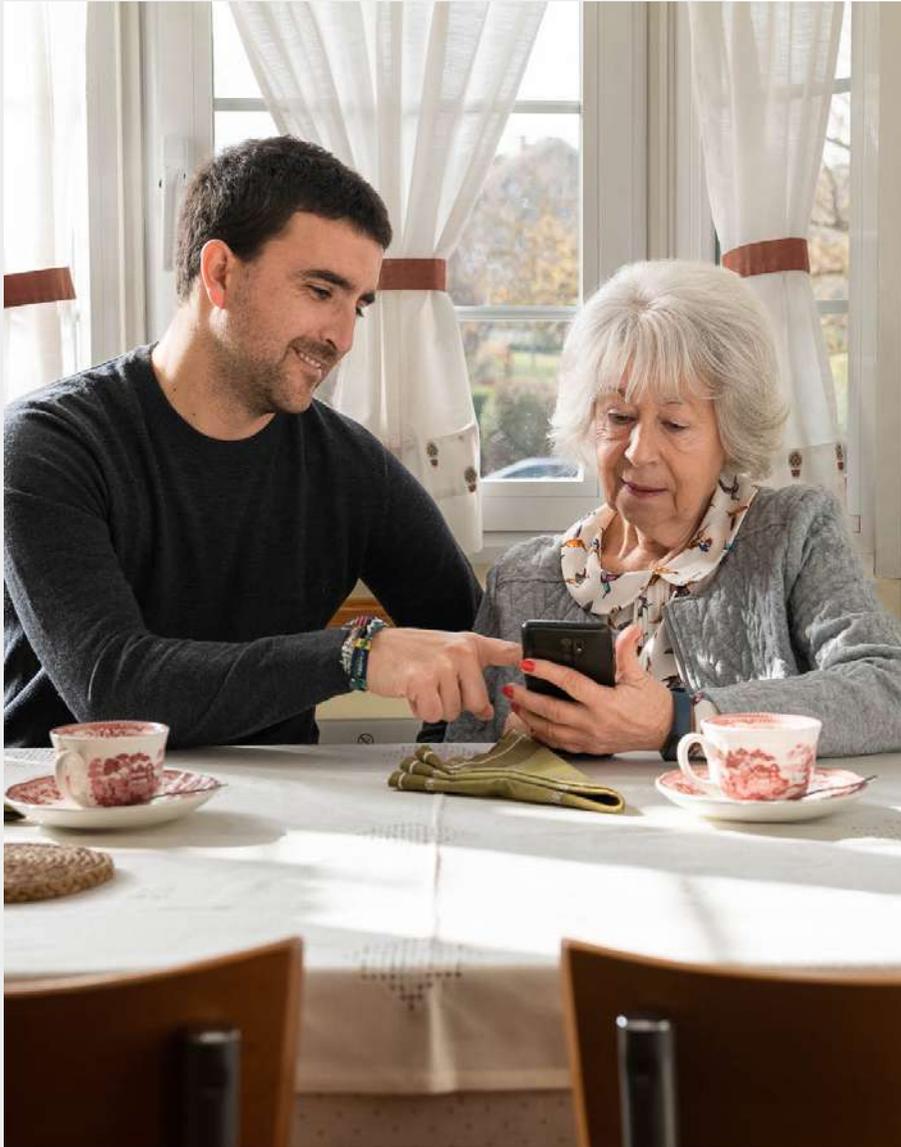
Solera Asistencial se ha configurado como operador de servicios integrales a la tercera edad. Su objetivo es que las familias encuentren un servicio que se ajuste a sus necesidades económicas, las necesidades físicas y cognitivas de la persona mayor y ajustándose a sus propias restricciones organizativas.

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 las últimas décadas 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 en torno 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 se percibe 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, incorporando talleres de actividad, que ayudan a mantener la autosuficiencia del usuario.

Los servicios desarrollados en domicilio por "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
- **Seresgera:** Servicio Residencial desarrollado en Residencia La Vaguada.
- **Torre Monreal:**
 - Servicio Residencial desarrollado en Centro Sociosanitario Torre Monreal .
 - Solera Urban "Mendebaldea"
- **Solera Navarra:**
 - Centro de Día La Vaguada
 - Centro de Día Solera Ensanche
 - Centro de Día Torre Monreal
 - Centro de Día Ribaforada
 - Centro de Día Larraga
 - Centro de Día Pio XII
 - Servicio de Atención en Domicilio: "Solera en casa"
 - 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 todavía está bajo el efecto que supuso el terremoto COVID, y el esfuerzo realizado por los residentes, la plantilla, y las familias, en 2020 y, en menor medida, 2021. La adaptación social postpandemia ha sido muy rápida, pero estos centros forzosamente van a ser los últimos en poder llegar a su “nueva normalidad”. Ha

disminuido la presión pública para su necesaria adaptación, de nuevo la sociedad obvia las necesidades de nuestros mayores, pero somos conscientes de la necesidad de reconfigurar de estos centros, con independencia de la velocidad de los cambios normativos. En el Grupo Solera sigue activo el 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 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:

Sector Cereal

Se mantiene en el Grupo con actividad únicamente en Harivenasa, S.L. Esta sociedad cuenta con un Consejo de Administración de tres personas, dos son directivos de Caja Rural y el tercero del grupo harinero.

Las empresas asociadas MHM Grupo, Harinera la Meta y Harinera del Mar, S.L., cuentan con sendos Consejos de Administración en los que están presentes tanto directivos de los dos socios como directivos de éstas empresas.

Desde un enfoque de gestión y 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.

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 si.

Grupo servicios auxiliares a Caja Rural de Navarra

También es este Grupo la figura es la de Administrador Único, que mantiene 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 RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

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, planes de pensiones 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.

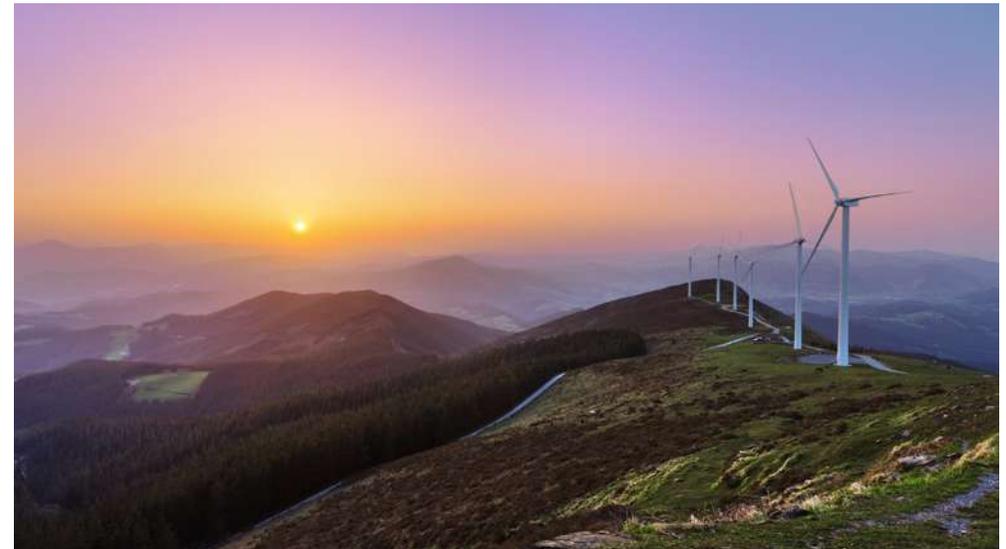
También queremos destacar, aunque no formen parte del Grupo de Consolidación, las actividades que se realizan a favor del medio ambiente a través de otras empresas participadas, y como ejemplo significaremos a las empresas del ámbito de las energías renovables (Compañía Eólica de Tierras Altas, Renovables 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. También en el ámbito de las Empresas Participadas, y para confeccionar el documento de información no financiera correspondiente al ejercicio 2021, se preparó 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.

Dadas las características de este análisis de



materialidad, y sus resultados, se ha considerado que su actualización no necesita ser anual, sino de una periodicidad mayor, ya que probablemente sus resultados se repetirían.

El análisis de materialidad realizado en 2021, con soporte externo de una empresa especializada, se centró 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 realizaron encuestas y paneles de opinión, 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.

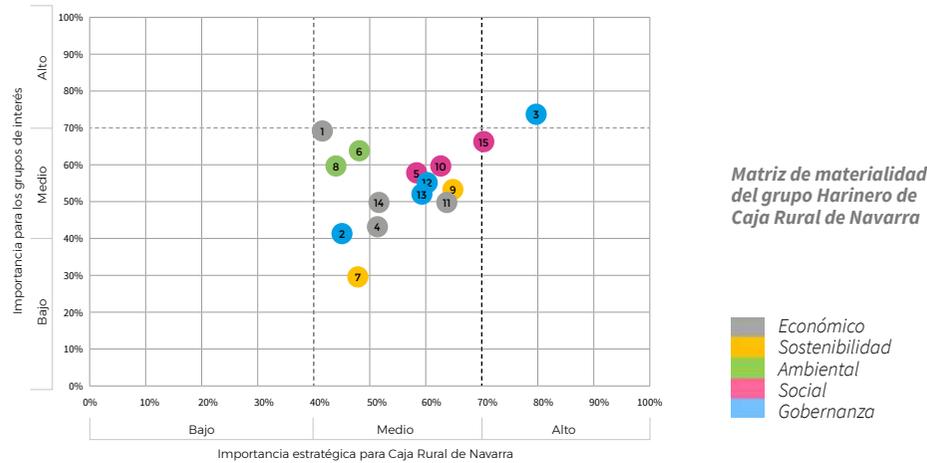
- **Grupo auxiliar de Caja Rural de Navarra:** puesto que los clientes, y en general, los grupos de interés, son los mismos que los de la matriz, se ha entendido que las encuestas y paneles realizadas por la Caja.

- **Grupo empresas de energía:** En este caso los grupos de interés se han reducido a trabajadores y proveedores.

A continuación se detallan las conclusiones de este análisis de materialidad:

GRUPO CEREAL

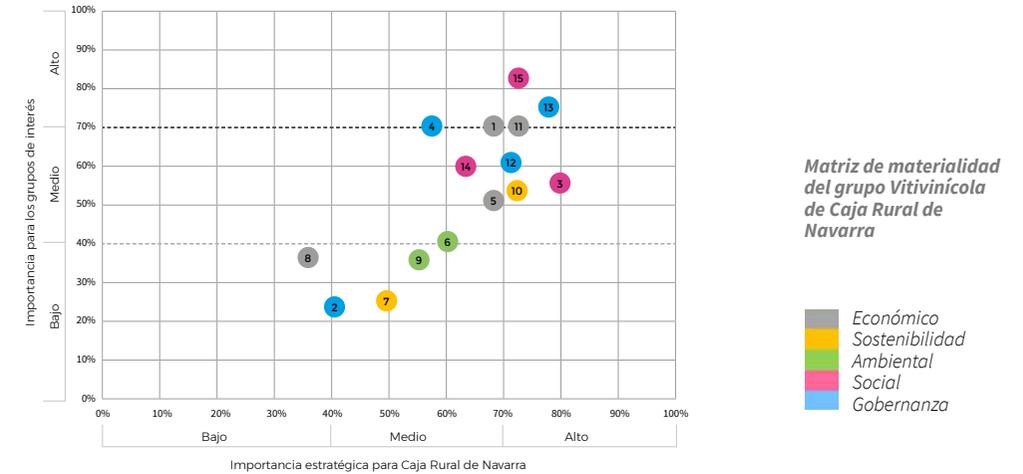
Como resultado de este análisis se han identificado un total de 15 temas materiales:



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
	8 Reducción de la huella medioambiental	Ambiental
Media	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
Media - Baja	11 Gestión del producto	Económico
	2 Ética, integridad y buen gobierno	Gobernanza
	4 Estrategia	Económico
	7 Sostenibilidad social y medio ambiental	Sostenibilidad

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 aprecia en concreto la reducción de la huella de carbono y una genérica protección del medio ambiente.

GRUPO AUXILIAR DE BODEGAS



PRIORIDAD	TEMA	ÁMBITO
Alta	15 Relación con proveedores	Social
	13 Comunicación interna	Gobernanza
	11 Formación del personal	Económico
Media-Alta	1 Oferta de productos y servicios	Económico
	4 Caneles comerciales y de atención	Gobernanza
	3 Contribución al desarrollo y crecimiento económico	Social
	12 Transparencia y comunicación responsable	Gobernanza
	10 Compra responsable	Sostenibilidad
Media	14 Condiciones laborales	Social
	5 Estrategia	Económico
	6 Protección del medio ambiente	Ambiental
	9 Reducción de la huella medioambiental	Ambiental
	7 Sostenibilidad social y medio ambiental	Sostenibilidad
Media - Baja	2 Ética, integridad y buen gobierno	Gobernanza
	8 Gestión del producto	Económico

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 consultar 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 Particulares	Clientes Instituciones	Empleados
Modelo de negocio	Innovación y digitalización	•	•	•
	Cumplimiento corporativo		•	
Gobierno corporativo	Buena gobernanza y transparencia	•		•
	Ética y anticorrupción	•	•	•
Relación con los clientes	Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios	•	•	•
	Accesibilidad del servicio	•		
	Privacidad y seguridad de los datos	•	•	
	Comunicación con los principales interesados	•		
Gestión de empleados	Clima laboral			•
	Igualdad y no discriminación			•
	Conciliación de la vida familiar y profesional			•
	Creación y estabilidad en el empleo			•
	Rotación del personal			•
	Formación de los empleados	•		•
	Desarrollo del personal	•		•
Gestión del medio ambiente	Igualdad en la remuneración			•
	Consumo energético	•	•	•
	Gestión de residuos y desperdicio de alimentos	•	•	•
	Impactos del cambio climático	•	•	•
Salud y seguridad	Salud y seguridad en el trabajo			•
	Arquitectura e instalaciones sostenibles	•		
Protección de los derechos humanos	COVID-19	•	•	•
Compromiso con la comunidad	Crecimiento y sostenibilidad ecológica	•	•	

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.

- **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. **Caídas de los residentes** en sus desplazamientos autónomos: los aspectos de estrés emocional deben ser detectados por el personal y para ello el procedimiento operativo y la formación de los trabajadores es la clave.

