

MEMORIA RSC Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2019**

Fecha de verificación externa 27 de mayo de 2020 - www.cajaruraldenavarra.com

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

Asimismo, reporta en el Anexo II acerca del Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2019, en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.



Índice

1. CARTA DEL PRESIDENTE		4
2. ACERCA DE LA MEMORIA		5-16
3. QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD		17-41
4. LOS CLIENTES	  	42-76
5. EL EQUIPO HUMANO	  	77-101
6. PROVEEDORES		102-105
7. NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE		106-114
8. NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD	    	115-122
9. ESTADO DE SITUACIÓN RSC - HOJA DE RUTA		123-132
10. ANEXO I: TABLA DE INDICADORES GRI		133-145
11. ANEXO II: ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA	  	146-183
12. ANEXO III: VERIFICACIÓN AENOR		184-185



Presentamos la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial y el Estado de Información No Financiera (EINF) correspondiente al ejercicio 2019, en un informe integrado que recopila la información más relevante acerca de Caja Rural de Navarra.

Lo entendemos como un ejercicio de transparencia, mediante el cual comunicamos a nuestros grupos de interés cómo nos relacionamos con el entorno, a la vez que analizamos nuestra contribución al territorio y la generación de valor. Este es el tercer año en que se elabora esta Memoria, permitiéndonos completar la información financiera publicada, explicando el origen de la misma, así como la forma en la que se alcanzan esas cifras.

Un año más, hemos realizado este informe siguiendo las recomendaciones de los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), con el propósito de seguir avanzando en la comunicación de nuestros impactos y acciones de mejora respecto a las cuatro perspectivas en que medimos nuestro grado de sostenibilidad: económica, social, medioambiental y de gobierno corporativo.

En 2019 ha concluido nuestro Plan Estratégico 2016-2019. El cumplimiento de los objetivos marcados, debe animarnos a seguir trabajando con responsabilidad en la transformación continua de la entidad, asegurando así un proyecto sólido, moderno y sostenible. Precisamente, esa labor desarrollada confirma que contamos con las personas, la tecnología, la experiencia y el conocimiento necesarios para seguir confiando en un modelo cooperativo de futuro, que avanza a la vez que su entorno.

En un mundo tan tecnológico como el actual, donde la sociedad vive a un ritmo vertiginoso

y la cultura de la inmediatez trata de imponerse día a día, la Caja debe responder a esas nuevas necesidades, garantizando un trato cercano, personalizado y de calidad, donde impere la experiencia del cliente. Igualmente, mientras el sector financiero tiende a la concentración, esta entidad desea preservar ese modelo de banca Km. 0, con centros de decisión cercanos, donde los clientes sigan sintiéndose importantes. Todo ello, sin renunciar a los nuevos canales de comunicación y a seguir ofreciendo novedosas operativas digitales, con la máxima seguridad y sencillez.

Nuestro modelo de banca debe seguir aportando valor a la sociedad, no solo a través de nuestra actividad financiera, sino también a nivel social, permitiendo construir una sociedad más justa y cohesionada, con mayores cotas de bienestar y progreso.

Fieles a nuestros orígenes, mantenemos inalterable el compromiso con el Medio Ambiente y seguimos apostando por la inversión verde. Un ejemplo de ello es la construcción del complejo eólico Cavar, un proyecto promovido junto a Iberdrola, que integra cuatro parques ubicados en los municipios de Cadreita y Valtierra (Navarra).

Confiamos en que estas páginas permitan dar respuesta a las preguntas que puedan hacerse quienes encuentran en Caja Rural de Navarra una entidad financiera distinta, centrada en el cliente y con unos valores focalizados en las personas, a la vez que sirva para transmitir la pasión con la que hacemos nuestro trabajo.

IGNACIO TERÉS LOS ARCOS | Presidente

CAPÍTULO 2

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 E LA ENTIDAD

2.6 PLAN ESTRATÉGICO CAJA RURAL DE NAVARRA

2.1 ACERCA DE LA MEMORIA

Este documento corresponde a la tercera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, con datos a 31 de diciembre de 2019, siguiendo los estándares de la organización GRI, con un enfoque conciso para la divulgación de la información más significativa y con el mismo alcance y cobertura respecto a la primera y segunda Memoria.