- **Riesgos en la administración de los medicamentos,** que comprende evitar errores

en su administración, comprobación de su correcta ingesta, comprobación del estado del paciente, etc.

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

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:

- **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 estrés 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.

Riesgo	Criterios de actuación para reducirlos
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 CALIDAD, DISCONFORMIDADES Y QUEJAS

Como es natural, las políticas de aseguramiento de la calidad se trabajan en la definición del proceso productivo, y las diferentes empresas, fabriles y de servicios, se marcan métricas para la medición de la bondad – conforme la percibe el productor- de los servicios y productos que recibe o disfruta el cliente/usuario.

Con todo, es necesario establecer un proceso para que afloren las quejas de los clientes. 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 sector cereal, 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. Alguna de ellas, además, realizan simulacros de queja para ver la respuesta obtenida.

Si profundizamos un poco más en la empresa productora de harina, perla y copo de avena, ésta produce materias primas para terceros industriales

(que lo incorporan en sus bebidas vegetales, barritas energéticas, preparados alimenticios, galletas, etc.), para su reenvase en paquetes de marca distribuidor, y en pequeños paquetes de medio kilo, avena y avena suave, mueslis, tanto para marca blanca, como en la marca propia Alea.

Cada producto/canal tiene su casuística y su personalización. Como ejemplo, en la marca propia, Alea, se garantiza que las avenas de origen se han cultivado en un radio máximo respecto de la fábrica de 100 km, con el objeto de mejorar la huella de carbono y la producción local.

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 CEREAL

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 cliente 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	2022	2021	2020
Saco panadero	11.831.444	10.006.075	8.874.250
Cisternas/Big Bag	52.338	20.947	24.245
Paquete 1/5/10kg	29.867.226	19.164.056	33.311.752

El número de incidencias es 20 en 2022 (36 en 2021), por millón unidades entregadas. El porcentaje de incidencias catalogadas como graves es 22,2 % (40,1% en 2021) del total.

Detallando por tipología:

Uso familiar (paquete 0,5/1kg/5kg): Incidencias en menos de 1 de cada millón de paquetes en 2022 (4,4 en 2022)

Uso industrial (saco 25kg/cisterna/bigbag): Incidencias en 67 de cada millón de entregas en 2022 (531,1 en 2021). Entre ellas, 15 por millón se consideran graves (68 en 2021) ya que se clasifican directa o indirectamente con la seguridad alimentaria y 24 (128 en 2021) a parámetros funcionales o de calidad. Las quejas asignadas a la logística las reclamaciones fueron el 42% de las totales.

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

Tras los convulsos, y muy especialmente en este sector, 2020 y 2021, se ha realizado, como en años anteriores, 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 se detallará 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 2022 la puntuación media de todos los parámetros ha sido de 3,88 (3,97 en 2021; 4,04 en 2020; 3,97 en 2019).

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 2021 (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 4,92 (4,81 en 2021).

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, que han sido 38 frente a 34 en 2021. 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 y 2022. Este año se ha reducido el porcentaje de respuestas en la encuesta, que ha sido del 48%. La nota media obtenida en satisfacción general ha sido 3,24 frente a 3,12 en 2021, y, como en años anteriores, 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 2022 se han recibido reclamaciones en el 0,014% de las actuaciones realizadas ante terceros (0,016% en 2021).

COSTES RELATIVOS A LA CALIDAD

En los ejercicios 2020 y 2021 se detallaron, para el conjunto de las empresas que entonces conformaba el Grupo, 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 €
Auditorías de Calidad (clientes, FSC..)	53.167,93 €	39.287,58 €

Al reducirse el Grupo en diciembre de 2022, es necesario redefinir completamente esta información, muy centrado en la calidad alimentaria, que se mantiene para la participada Harivenasa, pero no tiene demasiado sentido con este desglose en sectores como el de atención de nuestros mayores.

En el ejercicio 2022 los costes internos de la calidad y los relativos a gastos externos y auditorías de calidad en las empresas del grupo (sin incluir, por tanto, Harinera del Mar) han sido:

Coste internos de calidad	457.640€
Auditorías de Calidad (clientes, FSC..)	26.114€

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 la producción de las materias primas o a los usos de los productos, que más tarde analizaremos sucintamente.

Tipo contaminación	Sector cereal ⁽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.	embalajes y chatarras, etc.	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, que al cierre del ejercicio 2022 han salido del perímetro de consolidación, 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 requieren 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 aunque este punto se profundizará en próximas memorias, a continuación se detallarán más las actuaciones en estos aspectos y las métricas de la contaminación que antes se ha tratado de tabular.

Todas las empresas del Grupo reutilizan, en la manera de lo posible y, sobre todo, envían a reciclado, los productos usados y no susceptibles

de reutilización, bien mediante empresas que se encargan de ello, bien mediante los contenedores específicos de recogida urbana.

En cuanto a los alimentos sobrantes en los geriátricos y centros de día, al final de la jornada se depositan en el contenedor de residuos orgánicos. En próximas memorias trataremos de cuantificar las métricas de esta eliminación de alimentos preparados.

Asimismo, se recopilarán los datos de los residuos producidos y sus destinos (Reciclaje o Vertedero).

A) SECTOR CEREAL

Se busca la adquisición de la materia prima en la proximidad de cada fábrica, pero solo puede obtenerse entre un 30 y un 50% en un radio razonable.

España es muy deficitaria de trigo, importa del extranjero tanto como se produce internamente, y en el caso de la avena, la mayor parte de la producción nacional es de semilla orientada a pienso.

Así, hace ya casi una década que se estableció una línea de acción orientada a la producción de semillas de trigo y avena de uso alimentario en un radio de unos 200 km de cada fábrica. Esta actuación se basa en potenciar el cultivo de determinadas variantes por parte de los agricultores de esas zonas, en alquilar terrenos para que nuestras empresas del Grupo realicen las labores agrícolas, y en colaboraciones a largo plazo con agricultores que siguen realizando sus labores, pero con semillas entregadas por nuestro Grupo.

Con todo, no todas las climatologías y terrenos son susceptibles de una razonable producción de las especies más adecuadas para el consumo humano, y la alimentación animal y humana compiten por esa capacidad de producción, por lo que el equilibrio final va a continuar siendo deficitario.

Como se ha comentado anteriormente, también se ha puesto en marcha el programa de cultivos sostenibles certificados por AENOR, con el apoyo de cooperativas agrarias y determinados clientes. Ese déficit interior de cereal implica que la totalidad del residuo vegetal (paja, epidermis de la semilla, salvado, etc) que generan las fábricas se vende a fábricas de pienso, que se encuentran próximas por la gran demanda de este producto en todo el territorio nacional.

Por tanto, se selecciona la materia prima más adecuada para cada tipo harina que requieren los clientes (nada tiene que ver la harina galletera con la del pan de molde, por ejemplo), se transporta

hasta la fábrica en camión desde su origen (España o Francia) o desde puerto (con orígenes en los países bálticos, Gran Bretaña, Bulgaria, Rumania, y, en años pasados, Ucrania y Rusia, que se han convertido en suministradores en la práctica imposibles con motivo de la guerra).

Cereal + Transporte + Proceso (energía) + Mano de Obra = Producto alimentario + subproducto (pienso animal)

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 2022 consumió aproximadamente 80 GW.h (frente a los 73 GW.h de 2021 y 68 GW.h de 2020); que particularizamos en un incremento de producción de harina en un 3,2% y un incremento de densidad energética del 1,2%; y un incremento en la producción de copos de avena de un 21% con un incremento de la densidad energética de un 56%, en parte por el desplazamiento a una fábrica nueva, en parte porque esta nueva fábrica se encuentra en 2022 con una capacidad de utilización media.

De esta cantidad, en 2022 se redimieron 50,55 GW.h (50,4 GW.h en 2021) 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 12,7 GW.h (7,8 GW.h en 2021).

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.

Como ya se ha indicado en el capítulo 7 de la memoria, este año se ha calculado la huella de carbono para las empresas filiales recogidas en este anexo. Las participadas Harinera del Mar (fusionada) y Harivensa, en el año 2022, y para los alcances 1 y 2 emitieron un total de 11.943Teq de CO₂, que fueron 8.412 T en 2021. Todas las filiales de Caja Rural de Navarra al cierre del ejercicio 2022, contemplando los alcances 1, 2 y 3, emitieron un total de 51.421 T eq de CO₂ este año 2022.

Todas las fábricas del sector cereal 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. Los residuos generados son los derivados de pales rotos, plásticos y papel de sacos no utilizables en proceso, que se reciclan, y, entre los más contaminantes, serrín o tierra con combustible o aceite, a recuperar si se produce algún derrame en algún camión.

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.

B) GRUPO DE SERVICIOS AL SECTOR BODEGUERO

Como se compone de dos empresas de fabricación de barricas y toneles para vinos, y una distribuidora de vino, cervezas y licores, la principal materia prima de base es la madera de roble.

El roble tiene su origen en los EE.UU., Francia y España. Las especies de roble europea y americano tienen un diferente tamaño de grano, que aporta los aromas de roble de diferente manera al vino. Por ello, hay enólogos que se decantan por un origen, otros por otro, y otros por mezclar crianzas, trasegando de un tipo de barrica a otro.

España también es deficitaria en madera de roble y se adquiere en INTONA (Navarra) un importante porcentaje de su producción en los EE.UU. Sin embargo, la tonelería francesa trabaja con las variedades autóctonas.

Queremos destacar las actuaciones de INTONA, que, de una parte, trabaja con madera de roble calificada PEFC y, de otra, se certifica anualmente como huella cero de carbono, de forma que compensa su huella de carbono en fábrica con un proyecto de siembra de roble albar en el Pirineo Navarro. Así, la tonelería, además de compensar sus emisiones, colabora en la consecución de una masa de roble albar que será, en el futuro, fuente de la materia prima de calidad que necesita para sus barricas.

En cuanto a los residuos en la producción de las barricas, los fragmentos de madera, viruta y serrín sobrantes; una parte de los restos de madera se queman, siguiendo el método tradicional, para el tostado de las barricas, y el resto se venden para su reutilización, generalmente para la producción de pelet.



¹⁷ Madera certificada obtenida en plantaciones sostenibles

Asimismo, también se genera residuo por rotura de palets de madera y plásticos de envoltorios industriales, que se reciclan.

En cuanto a Bouquet Brands, su actividad requiere la adquisición de vinos y licores en el ámbito nacional y, para todas las delegaciones de la empresa, los vinos regionales suponen del 60 al 70% de los vinos comercializados.

El principal residuo es el vidrio por rotura de botellas, y los generados por rotura de palets de madera y plásticos de envoltorios industriales, que se reciclan

C) GRUPO DE SERVICIOS A LA TERCERA EDAD

En este caso el servicio es, necesariamente, de proximidad.

En cuanto a las variables Reducir, Reutilizar y Reciclar, es un sector muy sensible a las necesidades sanitarias, por lo que una parte de los elementos utilizados deben ser fungibles.

Por lo demás, los residuos son los derivados de una actividad de alojamiento y restauración: textil muy usado, vidrio, cartón y aceites usados; todos ellos se reciclan.

En el Grupo Asistencial los consumos de energía en 2022 han sido de 1,1 GW.h de electricidad (repetiendo el dato de 2021) y 1,9 GW.h de gas natural canalizado (0,9 en 2021, 1,6 en 2020 y 2,1 en 2019). Se han consumido 32.150 litros de gasoil en el transporte de personas y mercancías (12.700 l en 2021, 8.600 en 2020 y 12.300 en 2019). Podemos ver el peso de un crecimiento de la actividad, ya que en 2020 se produjo un cierre temporal de los centros de día y mucho menores desplazamientos entre centros.

En los dos geriátricos de este grupo de han instalado en 2022 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.

En 2022 se pusieron en servicio y en unos pocos meses de funcionamiento han generado 24,25 MW.h eléctricos.

D) EL GRUPO DE SERVICIOS AUXILIARES A LA CAJA

Estas dos empresas tienen 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, queda pendiente de implementar en Industria Tonelera de Navarra, S.L. la 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%.

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 a 300 GW.h por año.

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 gestión ambiental son los siguientes:

SECTOR CEREAL	2022	2021
Costes retirada residuos urbanos y tasas aguas residuales	133	24.714
Costes retirada residuos peligrosos	0	3.106
Costes retirada residuos no peligrosos	32.327	47.421
Costes de auditorías relacionadas con la gestión ambiental	3.550	8.628
Costes relacionados con la eficiencia energética	0	7.500
Costes asesoria ambiental	2.900	5.093
Total	38.910	96.462

Los costes del año 2022 corresponden a la sociedad Harivenasa, que es la única que forma parte del Grupo a cierre del año, y los de 2021 al Grupo tal y como estaba constituido entonces, es decir, con todas las harineras.

En 2021 al encontrarse Harivenasa en el interior de las instalaciones de Harivasa, una parte de los costes de retirada de los residuos eran imputados directamente por el suministrador del servicio a ésta segunda, por lo que el coste total imputable a Harivenasa del conjunto de costes relacionados en 2021 fue de 4.595€

SECTOR ASISTENCIAL	2022	2021
Gastos directos imputados al SGA (€)		
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	0	0
Gestión de residuos	29.801	50.638
Total en €	29.801	50.638

SECTOR SERVICIOS A BODEGAS	2022	2021
Gastos directos imputados al SGA (€)		
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	3.073	3.488
Gestión de residuos	2.602	8.072
Total en €	5.675	11.560

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. MÉTRICAS 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 2022 y 2021.

Estos cálculos se extractan del cálculo de la huella de carbono de estas empresas, en sus alcances 1 y 2; o alcances 1, 2 y 3, según se indica en cada apartado, y permite ver la evolución entre ambos ejercicios.

1) SECTOR CEREAL

De nuevo debemos significar el hecho disruptivo del paso de la actividad harinera de formar parte del Grupo de consolidación por integración global, al ser empresas filiales, que pasan a ser empresas asociadas, sin control por parte de Caja Rural de Navarra. Por tanto, de nuevo se presentará un doble comparativo, primero con las mismas métricas que en 2021 y posteriormente conforme a los alcances 1, 2 y 3 preparado para Harivenasa, sociedad de este sector que permanece en el Grupo al cierre del ejercicio.

En 2021, 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	2022		2021	
	Uds.	CO ₂ Eq, T	Uds.	CO ₂ Eq, T
Agua				
Consumo en m ³ ⁽¹⁾	74.782	6	68.771	0
Gas				
Natural MW.h	12.720	2.315	7.789	1.418
Propano litros	0	0	5.658	12
Electricidad				
Consumo en MW.h no renovable	29.267	7.551	22.310	4.462
Consumo en MW.h renovable	50.550	0	50.399	0
Consumo de combustible				
Litros en proceso	0	0	115.202	309
Litros de gasoil flota propia	821.924	2.071	823.338	2.211
Emisión total equivalente de CO₂ (T)	11.943		8.412	

(1) El consumo de agua de las fábricas de harina de Almenara, Noain y Sevilla es estimado, no se dispone del dato real.

Si se realiza un cálculo más riguroso, conforme al GHG Protocol, tomando en consideración los siguientes focos emisores:

► Alcance 1

Se trata de las emisiones directas debido a la actividad propia de cada, en este caso se reducen a las emisiones ocasionadas por los vehículos propios 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 ocasionadas 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 residuos generados por la actividad y por consumo de agua

- Emisiones generadas por el transporte realizado por terceros de materias primas y productos acabados, del suministrador a fábrica y de fábrica a cliente

- 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

- Huella de carbono internalizada en la producción de las materias primas, en este caso, el cereal.

HARIVENASA	Toneladas eq. CO ₂
Alcance 1	
Consumos de combustibles	
Consumos de gas natural	2.315,0
Gases refrigerantes efecto invernadero	
Alcance 2	
Consumo de energía eléctrica no renovable (3.200MW.h)	
Consumo de energía eléctrica renovable (4.550 MW.h)	825,7
Alcance 3	
Desplazamientos al trabajo	63,3
Desplazamientos por trabajo	5,3
Residuos	5,4
Agua potable	6,6
Transporte de producto terminados	1.404,7
Transporte de materias primas	6.893
Compra materias primas	39.350
Total CO₂ eq.	50.872,17

2) Resto de sectores (Asistencial, Auxiliar Servicios Financieros y Servicios a Bodegas)

En el documento de Información No Financiera del pasado año, y de forma acumulada para el resto de sectores, se indicaron los siguientes valores en relación con la contaminación:

HARINERAS	2021	
	Uds.	CO ₂ Eq, T
Agua		
Consumo en m ³	52.238	-
Gas		
Natural MW.h	10.523	1.915
Electricidad		
Consumo en MW.h no renovable	1.630	349
Consumo de combustible, flota propia		
Litros de gasoil	51.641	140
Emisión total equivalente de CO₂ (T)	2.404	

De la misma forma en que se ha determinado la huella de carbono en Harivenasa, se ha realizado para el resto de empresas del Grupo al cierre del ejercicio 2022:

	Solera	Aux. bodegas	Aux. CRN
Alcance 1			
Consumos de combustibles	62,2	130,7	-
Consumos de gas natural y propano	351,3	65,9	-
Gases refrigerantes efecto invernadero	-	0,2	-
Alcance 2			
Consumo de energía eléctrica	289,5	48,4	30,9
Alcance 3			
Desplazamientos al trabajo	13,0	33,5	7,4
Desplazamientos por trabajo	11,4	12,3	3,4
Residuos	47,4	1,2	0,8
Agua potable	4,6	0,6	0,0
Transporte de mercancías	-	39,8	-
Emisión total equivalente de CO₂ (T)	779,4	332,5	42,6

La huella de carbono completa, alcances 1, 2 y 3, de las empresas filiales a cierre del ejercicio 2022 totaliza 52.027 T eq de CO₂, de las que 46.243 corresponden a la adquisición y transporte a la fábrica de la avena.

El ratio por empleado es de 90.956 kg eq de CO₂ (80.845 kg por la avena; 10.111 kg por todo el resto) Los datos reportados no han sido verificados externamente.

En cuanto a los consumos de papel y tóner, se han reportado los siguientes datos acumulados de todas las empresas del Grupo al cierre de los ejercicios 2022 y 2021, que se han incluido en el cálculo de la huella de carbono, alcance 3, este año:

	2022	2021
Papel, kg	3.205	10.891
Tóner, Uds	16	381

Evidentemente, la salida del Grupo de todas las empresas harineras reduce todos los consumos.

2.2. CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN DEL MODELO ENERGÉTICO

Las actividades que realizan las empresas del Grupo son de muy baja contaminación directa. En general, no se producen residuos ya que los subproductos generados son reutilizados como pienso, camas de ganado, materia prima para “pellets” o, incluso, determinados recortes de madera de roble se queman directamente para el tostado de las barricas, siguiendo el método tradicional.

Por ello podemos distinguir como principales residuos directos los propios de los vestuarios y aseos del personal, y, por supuesto, de los usuarios

y residentes de las residencias y centros de día, los embalajes de determinadas materias 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 12.949,30 T de CO₂ equivalente (10.816 T. en 2021).

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

3.1. EMPLEO

En cuestión de empleo se encuentra, de nuevo, el efecto que tiene sobre las comparativas la inclusión, o no, del grupo de harineras que salen del perímetro de consolidación en diciembre de 2022. Para poder comparar correctamente tanto 2022 frente a 2021, como el año que viene el 2023 con respecto al 2022, recogeremos los datos comparativos principales con las harineras, y también sin ellas, de forma que el nivel de información sea más completo.

Además, parece más correcto dar información de métricas del Grupo con las harineras, ya que forman parte del perímetro del Grupo hasta el mes de diciembre.

Por ello, el resumen total del empleo por países y regiones (incluyendo harineras) es el siguiente:

PAÍS	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	916	428	488	881	413	468
Francia	28	20	8	22	16	6
Plantilla total en activo al 31/12	944	448	496	903	429	474

PAÍS	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Navarra	613	195	418	581	186	395
Comunitat Valenciana	85	67	18	90	69	21
Andalucía	83	64	19	73	57	16
Aragón	80	62	18	87	66	21
Galicia	40	30	10	37	28	9
Madrid	8	8	0	4	4	0
Euskadi	5	2	3	76	23	53
La Rioja	2	0	2	12	0	12

Si en la relación se elimina el efecto de las sociedades harineras, las tablas son las siguientes:

PAÍS	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	544	132	412	509	121	388
Francia	28	20	8	22	16	6
Plantilla total en activo al 31/12	572	448	496	531	137	394

PAÍS	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Navarra	522	116	406	493	110	386
Andalucía	7	6	1	6	5	1
Madrid	8	8	0	4	4	0
Euskadi	5	2	3	5	2	3
La Rioja	2	0	2	2	0	2

Como se ha indicado, en el grupo harinero, que se mantiene como empresa participada, pero no son ya empresas filiales, se integran seis centros productivos en Andalucía, Aragón, Galicia, Navarra y Valencia, con un total de 372 personas a 31 de diciembre de 2022

A continuación, se desglosan determinadas estadísticas relacionadas con el personal de las empresas dependientes, agrupadas por actividades:

A) SECTOR HARINERO

Se indicarán a continuación los datos con la totalidad que formaba el grupo hasta diciembre de 2022, es decir, incluyendo el personal de las fábricas de harinas alimentarias:

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	416	329	87	394	315	79
Número medio de trabajadores año	419	332	87	403,1	321,9	81,3
Nuevos contratos de alta en el año	78	47	31	91	58	33
Bajas de contratos en el año	75	45	30	55	35	20
Bajas voluntarias	3	0	3	34	24	10
Bajas por excedencia	38	26	12	34	24	10
Bajas por jubilación (y prejubilación)	3	3	0	5	4	1
Bajas por fin de contrato	30	15	15	24	15	9
Bajas por despido	1	1	0	6	2	4
Total de plantilla a 31/Diciembre	419	331	88	416	329	87
Tasa de salidas	17,9%	13,6%	34,0%	13,6%	10,9%	24,6%

La tabla sin harineras, tal y como se conformaba el Grupo a 31/12/2022, solo con Harivenasa, los resultados son:

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	40	34	6	45	38	7
Número medio de trabajadores año	44.5	33.8	10.7	42.5	36	6.5
Nuevos contratos de alta en el año	16	5	11	6	4	2
Bajas de contratos en el año	9	4	5	11	8	3
Bajas voluntarias	2	0	2	3	2	1
Bajas por excedencia	-	-	-	-	-	-
Bajas por jubilación (y prejubilación)	3	3	0	1	1	0
Bajas por fin de contrato	3	0	3	4	3	1
Bajas por despido	1	1	0	3	2	1
Total de plantilla a 31/Diciembre	47	35	12	40	34	6
Tasa de salidas	19,15%	11,4%	41,7%	27,5%	23,5%	50,0%
Núm trabajadores con salario por encima de 2,5 veces SMI	19	17	2	-	-	-

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 2022 y en 2021 los siguientes valores:

► Por rangos de edad

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
<30 años	40	8,1%	28	5,7%	42	8,9%	29	6,2%
31 - 40 años	92	18,6%	43	8,7%	89	18,9%	36	7,7%
41 - 50 años	125	25,3%	33	6,7%	128	27,2%	28	6,0%
51 - 60 años	93	18,8%	12	2,4%	88	18,7%	7	1,5%
>60 años	24	4,9%	2	0,4%	20	4,3%	3	0,6%
Totales	376	76,1%	118	23,9%	367	78,1%	103	21,9%

Entre ellos, se ha reportado una discapacidad reconocida en 2022 y tres en 2021; todos ellos hombres.

► Por categoría laboral:

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	41	34	7	48	40	8
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	13	10	3	25	20	5
Jefes Administrativos, de taller y de turno. Comerciales.	67	46	21	36	34	2
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	165	123	42	77	47	30
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	105	83	22	213	168	45
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	102	79	23	68	57	11
Personal en formación o prácticas	1	1	0	3	1	2
Totales	494	376	118	470	367	103

► Por formación académica, los datos reportados son:

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	1	1	0
Titulados universitarios	92	57	35	97	52	45
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	144	117	27	106	90	16
FP2	132	93	39	100	76	24
ESO o FP1	107	94	13	128	114	14
Sin cualificación	19	15	4	38	34	4
Totales	494	376	118	470	367	103

► En cuanto al tipo de contrato, la situación ha sido:

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	344	69,6%	96	19,4%	349	74,3%	88	18,7%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	6	1,2%	0	0,0%	2	0,4%	8	1,7%
En prácticas, formación o aprendizaje	2	0,4%	1	0,2%	2	0,4%	3	0,6%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	8	1,6%	5	1,0%	1	0,2%	1	0,2%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	15	3,0%	16	3,2%	13	2,8%	3	0,6%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totales	376	76,1%	118	23,9%	367	78,1%	103	21,9%

Si nos centramos en Harivenasa, como empresa de este sector que se mantiene como filial al cierre del ejercicio 2022, la distribución por edades y sexo ha sido:

► **Por rangos de edad**

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
<30 años	12	20,0%	9	15,0%	11	21,2%	6	11,5%
31 - 40 años	14	23,3%	7	11,7%	14	26,9%	3	5,8%
41 - 50 años	10	16,7%	1	1,7%	9	17,3%	1	1,9%
51 - 60 años	4	6,7%	0	0,0%	7	13,5%	0	0,0%
>60 años	2	3,3%	0	0,0%	1	1,9%	0	0,0%
Totales	43	71,7%	17	28,3%	42	80,8%	10	19,2%

► **Por categoría laboral:**

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	9	8	1	8	7	1
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	6	4	2	7	5	2
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	0	0	0	0	0	0
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	3	1	2	1	0	1
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	42	30	12	35	30	5
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	0	0	0	0	0	0
Personal en formación o prácticas	0	0	0	1	0	1
Totales	60	43	17	52	42	10

► **Por formación**

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	15	9	6	13	9	4
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	5	4	1	6	5	1
FP2	15	9	6	12	9	3
ESO o FP1	18	14	4	14	12	2
Sin cualificación	7	7	0	7	7	0
Totales	60	43	17	52	42	10

► **Por tipo de contrato**

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	42	70,0%	17	28,3%	40	76,9%	8	15,4%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En prácticas, formación o aprendizaje	1	1,7%	0	0,0%	1	1,9%	1	1,9%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%	0	0,0%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totales	43	71,7%	17	28,3%	42	80,8%	10	19,2%

B) SECTOR SANITARIO

En este grupo las variaciones de personal reportadas, altas y bajas totales (una persona puede tener más de una) son las siguientes:

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	377	33	344	336	30	306
Número medio de trabajadores año	319,3	28,44	290,87	285	25	260
Nuevos contratos de alta en el año	1106	139	967	975	99	876
Bajas de contratos en el año	1077	133	944	936	96	840
Bajas voluntarias	52	4	48	31	-	31
Bajas por excedencia	6		6	4	-	4
Bajas por jubilación (y prejubilación)	1		1	1	-	1
Bajas por fin de contrato	1005	129	876	893	96	797
Bajas por despido	13		13	7		7
Total de plantilla a 31/ Diciembre	405	39	366	377	33	344
Tasa de salidas	328,6%	386,0%	323,1%	328,6%	386,0%	323,1%

Entre el personal, no se ha reportado ninguna persona con minusvalía en los años 2021 y 2022

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 2022 y en 2021 los siguientes valores:

► Por rangos de edad:

	2020				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
<30 años	23	3,2%	164	23,0%	19	3,3%	124	21,6%
31 - 40 años	24	3,4%	144	20,2%	13	2,3%	123	21,4%
41 - 50 años	12	1,7%	170	23,8%	17	3,0%	135	23,5%
51 - 60 años	11	1,5%	127	17,8%	6	1,0%	105	18,3%
>60 años	2	0,3%	36	5,0%	0	0,0%	33	5,7%
Totales	72	10,1%	641	89,9%	55	9,6%	520	90,4%

► Por categoría profesional:

	2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores/as generales y de área	4	2	2	1	1	0
Médicos, psicólogos	7	0	7	8	0	8
Enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas	89	10	79	90	12	78
Auxiliares de enfermería y gerontólogos	3	1	2	4	2	2
Administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales	387	39	348	311	28	283
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores	223	20	203	161	12	149
Totales	713	72	641	575	55	520



► **Por formación académica:**

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	107	11	96	98	13	85
Formación profesional y cualificado por amplia experiencia laboral	365	27	338	319	32	287
Sin cualificación	241	34	207	158	10	148
Totales	713	72	641	575	55	520

► En cuanto al **tipo de contrato**, la situación ha sido:

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	20	2,8%	218	30,6%	17	3,0%	183	31,8%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	9	1,3%	107	15,0%	4	0,7%	42	7,3%
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	19	2,7%	145	20,3%	23	4,0%	176	30,6%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	20	2,8%	96	13,5%	3	0,5%	29	5,0%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	4	0,6%	75	10,5%	8	1,4%	89	15,5%
Totales	72	10,1%	641	89,9%	55	9,6%	520	90,4%

C) SECTOR AUXILIAR BODEGAS

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	77	60	17	72	57	15
Número medio de trabajadores año	82	63	19	65,70	52,33	13,37
Nuevos contratos de alta en el año	31	23	8	21	17	4
Bajas de contratos en el año	20	16	4	16	14	2
Bajas voluntarias	8	7	1	10	8	2
Bajas por excedencia	1	1	0	0	0	0
Bajas por jubilación (y prejubilación)	0	0	0	1	1	0
Bajas por fin de contrato	9	6	3	4	4	0
Bajas por despido	2	2	0	1	1	0
Total de plantilla a 31/Diciembre	88	67	21	77	60	17
Tasa de salidas	22,7%	23,9%	19,1%	20,8%	23,3%	11,8%

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, se recogen en 2022 y 2021 los siguientes valores:

► Por rangos de edad

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
<30 años	13	12,3%	2	1,9%	5	5,4%	2	2,2%
31 - 40 años	16	15,1%	9	8,5%	17	18,5%	8	8,7%
41 - 50 años	25	23,6%	11	10,4%	23	25,0%	7	7,6%
51 - 60 años	23	21,7%	3	2,8%	15	16,3%	4	4,3%
>60 años	4	3,8%	0	0,0%	4	4,3%	0	0,0%
Totales	81	76,4%	25	23,6%	71	77,2%	21	22,8%

► Por categoría profesional

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	72	67,9%	19	17,9%	53	57,6%	14	15,2%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1	0,9%	3	2,8%	3	3,3%	3	3,3%
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0,0%	0	0,0%	1	1,1%	0	0,0%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1	0,9%	0	0,0%	8	8,7%	4	4,3%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	7	6,6%	3	2,8%	6	6,5%	0	0,0%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totales	81	76,4%	25	23,6%	71	77,2%	21	22,8%

► Por formación académica

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	10	3	7	10	3	7
Formación profesional y cualificado por amplia experiencia laboral	78	66	12	43	40	3
FP2	3	0	3	3	0	3
ESO o FP1	12	11	1	36	28	8
Sin cualificación	3	1	2	0	0	0
Totales	106	81	25	92	71	21

Entre las personas relacionadas en 2022 y 2021 se ha reportado una con discapacidad parcial reconocida.

D) SECTOR AUXILIAR FINANCIERO

En esta actividad, una empresa dependiente de la filial Informes y Gestiones Generales, Informes y Fincas, se enajena en enero de 2022 a una persona jurídica externa al Grupo Caja Rural, por lo que, en ese momento, los siete trabajadores que trabajan en ésta son baja en el personal del Grupo. De esta forma:

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	40	10	30	35	8	27
Baja por salida del Grupo	7	2	5	-	-	-
Número de trabajadores grupo a inicial del ejercicio	33	8	25	-	-	-
Número medio de trabajadores año	30,1	8	22,1	36,38	9,34	27,04
Nuevos contratos de alta en el año	3	0	3	14	3	11
Bajas de contratos en el año	6	0	6	9	1	8
Bajas voluntarias	2	0	2	2	0	2
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	4	0	4	6	1	5
Bajas por despido	0	0	0	1	0	1
Total de plantilla a 31/Diciembre	30	8	22	40	10	30
Tasa de salidas	27,5%	53,5%	18,5%	25%	10,0%	18,5%

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 2022 y 2021 con los siguientes valores:

► Por edades

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
<30 años	0	0,0%	10	27,8%	10	0,0%	12	26,7%
31 - 40 años	43	8,93%	5	13,9%	34	8,9%	7	15,6%
41 - 50 años	54	11,1%	8	22,2%	5	11,1%	12	26,7%
51 - 60 años	1	2,28%	5	13,9%	1	2,2%	4	8,9%
>60 años	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totales	108	22,2%	28	77,8%	10	22,2%	35	77,8%

► Por categorías

	2022			2021		
	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	0	0	0
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1	0	1	1	0	1
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	11	3	8	14	5	9
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	13	3	10	20	3	17
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	9	0	9	8	0	8
Personal en formación o prácticas	0	0	0	0	0	0
Totales	36	8	28	45	10	35

► Por formación académica

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	26	108	18	29	10	19
Formación profesional y cualificado por amplia experiencia laboral	0	0	0	0	0	0
FP2	10	0	10	16	0	16
ESO o FP1	0	0	0	0	0	0
Sin cualificación	0	0	0	0	0	0
Totales	36	8	28	45	10	35

► Por tipo de contrato

	2022				2021			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	8	22,2%	21	58,3%	9	20,0%	21	46,7%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0,0%	4	11,1%	0	0,0%	4	8,9%
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	0	0,0%	3	8,3%	1	2,2%	10	22,2%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totales	8	22,2%	28	77,8%	10	22,2%	35	77,8%

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 se presenta 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 2022 (o en el ejercicio 2021), 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.

	Respecto valor base convenio		Considerando sólo las empresas del subgrupo	
	2022	2021	2022	2021
Hombres	1,71	1,78	1,04	1,04
Mujeres	1,42	1,45	0,86	0,84
Medio subsector	1,75	1,73	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,30	0,33	0,18	0,19

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 estuvo 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, para el conjunto de empresas de este subgrupo, incluidas las harineras:

Si atendemos al personal que permanece en el Grupo Caja Rural al cierre del ejercicio, es decir, Harivenasa, este detalle es:

	Respecto valor base convenio		Considerando sólo las empresas del grupo	
	2022	2021	2022	2021
Hombres	1,99	1,97	1,06	1,04
Mujeres	1,52	1,51	0,81	0,80
Medio subsector	1,88	1,92	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,47	0,46	0,25	0,24

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, recogiendo en primer lugar a todas las empresas que formaban parte del Grupo Caja Rural hasta diciembre de 2022, y en segundo lugar al personal que a cierre de ejercicio 2022 forma parte del Grupo, y que también se incluye en la primera tabla de cada grupo.

► Por edades

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<30 años	1,36	1,43	1,25	1,39	1,45	1,30
31 - 40 años	1,50	1,55	1,39	1,54	1,57	1,45
41 - 50 años	1,67	1,71	1,52	1,79	1,84	1,53
51 - 60 años	1,86	1,89	1,58	1,89	1,90	1,62
>60 años	1,85	1,92	0,49	2,13	2,25	1,25
Totales	1,65	1,71	1,42	1,71	1,78	1,45

Harivenasa

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<30 años	1,60	1,71	1,37	1,53	1,55	1,47
31 - 40 años	1,93	2,05	1,64	1,94	2,02	1,57
41 - 50 años	2,28	2,37	N/I	2,31	2,40	N/I
51 - 60 años	1,72	1,72		1,87	1,87	
>60 años	1,53	1,53		N/I	N/I	
Totales	1,88	1,99	1,52	1,89	1,97	1,51

En esta tabla, y en adelante, cuando una casilla se encuentra en blanco es que no hay personas que reúnan tales condiciones. Asimismo, cuando se indica N/I es que el dato corresponde a tan solo una o dos personas y podría determinarse de quién se está informando y cuál es su retribución.

► Respecto de la categoría laboral

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	3,11	3,30	2,09	3,17	3,35	2,26
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	1,74	1,81	1,55	1,86	1,95	1,44
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1,63	1,77	1,30	1,94	1,93	2,04
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,61	1,66	1,44	1,37	1,37	1,37
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,47	1,50	1,32	1,59	1,64	1,34
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,18	1,18	1,20	1,11	1,11	1,11
Personal en formación o prácticas	N/I	N/I		1,22	0,76	1,26
Totales	1,65	1,71	1,42	1,71	1,78	1,45


Harivenasa

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	3,02	3,16	N/I	2,87	3,04	N/I
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	1,98	2,11	1,77	1,75	1,84	1,54
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	-	-	-	-	-	-
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,41	N/I	1,36	N/I	-	N/I
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,59	1,63	1,41	1,66	1,68	1,50
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	-	-	-	-	-	-
Personal en formación o prácticas	-	-	-	N/I	-	N/I
Totales	1,88	1,99	1,52	1,89	1,97	1,51

► Respecto de la formación

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	-	-	-	N/I	N/I	-
Titulados universitarios	2,23	2,64	1,54	2,33	2,90	1,61
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,61	1,66	N/I	1,86	1,93	N/I
FP2	1,57	1,62	1,40	1,55	1,61	1,29
ESO o FP1	1,33	1,34	1,27	1,34	1,36	1,13
Sin cualificación	1,45	1,54	1,10	1,41	1,43	0,80
Totales	1,65	1,71	1,42	1,71	1,78	1,45

Harivenasa

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Titulados universitarios	2,47	2,97	1,62	2,43	2,77	1,56
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,99	2,10	1,53	1,84	1,94	N/I
FP2	1,73	1,85	1,44	1,67	1,70	1,58
ESO o FP1	1,44	1,45	1,32	1,60	1,63	1,21
Sin cualificación	1,58	1,58	-	1,78	1,78	-
Totales	1,88	1,99	1,52	1,89	1,97	1,51

► Y por tipo de contrato

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,67	1,73	1,43	1,73	1,79	1,46
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,93	-	-	1,46	-	1,38
En prácticas, formación o aprendizaje	1,28	1,31	0,97	1,41	1,48	1,37
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	0,92	0,85	1,06	1,17	N/I	N/I
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,23	1,19	1,32	1,18	1,19	1,04
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	N/I	N/I	-	-	-	-
Totales	1,65	1,71	1,42	1,71	1,78	1,45

Harivenasa

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,89	1,99	1,52	1,93	1,99	1,55
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	-	-	-	-	-	-
En prácticas, formación o aprendizaje	N/I	N/I	-	N/I	N/I	N/I
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	-	-	-	N/I	-	N/I
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	-	-	-	1,53	1,53	-
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	-	-	-	-	-	-
Totales	1,88	1,99	1,52	1,89	1,97	1,51

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 la empresa del Grupo	
	2022	2021	2022	2021
Hombres	1,86	1,88	1,25	1,26
Mujeres	1,44	1,46	0,97	0,98
Medio subsector	1,55	1,53	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,41	0,42	0,28	0,28

► Por edades

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<30 años	1,36	1,61	1,33	1,44	1,57	1,43
31 - 40 años	1,52	1,57	1,51	1,46	1,54	1,45
41 - 50 años	1,60	2,66	1,51	1,62	2,43	1,54
51 - 60 años	1,37	2,00	1,34	1,39	2,37	1,36
>60 años	1,58	1,20	1,58	1,54	-	1,54
Totales	1,48	1,86	1,44	1,50	1,88	1,46

► Por categoría profesional

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores/as generales y de área	2,79	2,84	2,75	N/I	N/I	-
Médicos, psicólogos	3,08	-	3,08	3,31	-	3,31
Enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas	1,86	1,87	1,85	1,89	1,77	1,90
Auxiliares de enfermería y gerontólogos	2,05	N/I	2,10	2,30	2,58	2,01
Administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales	1,33	1,47	1,31	1,33	1,44	1,32
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores	1,27	1,48	1,25	1,26	1,55	1,24
Totales	1,48	1,86	1,44	1,50	1,88	1,46

Se eliminan los datos que puede identificar fácilmente una retribución individual.


► Por titulación

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	-	-	-	-	-	-
Titulados universitarios	2,05	2,86	1,97	2,13	2,74	2,05
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	2,23	2,39	2,07	1,88	1,67	2,23
FP2	1,13	1,13	-	2,65	3,12	2,42
ESO o FPI	1,31	1,38	1,31	1,34	1,45	1,33
Sin cualificación	1,31	1,57	1,25	1,23	1,91	1,22
Totales	1,48	1,86	1,44	1,50	1,88	1,46

► Por modalidad de contrato

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,53	2,05	1,48	1,55	2,05	1,50
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,42	1,55	1,42	1,41	1,59	1,40
En prácticas, formación o aprendizaje	-	-	-	2,75	-	2,75
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1,32	1,41	1,32	1,39	1,57	1,37
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,37	1,42	1,36	1,26	1,20	1,26
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	1,45	2,38	1,43	1,48	1,40	1,49
Totales	1,48	1,86	1,44	1,50	1,88	1,46

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		Entre estas empresas de este subgrupo	
	2022	2021	2022	2021
Hombres	1,44	1,76	1,00	1,01
Mujeres	1,42	1,71	0,99	0,98
Medio subsector	1,52	1,86	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,02	0,05	0,01	0,03

► Por edades

	2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<30 años	0,98	0,95	1,18	1,55	1,55	1,57
31 - 40 años	1,20	1,17	1,27	1,34	1,21	1,60
41 - 50 años	1,67	1,68	1,63	2,12	2,17	1,92
51 - 60 años	1,43	1,46	1,19	1,70	1,74	1,51
>60 años	1,53	1,53		1,16	1,16	-
Totales	1,44	1,44	1,42	1,75	1,76	1,71

► Por categoría profesional

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	3,34	3,39	N/I	4,14	4,22	2,66
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1,81	1,69	2,13	1,79	1,66	2,82
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,16	1,15		N/I	N/I	-
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,11	1,12	1,10	1,17	1,17	1,15
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,17	1,14	1,21	1,61	1,70	1,54
Personal en formación o prácticas	0,89	0,89		N/I	N/I	-
Totales	1,44	1,44	1,42	1,75	1,76	1,71

No se informa (N/I) cuando los datos pueden identificar fácilmente una retribución individual

► Por titulación

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Titulados universitarios	2,19	3,09	1,77	2,34	2,89	2,04
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,36	1,39	1,21	1,66	1,70	0,98
FP2	1,34	-	1,34	1,74	-	1,74
ESO o FP1	1,20	1,21	N/I	1,64	1,66	1,52
Sin cualificación	0,96	N/I	0,95	-	-	-
Totales	1,44	1,44	1,42	1,75	1,76	1,71

► Por modalidad de contrato

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,48	1,48	1,50	1,82	1,81	1,86
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,00	N/I	1,09	1,13	1,14	1,12
En prácticas, formación o aprendizaje	-	-	-	N/I	N/I	-
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	N/I	N/I	-	1,38	1,39	1,37
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,02	1,04	0,95	1,44	1,44	-
Totales	1,44	1,44	1,42	1,75	1,76	1,71

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 del grupo	
	2022	2021	2022	2021
Hombres	1,84	1,72	1,37	1,37
Mujeres	1,15	1,10	0,88	0,88
Medio subsector	1,34	1,25	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,68	0,62	0,49	0,49

► Por edades trabajador

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<30 años	0,78	-	0,78	0,82	-	0,82
31 - 40 años	1,27	1,30	1,25	1,16	1,31	1,08
41 - 50 años	1,49	1,80	1,33	1,31	1,59	1,19
51 - 60 años	N/I	N/I	1,22	1,69	3,55	1,23
Totales	1,34	1,84	1,15	1,25	1,72	1,10

No se informa del dato (N/I) cuando puede conocerse de forma sencilla una retribución individual.