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

Mediante esta memoria se pretende dar una visión global de la evolución de Caja Rural de Navarra en el ejercicio 2019, 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:

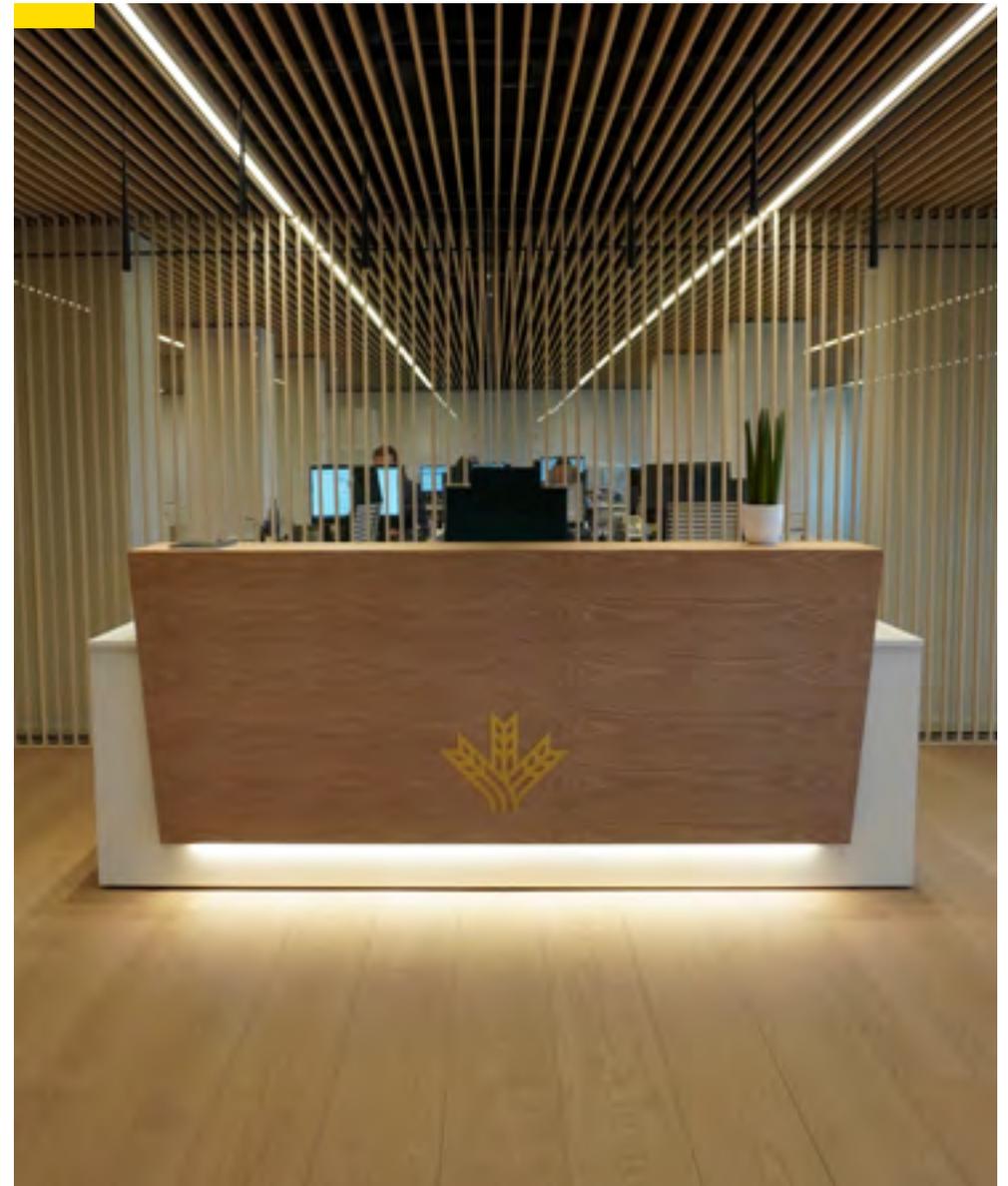
Por correo electrónico:

Apartado Atención al Cliente de la página web oficial:
cajaruraldenavarra.com/atención-cliente
Email: buzon.crnavarra@cajarural.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 segundo año consecutivo la presente Memoria del ejercicio 2019 de Caja Rural de Navarra y el EINF.