► Por categoría profesional

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	3,47	3,47	-	3,26	3,26	-
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	N/I	-	N/I	1,69	-	1,69
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,37	1,42	1,35	1,30	1,36	1,27
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,13	1,16	1,12	1,03	1,08	1,02
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	0,75	-	0,75	0,82	-	0,82
Totales	1,34	1,84	1,15	1,25	1,72	1,10

► Por titulación

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Titulados universitarios	1,44	1,84	1,22	1,35	1,72	1,15
FP2	1,02	-	1,02	1,02	-	1,02
Totales	1,34	1,84	1,15	1,25	1,72	1,10

► Por modalidad de contrato

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,41	1,84	1,22	1,36	1,74	1,19
En prácticas, formación o aprendizaje	0,71	-	0,71	0,60	-	0,60
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	0,84	-	0,84	0,94	1,07	0,93
Totales	1,34	1,84	1,15	1,25	1,72	1,10

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 CEREAL

Corresponden los datos a la única empresa del sector que se mantiene en el Grupo Caja Rural, Harivenasa.

Accidentes de trabajo:	2022	2021
Nº Accidentes sin baja	1	4
Nº accidentes con baja	9	6
Nº total accidentes	10	10
Frecuencia accidentes ¹	0,09745322	0,07669496
Gravedad accidentes ²	21,3097713	7,36271602

Horas y tasa de absentismo	Horas 2022		Total	Horas 2021		Total
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
Accidente	1872	96	1968	576	0	576
Enfermedad común	728	296	1024	904	64	968
Enfermedad COVID (I)	480	128	608	2128	280	2408
Maternidad	0	0	0	0	0	0
Paternidad	352	0	352	440	0	440
Cuidado de menores	0	0	0	0	0	0
Cuidado de enfermos	0	0	0	64	0	64
Otros motivos de índole personal	0	0	0	0	0	0
Jurados, sindicatos, etc	16	0	16	40	0	40
Total horas perdidas	6896	480	7376	4152	344	4496
Total horas laborales	69264	23088	92352	65786	12446	78232
Total Horas absentismo	6896	480	7376	4152	344	4496
Tasa de absentismo			5,86			5,01

Las horas de absentismo recogen todas las horas perdidas salvo aquellas causadas por accidente

B) GRUPO ASISTENCIAL

Accidentes de trabajo:	2022	2021
Nº Accidentes sin baja	14	18
Nº accidentes con baja	33	29
Nº total accidentes	47	47
Frecuencia accidentes	0,48	0,066
Gravedad accidentes	6,15	13,19

Horas y tasa de absentismo	Horas 2022			Horas 2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidente	114	3.293	3.407	28	5.944	5.972
Enfermedad común	2.614	36.741	39.355	2.659	32.720	35.379
Enfermedad COVID	214	7.402	7.616	285	2.465	2.750
Maternidad	-	11.505	11.505	0	7.780	7.780
Paternidad	542	-	542	0	-	0
Cuidado de menores	0	0	0	0	-	0
Cuidado de enfermos	0	0	0	0	-	0
Otros motivos de índole personal	84	1.440	1.524	468	120	588
Jurados, sindicatos, etc	0	4.368	4.368	0	1.260	1.260
Total horas perdidas	3.568	64.749	68.316	3.092	50.757	53.849
Total horas laborales	49.368	504.649	554.017	43.100	450.580	493.680
Total horas absentismo	3.568	64.749	68.316	3.092	48.909	51.881
Tasa de absentismo			12,33		10,91	

C) GRUPO AUXILIAR BODEGUERO

Con los datos reportados de los ejercicios 2022 y 2021 podemos tabular:

Accidentes de trabajo:	2022	2021
Nº Accidentes sin baja	2	4
Nº accidentes con baja	9	9
Nº total accidentes	11	13
Frecuencia accidentes	0,08	0,08
Gravedad accidentes	22,92	28,21

A continuación se recoge con más desglose el comparativo de los años 2022 y 2021:

Horas y tasa de absentismo	Horas 2022			Horas 2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidente	2.778	8	2.786	3.087,45	7,75	3.095
Enfermedad común	4.163	764	4.927	1.301,50	2.140,76	3.442
Enfermedad COVID	212	234	446	88,00	74,00	162
Maternidad/ Paternidad	392	896	1.288	950,50	504	1.454,50
Cuidado de menores	0	0	0	4,00	4,00	8
Cuidado de enfermos	116	0	116	42,25	0	42,25
Otros motivos de índole personal	15	0	15	35,75	0	35,75
Jurados, sindicatos, etc	0	0	0	0	0	0
Total horas perdidas	7.676	1.901	9.577	5.509,45	2.730,51	8.240
Horas laborables	95.043	25.346	120.389	88.265,81	21.447,62	109.713
Tasa de absentismo	7,47	6,98	7,37	6,24	12,73	7,51

D) GRUPO AUXILIAR FINANCIERO

Accidentes de trabajo:	2022	2021
Nº Accidentes sin baja	0	0
Nº accidentes con baja	0	1
Nº total accidentes	0	1
Frecuencia accidentes	0	0,016
Gravedad accidentes	0	0



Horas y tasa de absentismo	Horas 2022			Horas 2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidente	0	0	0	0	0	0
Enfermedad común	0	666	666	0	468	468
Enfermedad COVID	0	154	154	0	435	435
Maternidad/Paternidad	0	0	0	820	0	820
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	0	820	820	820	903	1.723
Total horas laborales	13.838	38.159	51.997	15.630	47.186	62.816
Tasa de absentismo	0,00	2,10	1,55	5,25	1,91	2,74

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 cereal:** 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. FORMACIÓN

En años anteriores la formación presencial, importante en los entornos industriales, se redujo por las limitaciones de la pandemia, y las dinámicas de formación on line se fueron afianzando. Paralizada en 2020, en el año 2021 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 CEREAL

Los datos del ejercicio 2022 se limitan a la empresa que permanece en el Grupo, Harivenasa.

Cursos recibidos por los empleados	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Administración	30	78	14	6
Comercial	2	0	1	0
Calidad	30	29	12	9
I+D	0	0	0	0
Dirección	0	0	0	0
Total cursos				
Costes externos de la formación neto de subvenciones y ayudas	6.849€			

El año anterior, con la configuración del Grupo el pasado año:

Formación 2021	Horas			Nº de asistentes		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cursos recibidos por los empleados						
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€					

GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

En 2022 y 2021 se impartieron los siguientes cursos:

Formación 2022	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Comercial	20	20	1	1
Calidad	3	36	1	12
Dirección	80		1	
Asistencial	42	752,5	10	187
Total cursos	145	808,5	13	200
Total costes externos formación	6.200€			

Formación 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	15.109€			

GRUPO SERVICIOS A BODEGAS

En los años 2022 y 2021 tenemos recogidos los siguientes cursos de formación:

Formación 2022	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Administración	0	181	0	10
Comercial	39	0	2	0
Calidad	40	0	1	0
I+D	0	0	0	0
Dirección	64	0	4	0
Producción	283,3	120	29	12
Total	426,3	301	36	22
Coste de la formación	24.490€			

Formación 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			

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, todas las empresas que tienen esta obligación, y otras con menor número de personas pero que desean voluntariamente avanzar en este aspecto, han realizado el plan o están en el proceso de participación interno para su redacción.

Situación de las empresas que tienen obligación:

- Solera asistencial; realizado, en vigor.
- Harivenasa, en la fase final 2021. Algunas de ellas lo tienen ya redactado, otras se van a adherir al Plan aprobación, con soporte de Igualdad una consultora externa.

Empresas en proceso de Caja Rural redacción, sin obligación:

- Industria Tonelera 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 EXTENSIÓN DE LAS POLÍTICAS 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, ha sido el caso de Harinera de Tardienta o de Harinera del Mar. O para fijar el empleo en el municipio y en los colindantes, como en el caso

de INTONA o Adour. 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 ECONOMÍA LOCAL

No se dispone de información detallada sobre el impacto de la actividad de las sociedades dependientes en la economía local y regional.

6.3 SEGURIDAD ALIMENTARIA

En las empresas alimentarias del Grupo Caja Rural de Navarra la búsqueda de la excelencia en Seguridad alimentaria se ha convertido en 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 GERIÁTRICA

En las residencias, centros de día y atención domiciliar 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 INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo ejerce sus obligaciones fiscales, bajo las Administraciones locales, autonómicas y estatales que les corresponden. Los importes correspondientes a los ejercicios 2022 y 2021 del total de sociedades dependientes, que se han reportado por la empresas del Grupo al cierre del ejercicio, han sido los siguientes:

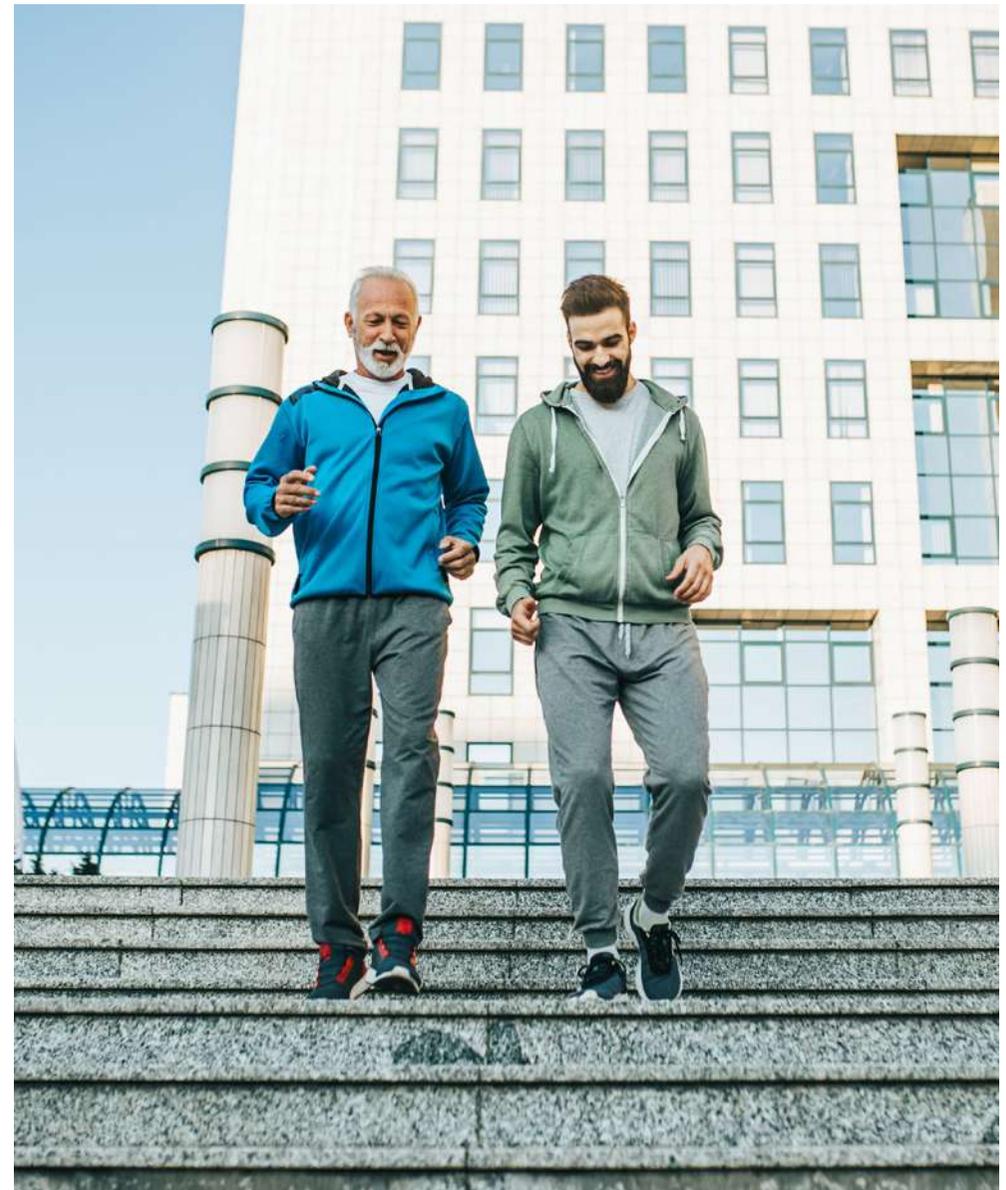
	2022			2021		
	ES	FR	Total	ES	FR	Total
Impuesto de sociedades devengado	633.528,09	0,00	633.528,09	1.307.558,10	0,00	1.307.558,10
Impuesto de actividades económicas	51.540,14	0,00	51.540,14	314.683,74	5.034,00	319.717,74
Impuesto de Bienes Inmuebles	57.321,17	7.418,25	64.739,42	165.707,35	9.592,00	175.299,35
IVA (Repercutido-Soportado=ingresado Hda.)	121.498,41	0,00	121.498,41	-235.948,18	0,00	-235.948,18
Otros impuestos y tasas (salvo basuras, que va en luego)	11.278,08	5.391,95	16.670,03	243.680,73	9.721,45	253.402,18

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 2022 y 2021.

Las sociedades dependientes ubicadas en Territorio Fiscal Común consolidan a efectos del Impuesto de Sociedades.



Anexo III

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA

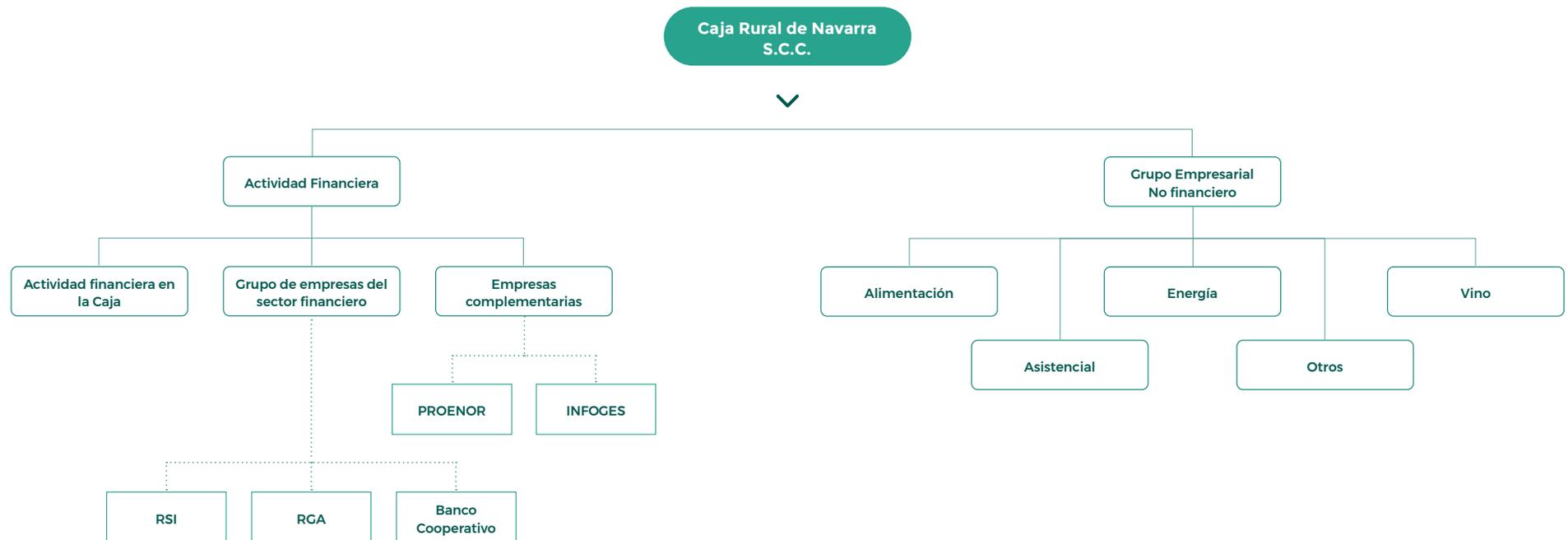
- 12.1_ Descripción de las actividades de Caja Rural de Navarra y las empresas de su Grupo
- 12.2_ Metodología
- 12.3_ Definición de límites
- 12.4_ Identificación de alcance y emisiones
- 12.5_ Cuantificación de emisiones
- 12.6_ Resumen de resultados
- 12.7_ Estimación incertidumbre
- 12.8_ Objetivos de mejora

1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y LAS EMPRESAS DE SU GRUPO

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Caja Rural de Navarra, cabecera de un Grupo empresarial

Caja Rural de Navarra, por razones históricas, cuenta con participaciones que complementan o dar servicio a su negocio financiero, pero también cuenta con una cartera de empresas del ámbito industrial:



Las sociedades que desarrollan su actividad fuera del ámbito financiero, agrupadas por sectores son:

Sector alimentario

Sector de la Harina alimentaria

Participa en el 49,9% de Harinera la Meta y Harinera del Mar, con una producción anual de más de 1 millón de toneladas de harina

Sector copo avena y muesli

Participa en el 100% de Harivenasa

Sector productos lácteos

Participa minoritariamente en IPARLAT, con producción anual de 500 millones de litros de leche.

Sector Vinícola

Bodegas (50,0%)

- Rioja Vega
- Príncipe de Viana
- Finca Albret
- Clunia

Tonelería Intona (100%)

Tonnellerie L'Adour (Francia) (100%)

Distribuidora Bouquet Brands (100%)

Sector Energía

Energía eólica, participa en:

- Compañía Eólica de Tierras Altas (100MW, 25%)
- Renovables de la Ribera (111MW, 49,9%)
- Iberjalón (23MW, 20%)
- Rural de Energía de Tierras Altas (en promoción)

Minicentral del Canal de la Bardenas (5MW, 15%)

Asistencial

Solera Asistencial, 100%

- Residencias geriátricas
- Hoteles para mayores
- Centros de día

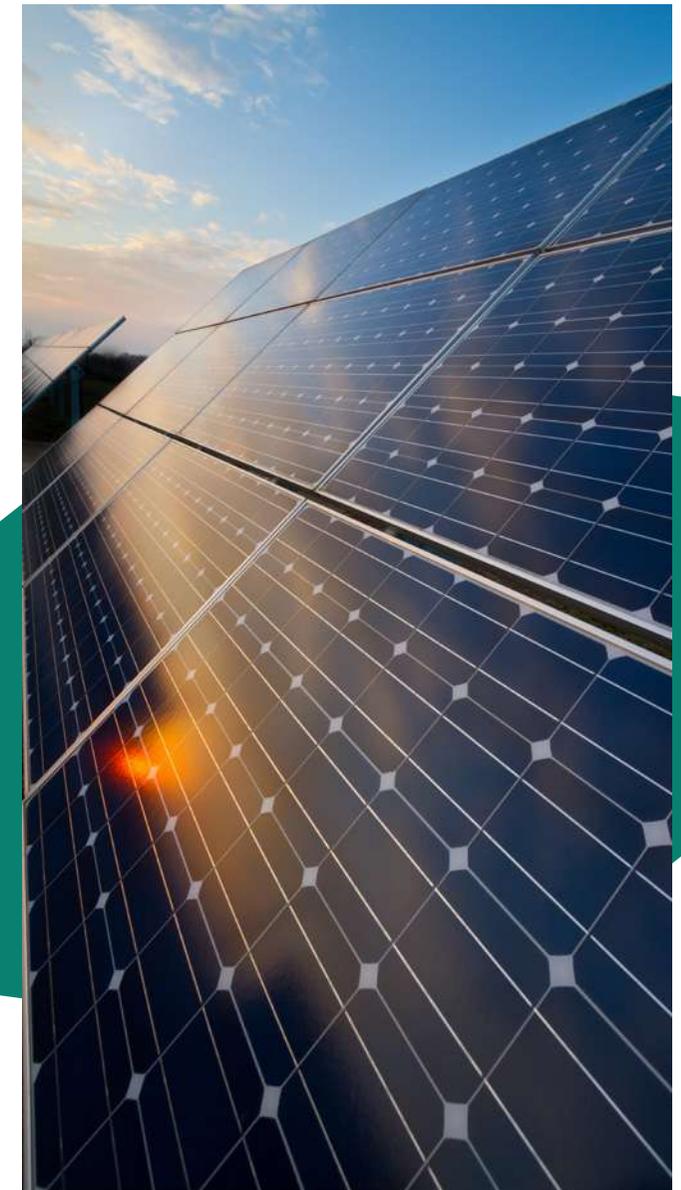
Otros sectores

Construcción (\leq 50%)

- Promotora inmobiliaria
- Alquiler de vivienda
- Empresas de ingeniería de construcción

Madera (<50%)

Explotación forestal de chopos



2 METODOLOGÍA

El cambio climático es ya uno de los aspectos de mayor preocupación social. A nivel científico y político, en la unión europea y resto de países de la OCDE, se considera que el incremento de las emisiones de gases de efectos invernadero causado por la actividad humana es una de las claves del calentamiento global. Por ello, establecer métricas que permitan, primero conocer, y luego reducir el impacto de la acción human en la atmósfera se encuentra bien establecido internacionalmente.

A nivel global, el GHG Protocol del World bussinees Council for Sustainable Development – World Resources institute ha sido la referencia, primero para un inventario de emisiones (alcances 1 y 2) y posteriormente para la definición de la huella de carbono (alcance 3). La norma ISO/UNE 14.064 respecto al inventario, y la ISO/UNE 14.069 para la implementación del cálculo de huella de carbono en las organizaciones, son las herramientas bajo las que se estandariza el cálculo de la huella y, en su caso, su compensación y reducción. En España, el Ministerio para la Transición Ecológica viene editando diversas guías y calculadoras para el determinación de la huella de carbono de empresas y centros fabriles, y dispone de un Registro de alta voluntaria para aquellas empresas que deseen formar parte de él. Caja Rural de Navarra no ha presentado al Registro su cálculo de huella de carbono ni tampoco la ha auditado, ni este año, ni el anterior .

Como se verá a continuación, se ha optado por la metodología GHG Protocol para el cálculo de la Huella de Carbono.

El cálculo de la huella de carbono puede enfocarse en un producto (mediante la medición de los GEI emitidos en el ciclo de vida de ese producto,

desde la obtención de sus materias primas hasta su eliminación o reciclado final) o en una organización, como en este documento, en el que se trata de medir la totalidad de los GEI emitidos de forma directa o indirecta para el desarrollo del objeto social de esa organización en un periodo concreto, usualmente el ejercicio fiscal.

La huella de carbono identifica el volumen de emisiones que se liberan a la atmósfera en la actividad cotidiana de la organización, individualizándola en las diferentes fuentes y estableciendo las medidas para reducirlas de forma efectiva en el futuro.

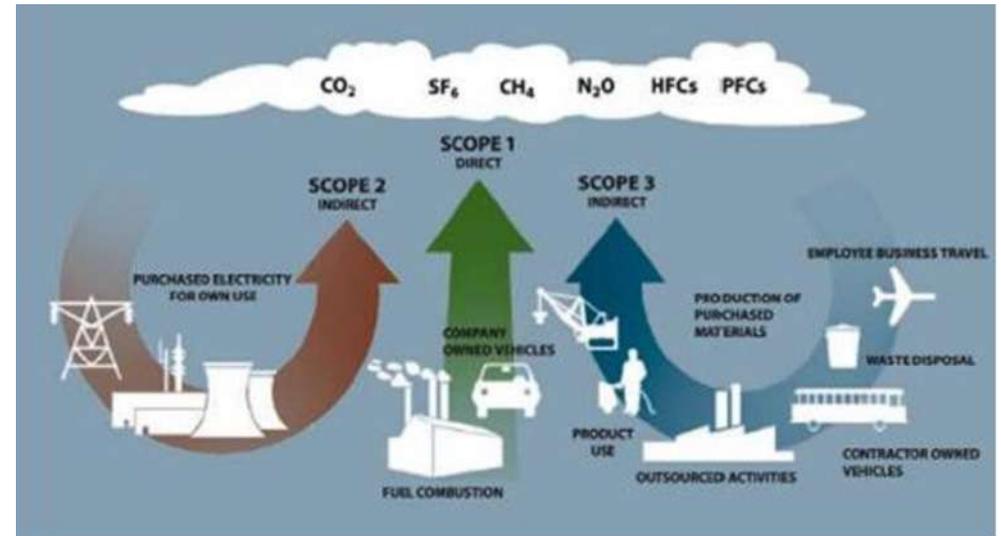
La metodología GHG organiza las emisiones de GEI en directas, con fuentes de emisión bajo el control de la empresa, e indirectas, controladas por terceros pero a requerimiento de la organización. En muchos caso, las emisiones de GEI estarán correlacionadas con el volumen de actividad de la empresa en el ejercicio, y una parte importante de su volumen puede derivar de la adquisición de materias primas para cuya extracción o producción se requiera de actividades generadoras de GEI.

Asimismo, existen formas de compensar la emisiones generadas de GEI que permiten paliar, total o parcialmente, la huella individual.

La identificación de las emisiones propias e inducidas de GEI se organiza por Alcances:

► Alcance 1

Son las emisiones directas, causadas por maquinaria o actuaciones bajo el control de la organización: gas natural de calderas, combustible de las flotas de vehículos, etc., así como las emisiones equivalentes fugitivas de los gases refrigerantes de bombas de calor o de conductos de transporte de gas.



Esquema de los elementos que componen cada alcance. Fuente: GHG Protocol

► Alcance 2

Emisiones indirectas de GEI inherentes a la electricidad consumida por la organización.

► Alcance 3

Es el resto de emisiones indirectas: flotas de transporte externalizadas, materias primas adquiridas, viajes de trabajo, etc.

Una vez que se ha determinado el volumen de cada uno de los gases emitidos, se aplica un factor de conversión para convertirlo en unidad de CO₂ equivalente, así, p.ej., para el gas refrigerante R-410A, muy común, bastan 0,5 gramos de fuga para causar el mismo efecto en la atmosfera que un kilogramo de CO₂.

Por tanto, la cuantificación requiere un recuento exhaustivo en todas las fuentes de emisión y la aplicación de valores de emisión que sean adecuados. Para las emisiones directas de alcance 1 y las indirectas de alcance 2, los factores de conversión están bastante actualizados y estandarizados. Es en el alcance 3, mucho más particular de cada negocio, donde encontrar una coherencia y contrastabilidad del dato es más complejo. En este caso, en el capítulo 4 se describirán los factores de emisión y la bibliografía al efecto.

Además, existen medidas para paliar las emisiones de GEI o para compensarlas. Una forma muy básica de evitar la huella de carbono de las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica (alcance 2) es mediante la adquisición de energía renovable, o, de forma más precisa, de certificados

de origen renovable que se hayan redimido en instalaciones de la organización. En el caso de Caja Rural de Navarra, lo redimido en la fábrica consumidora de electricidad se cada sociedad participada no puede compensarse con otros consumos del Grupo y, para la matriz Caja Rural, con más de 260 puntos individuales de consumo, se solicita al suministrador de energía eléctrica y garantías de origen que se rediman todas en uno de los contadores de energía de la sede central, que es el domicilio social.

Por último, para compensar la huella de carbono hay métodos concretos, siendo el principal en España el cultivo arbóreo de largo duración en nuevos terrenos forestales o en superficies previamente afectadas por el fuego. No aplica en este caso.

Cálculo de la incertidumbre

Dada la práctica imposibilidad, en una organización, de un cálculo rigurosamente preciso de la huella (sería necesario llegar a la infinidad de actuaciones individuales de sus empleados en el trabajo o desplazándose a este, como, p. ej., ¿se toma un caramelo cuando va a trabajar o un toma un café a mitad de turno), que la norma UNE indica que se debería completar y documentar una evaluación de la incertidumbre para las emisiones y remociones, incluyendo la incertidumbre asociada con los factores de emisión y remoción, así como que se debería incluir en el informe una descripción del impacto de la incertidumbre en la exactitud de los datos.

Así, por ejemplo, los contadores eléctricos industriales son clase 0,5, es decir, su error máximo nominal debería ser 0,5%; el nivel de incertidumbre en un caudalímetro de gas natural es del 1,5%; o los factores de emisión asociados, en este documento, a la producción de avena,

nacional y de importación, están afectos a incertidumbres asociadas con la climatología, costumbre de fertilización regionales, precios de los fertilizantes, etc.

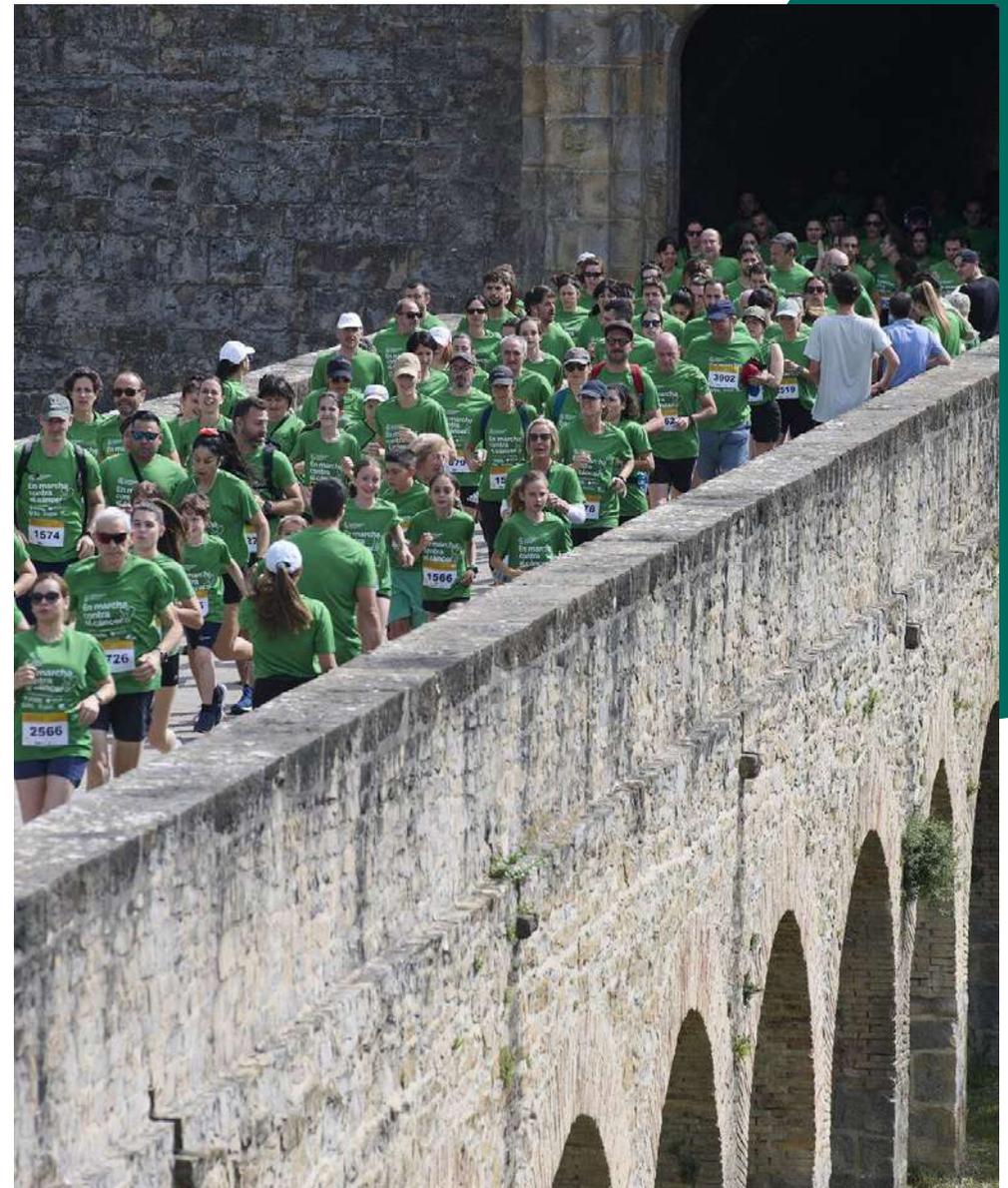
Objetivos de mejora

Asimismo, resulta preceptivo establecer líneas de mejora que permitan reducir, año a año, la intensidad efectiva de la huella de carbono. Se establece aquí un nuevo concepto, ya que más allá de la emisiones GEI absolutas en toneladas de CO₂ equivalente, para recoger el efecto de una variación de actividad o de tamaño de la empresa, la Comisión Europea en su Reglamento 2020/1818 denomina «intensidad de gases de efecto invernadero (GEI)»: las emisiones absolutas de GEI divididas entre los millones de euros de valor de las empresas (incluido efectivo); y «valor de la empresa (incluido efectivo)»: la suma, al final del ejercicio presupuestario, de la capitalización bursátil de las acciones ordinarias, la capitalización bursátil de las participaciones preferentes, y el valor contable de la deuda total y de las participaciones no dominantes, sin deducir el efectivo ni los equivalentes de efectivo.

En este aspecto, este Reglamento establece como objetivo de mejora el 7% medio anual en periodos trianuales.

Auditoría

Este informe, que se anexa a la Información no financiera de Caja Rural de Navarra de 2022, no ha sido auditado y se encuentra fuera del alcance de la auditoría de la citada Información no financiera realizada por AENOR.



3 DEFINICIÓN DE LÍMITES

Tipos de límites a considerar:

- Límites organizacionales
- Límites operativos

Límites de la organización: perímetro de consolidación

Se aplica el criterio de limitar el alcance a las Sociedades del Grupo, entendido éste como aquellas empresas en las que Caja Rural de

Navarra tiene el control directo o indirecto de una determinada sociedad (conforme a la definición del art. 42 del código de Comercio).

Es decir, se incluirán en este documento todas las empresas con participación mayor del 50%

Límites de alcance

Dentro de las sociedades recogidas en éste perímetro, todas las oficinas, instalaciones fabriles, centros de día o geriátricos afines a las mismas se deben considerar y cuantificar, salvo Explotación Agrícola Las Limas, que es una sociedad civil agraria

que explota una finca propiedad de Caja Rural de Navarra en la que se cultiva arroz. En 2023 se transformará en sociedad limitada e incorporará, a pesar de su casuística de producción agrícola, en el perímetro del cálculo.

Préstamos y Créditos de Caja Rural de Navarra

Conforme a la Ley 7/2021, de cambio climático y transición energética, a partir del ejercicio 2023 las entidades financieras deberán considerar el impacto en la huella de carbono de su cartera de inversión y de crédito, y establecer objetivos específicos de descarbonización de ésta; y, tal vez,

incorporarla en su Alcance 3.

En este documento no se incluye la huella de carbono inducida por la actividad crediticia de Caja Rural de Navarra.

Límites de la organización: perímetro de consolidación

Se incluyen, junto a Caja Rural de Navarra, S.C.C. (F31/021.611), las siguientes empresas que forman el Grupo al cierre del ejercicio 2022:

Empresa	Ubicación	CIF	Participación	Participación directa CRN
Harivenasa S.L	Noain (Navarra)	B71075774	100%	Si
Espiga I&D Alimentaria, S.L.	Pamplona (Navarra)	B71434427	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%	Si
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%	No
Solera Navarra S.L	Pamplona (Navarra)	B71186654	100%	Si
Torre Monreal S.L	Tudela (Navarra)	B31872872	100%	No
SERESGERNA S.A	Pamplona (Navarra)	A31697808	100%	Si
Preventia Sport S.L	Pamplona (Navarra)	B71008783	100%	Si
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%	Si

4 IDENTIFICACIÓN DE ALCANCE Y EMISIONES

ALCANCES

Caja Rural de Navarra

► Alcance 1

Se trata de las emisiones directas debido a la actividad financiera de la Caja, que no cuenta con vehículos propios ni con calderas para calefacción, por lo que, para la Caja, este alcance comprende las derivadas de las fugas de los aparatos de climatización y del consumo de agua. Las fugas de gases refrigerantes corresponden a las recargas anuales, salvo en el caso de Bouquet Brands, que se ha supuesto una fuga anual del 2% del peso del gas.

► Alcance 2

Se trata de las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico, en gran parte reducidas por la adquisición de garantías de origen renovable.

► Alcance 3

Se trata de las emisiones inducidas por la actividad pero emitidas por terceros. Detallamos en este documento:

- 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, extrapolada al conjunto de empleados.
- Emisiones ocasionadas 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 residuos generados por la actividad y por el consumo de agua.

- Emisiones derivadas de la externalización de procesos informáticos a RSI, que proporciona servicio a todo el grupo de Cajas Rurales.

- 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.

Participadas

► Alcance 1

Se trata de las emisiones directas, corresponden a los consumos de gas natural, a las emisiones ocasionadas por los vehículos propios de la empresa y las derivadas de las fugas de los aparatos de climatización; así como las del consumo de agua.

► Alcance 2

Se trata de las emisiones indirectas producidas por el consumo eléctrico, en parte disminuidas por la redención de garantías de origen renovable en sus centros fabriles; y el ahorro de consumo derivado de la autoproducción fotovoltaica.

► 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 de cada empresa o la estimación realizada por su dirección de RR.HH.
- Emisiones ocasionadas 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 residuos generados por la actividad, y por el consumo de agua.

- Emisiones generadas por el transporte realizado por terceros de materias primas y productos acabados, del suministrador a fábrica y de fábrica a cliente.

- Emisiones imputables a las materias primas adquiridas y, muy especialmente, por su impacto, al cereal.



Caja Rural y Participadas

Los factores de emisión de un mismo epígrafe son iguales.

Alcance	Fuente de emisión	Origen del factor de conversión
Alcance 1	Combustibles	Documento de factores de emisión del Ministerio v22 de junio 2022 https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf
	Gases refrigerantes	UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting v.2 31/7/2022 https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021
Alcance 2	Electricidad	Documento de factores de emisión del Ministerio v22 de junio 2022 https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf
Alcance 3	Desplazamientos coche/moto	UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting v.2 31/7/2022 https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021
	Desplazamientos autobus/tren/metro/avión	Web IDAE, 2023 https://www.movilidad-idae.es/destacados/emisiones-de-co2-por-modos-de-transporte-motorizado
	Combustibles	Documento de factores de emisión del Ministerio v22 de junio 2022 https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factoresemision_tcm30-479095.pdf
	Transporte de mercancías (furgoneta/camión)	UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting v.2 31/7/2022 https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021
	Transporte de mercancías (barco)	UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting v.2 31/7/2022 https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021
	Residuos (vidrio, cartón, papel, etc de oficina)	Ihobe, como sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco, herramienta de cálculo para las organizaciones, diciembre 2022 https://www.ihobe.eus/publicaciones/huella-carbono-en-organizaciones-herramienta-calculo
	Materias primas	INTIASA, Navarra; huella de Carbono en los Cereales https://www.navarraagraria.com/categories/item/257-huella-de-carbono-de-los-cereales-analisis-de-la-emision-de-gases-de-efecto-invernadero-en-el-sector-agroalimentario
	Agua	Ihobe, Sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco, diciembre 2022 https://www.ihobe.eus/publicaciones/huella-carbono-en-organizaciones-herramienta-calculo

5 CUANTIFICACIÓN DE EMISIONES

Alcance 1

Generador de huella	Combustibles asignados al proceso				Calefacción	Emisiones repuestas de gases efecto invernadero			Emisiones GEI, peso de refrigerante en equipos		
	Vehículos propios		Gas natural	Propano	Gasóleo C	Bombas de calor, kg de gas repuesto			Bombas de calor, kg de gas		
Empresa	Diesel (l.)	Gasolina (l.)	kW.h	kg	litros	R-32	R-410A	R-407C	R-32	R-410A	HFC-134a
Caja Rural de Navarra	-	-	-	-	-	-	57,5	6	-	-	-
Harivenasa	-	-	12.719.602	-	-	-	-	-	-	-	-
INTONA	5.062	-	222.310	-	-	-	-	-	-	-	-
Adour	7.344	-	-	8.559	-	-	-	-	-	-	-
Bouquet Brands	39.453	-	-	-	-	-	-	-	0,550	5,700	-
INFOGES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Proenor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Solera	24.681	-	1.930.071	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Caja Rural de Navarra (kg)	-	-	-	-	-	-	120.060	10.644	-	-	-
Total participadas Grupo (kg)	192.882	-	2.706.701	25.386	-	-	-	-	7	238	-
Factor de conversión (kgCO ₂ /l)	2,5200	2,2500	0,1820	2,9660	2,8980	675,00	2.088,00	1.774,00	13,50	41,76	28,60

Alcance 2

Empresa	Consumos de electricidad			Autoproducción	Toneladas equivalentes CO ₂
	Consumos de terceros				
	Consumo anual, kW.h	Compañía	Garantías de origen		
Caja Rural de Navarra	4.578.422	ENDESA/i-DE	4.450	-	33,13
Harivenasa	7.750.498	ENDESA	4.550	-	825,73
INTONA	259.679	EDP	260	-	0,00
Adour	264.496	EDF	-	-	42,32
Bouquet Brands	23.635	-	-	-	6,10
INFOGES	119.802	ENDESA	-	-	30,91
Proenor	-	-	-	-	-
Solera	1.144.308	EDP	-	24.251	289,51
Total participadas Grupo (kg)	-	-	-	-	1.227,70

Alcance 3, desplazamientos

Empresa	Factor emisión grs/km	Caja Rural	Harivenasa	INTONA	Adour	Bouquet Brands	INFOGES	Proenor	Solera	HUELLA, kg CO ₂	
										Caja Rural	Participadas
Desplazamientos por trabajo											
Kilómetros recorridos en vehículo particular por el personal en el desarrollo de su trabajo (viajes de trabajo, no desplazamientos al mismo)	169	1.526.961,00	6.711,10	26.034,00	-	1.320,00	-	20.000,00	66.850,00	258.056,41	22.634,52
Kilómetros recorridos en tren por el personal en el desarrollo de su trabajo (no desplazamientos al mismo)	23	45.900,00	0,00	3.244,00	-	-	-	-	-	1.055,70	74,61
Kilómetros recorridos en autobús de línea por el personal en el desarrollo de su trabajo (no desplazamientos al mismo)	32	12.462,00	0,00	0,00	-	-	-	-	2.450,00	-	78,40
Kilómetros recorridos en avión por el personal en el desarrollo de su trabajo (no desplazamientos al mismo)	192	4.556.664,42	21.443,30	27.996,00	-	-	-	-	-	2.392,70	9.492,35
Desplazamientos al trabajo											
Kms en coche propio	169	4.556.664,42	203.580,00	80.833	70.783,00	41.712,00	11.544,00	24.200,00	26.155,11	770.076,29	77.538,40
Kms en coche propio híbrido	71	57.213,44	-	-	-	-	-	-	-	4.062,15	-
Kms en motocicleta	100,9	87.306,60	-	-	-	-	-	-	-	8.809,24	-
Kms en coche particular compartido	169	-	170.820,00	-	1.000,00	3.696,00	5.328,00	-	15.406,53	-	33.166,34
Kms en transporte público	49	194.355,74	-	-	-	0,00	6.882,00	3.080,00	121.137,64	9.523,43	6.423,88
Kms andando o en bici	0	130.291,64	-	-	1.284,00	0,00	-	-	100.082,92	-	-
Kms en coche/bici/patinete eléctrico	0	43.898,01	-	-	-	4.320,00	-	-	2.527,42	-	-
Tren, tranvía y metro	30	237.008,67	-	-	-	-	-	-	-	7.110,26	-
Transporte de mercancías											
Furgoneta o camión ligero, km	0,24116	-	-	13.733,00	44.469,35	-	-	-	-	-	14.036,08
Camión articulado, km	0,92829	-	-	-	27.787,29	-	-	-	-	-	25.794,66
Valijas											
Calculo de consumo de gasoil, lts	2,5200 kgCO ₂ /l	8095	-	-	-	-	-	-	-	20.399,40	-
Blindados											
Calculo de consumo de gasoil, lts	2,5200 kgCO ₂ /l	9930	-	-	-	-	-	-	-	25.023,60	-

Alcance 3, materias primas

	Huella, T. eqCO ₂		
	Toneladas	Transporte	Producción
Compras de avena			
Avenas ecológicas			
Nacional	1.700	13	476
Países Bálticos	26.000	2.067	7.280
Avenas convencionales			
Nacional	18.000	27	6.912
Importación	69.300	4.786	26.611

	Toneladas	Imputada/T	Total
Consumos de avena			
Avenas ecológicas			
Nacional	1.700	0,280	476
Importación	18.700	0,280	5.236
Avenas convencionales			
Nacional	18.000	0,384	6.912
Importación	69.600	0,384	26.726
Total			39.350



6 RESUMEN DE RESULTADOS

Resumen

	T de CO ₂ eq					
	Caja Rural	Filiales	Harivenasa	Solera	Aux Bodegas	Aux CRN
Alcance 1						
Consumos de combustibles	0,00	192,88	0,00	62,20	130,68	-
Consumos de gas natural y propano	0,00	2.732,09	2.314,97	351,27	65,85	-
Gases refrigerantes efecto invernadero	130,70	0,25	0,00	0,00	0,25	-
Alcance 2 MW.h						
Consumo de energía eléctrica renovable Caja	4.450,00	-	-	-	-	-
Consumo de energía eléctrica renovable filiales	4.809,68	-	-	-	-	-
Consumo de energía eléctrica convencional Caja	128,42	33,13	-	-	-	-
Consumo de energía eléctrica convencional filiales	4.752,74	-	1.194,56	825,73	289,51	48,42
Autoproducción filiales	24,25	-	-	-	-	-
Alcance 3						
Agua potable	0,87	11,82	6,56	4,62	0,61	0,03
Desplazamientos al trabajo	799,58	117,13	63,27	12,96	33,47	7,43
Desplazamientos por trabajo	261,50	32,28	5,25	11,38	12,27	3,38
Residuos	108,21	57,76	8,36	47,42	1,15	0,83
Transporte de mercancías	45,42	1.444,55	1.404,72	-	39,83	-
Almacenamiento y Proceso de datos	110,01	-	-	-	-	-
Transporte de materias primas a fábrica	0,00	6.892,90	6.892,91	-	-	-
Compra materias primas	0,00	39.350,40	39.350,40	-	-	-
Totales	1.489,43	52.026,62	50.872,17	779,35	332,53	42,58

Resumen, intensidad de huella de carbono

		2022	2021
Caja Rural de Navarra, S.C.C. (matriz)			
Huella de carbono, alcances 1, 2 y 3	Teq CO ₂	1.489	1.728
Importe total activos	M€	15.997	16.073
Intensidad huella de carbono	Teq/M€	0,093	0,108
Caja Rural de Navarra y sociedades dependientes			
Huella de carbono, alcances 1, 2 y 3	Teq CO ₂	53.516	
Importe total activos	M€	16.076	
Intensidad huella de carbono	Teq/M€	3,329	

Mejora intensidad huella de carbono de la Caja Rural de Navarra, S.C.C. (matriz) 2022/2021:

14%

7 — ESTIMACIÓN DE INCERTIDUMBRE

Caracterización de incertidumbres

Incertidumbres asociada a la medida

Se trata de la incorrecta determinación de los valores considerados para el cálculo, cuyo peso es más significativo en el alcance 3, como puede ser los desplazamientos in itinere en los vehículos propios.

Incertidumbre asociada a la no consideración de actuaciones con efecto invernadero

Se trata de la no inclusión de actividades que, de forma directa o indirecta, implican un efecto invernadero; y que no se han relacionado en el cálculo bien por su reducida influencia, bien porque la metodología aplicada no las considera. Un ejemplo del primer caso puede ser la comida que los trabajadores se llevan a centro de trabajo, y del segundo las emisiones asociadas a la construcción de los activos productivos e inmobiliarios afectos a una actividad.

Incertidumbre asociada a los factores de emisión

Se trata de dos tipos de incertidumbre: la no consideración del ciclo de vida completo en la asignación de una determinada variable (p.ej. en los kilómetros de transporte, la adquisición del camión, repuestos, neumáticos, etc.) y la gran dispersión de datos en las diferentes fuentes (p.ej., hemos optado por el dato de IHOBE para el consumo de agua, que, a su vez, lo toma del general del Reino Unido, mientras que el Banco de Alimentos de Navarra utiliza un dato proporcionado por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona cuyo valor es una tercera parte del anterior.).

Cuantificación de incertidumbres

Incertidumbres asociada a la medida

Se calcula que la incertidumbre asociada a la medida es muy reducida, puesto que el 85% de la huella de carbono proviene de la adquisición de cereal. En los alcances 1 y 2 el error de medida será inferior al 1%, en el alcance 3 inferior al 3%.

Incertidumbre asociada a la no consideración de actuaciones con efecto invernadero

Se ha indicado que no se considera la cartera crediticia de Caja Rural en el alcance 3 del cálculo. No creemos que en este ejercicio de trate de un error metodológico. Las omisiones no representan una cantidad superior al 5% del cálculo de la huella.

Incertidumbre asociada a los factores de emisión

En el input de mayor peso, el cultivo del cereal, hemos encontrado valores diferentes (+/-50%) en la bibliografía internacional. Es lógico puesto que diferentes especies, suelos, costumbres de fertilización y de alternancia de cultivos modifican los valores obtenidos. Por ello, se ha optado por elegir el estudio más próximo a nuestra actividad, por lo que se estima que la incertidumbre se acote a un 15%.

También se presentan discordancias en los factores de emisión del alcance tres entre diversas fuentes, especialmente relevante en nuestro caso todo los relativos al transporte de personas y mercancías. Aunque las diferencias son más acotadas, los valores tienen una dispersión de +/- 20%.

8 — OBJETIVOS DE MEJORA

Reflexiones previas

Caja Rural de Navarra

La Caja Rural es una entidad financiera regional que realiza banca comercial tradicional, es decir, mantiene proximidad a sus clientes. En muchos municipios de su ámbito de actuación es ya la unidad entidad presente, toda vez que la banca de mayor tamaño se está centrando en los grandes núcleos de población. De la huella de carbono propia (sin considerar la cartera crediticia), tres cuartas partes corresponden a la movilidad de empleados, blindados y valijas. Poco se puede mejorar si se desea mantener un adecuado servicio a las personas más mayores y a las zonas más rurales.

Por otra parte, la intensidad de la huella (es decir, la huella por cada millón de euros de activos) esta muy vinculada a las decisiones de liquidez para las Administraciones Públicas y particulares que toman el BCE y el BE.

CAJA RURAL DE NAVARRA

Disminución de la intensidad de la huella de carbono en un 20% entre los años 2021 y 2025.

Y ello mediante la promoción de la movilidad más sostenible entre los trabajadores.

Participadas

Siendo el cereal el punto básico de la huella de carbono, mientras se mantenga esta actividad, y además siga presentado un crecimiento interanual, es muy difícil la mejora tanto en valores absolutos como en intensidad, ya que una mayor cifra de ventas no conlleva un mismo ritmo de crecimiento de balance.

No obstante, aunque la matemática no tiene discusión, la avena es un alimento saludable que está sustituyendo cereales azucarados y alimentos de origen animal, mucho más demandantes de agua, energía, superficies de cultivo, etc. Por tanto, se dará la paradoja que aumente la huella de carbono en la producción de avena, pero disminuya la global del planeta. Evidentemente, este efecto no se considera en la metodología GHG Protocol.

PARTICIPADAS

Disminución de la intensidad de la huella de carbono en un 5% entre los años 2022 y 2025.

Y ello mediante:

- La promoción de la movilidad más sostenible entre los trabajadores
- Incremento del peso de la producción nacional de avena y el peso relativo de avena ecológica
- Implantación de nuevos tejados fotovoltaicos.

Anexo IV

VERIFICACIÓN AENOR

13.1_ Verificación de la memoria de sostenibilidad

13.2_ Declaración de verificación de información no financiera




VERIFICACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2023/0011

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona. La verificación se ha realizado según procedimiento que se detalla en el anexo cumpliendo con la ISO/IEC 17029:2019.

Título del informe: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2022

Periodo objeto del informe comprendido entre: 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Domicilio en: DE LOS FUEROS, 1. 31010 - PAMPLONA (NAVARRA)

Emisión: 2023-05-15



Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 60 00. - www.aenor.com




La organización para la que se emite este certificado ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación externa e independiente, bajo un nivel de aseguramiento limitado, del Informe de Sostenibilidad realizado conforme a los Sustainability Reporting Standards GRI, en lo relativo a la información referenciada en el índice de contenidos GRI publicado en el informe y para el periodo objeto de este.

Para emitir este certificado AENOR ha evaluado el cumplimiento de todos los requerimientos del estándar GRI 1, en la elaboración del Informe de Sostenibilidad de referencia, excepto el requerimiento 9- notificación a GRI, al deberla realizar la organización con posterioridad a la emisión del presente certificado.

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite el presente certificado, del cual forma parte el Informe de Sostenibilidad verificado. El certificado únicamente es válido para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la voluntad de reportar su desempeño en materia de responsabilidad social, de conformidad con los SRS GRI. La elaboración y aprobación del Informe de Sostenibilidad así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe de Sostenibilidad esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del mismo. La organización, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe de sostenibilidad hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Procedimiento de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión del presente certificado, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en el presente certificado.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el Informe de Sostenibilidad y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia, precisión y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. / GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 2

AENOR
Confía



- Cumplimentación y contenido del Informe de Sostenibilidad con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido referido al periodo objeto del informe.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.



AENOR INTERNACIONAL S.A.U. / GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 2



Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO

relativa al estado consolidado de información no financiera **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2022**

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2022

En Madrid a 15 de mayo de 2023



Rafael García Meiro
Consejero Delegado/CEO

1997/0998/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. / GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 5



CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO (en adelante la organización) con domicilio social en: PL DE LOS FUEROS, 1. 31002 - PAMPLONA (NAVARRA) ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

1997/0998/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. / GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 5



Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño, SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.



1997/0998/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. / C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 5



AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

En la memoria de sostenibilidad se encuentra la información relativa a la Taxonomía de actividades ambientalmente sostenibles elaborada según establece el Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles en cuanto a la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa obligada se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles según los principios y objetivos ambientales establecidos en dicho Reglamento. Respondiendo a este nuevo requerimiento, los administradores de la organización han incorporado al Informe de Información No Financiera la información que, en su opinión, mejor permite dar cumplimiento a esta nueva obligación, y que se recogen en el apartado 3.7 del Estado de Información No Financiera adjunto.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.



1997/0998/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. / C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 5

AENOR

Confía



CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2022, que se publica como documento independiente de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no proporcione información fiel del desempeño de CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social en lo relativo exclusivamente al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.



1997/0998/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 5 de 5



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**