2.2 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

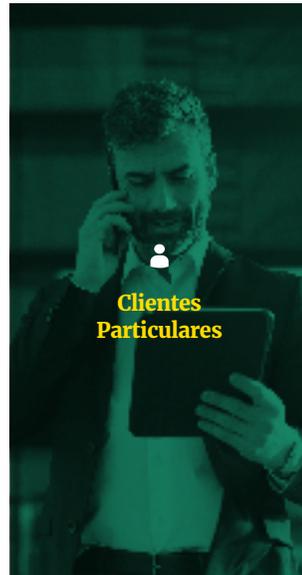
El **diálogo con los grupos de interés** se contempla como una herramienta necesaria para la determinación del contenido de la Memoria, así como un **proceso activo de participación de los distintos grupos de interés** de la Caja en la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de la misma.

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.



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



Cientes Particulares



Cientes Banca Privada



Cientes Empresa



Cientes Institucionales



Personas



Proveedores

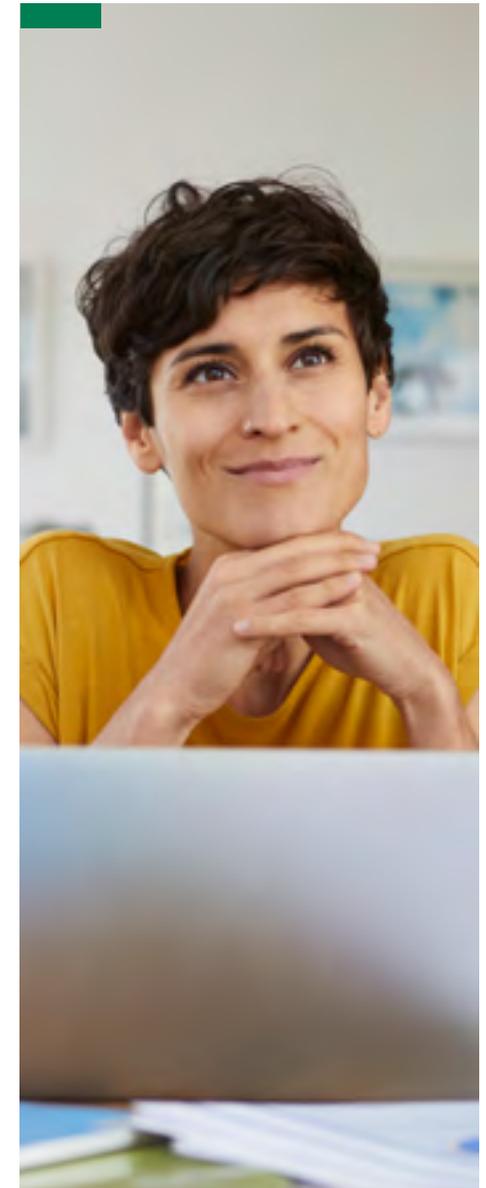
La gestión que Caja Rural de Navarra realiza de sus grupos de interés se fundamenta en la confianza y el diálogo abierto, que nos permite establecer relaciones cercanas con cada uno de ellos, conocer sus necesidades y expectativas y establecer compromisos de mejora.

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

Canales de comunicación con los Grupos de Interés:

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

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de atención al cliente - Redes Sociales Estudios de calidad - Te escuchamos Evaluación de la satisfacción de cliente Buzón de sugerencias Página cajaruraldenavarra.com Relaciones comerciales generales Encuesta sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria Entrevistas personales sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria con grupo de clientes empresas
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Caja Rural de Navarra Portal Interno: ideas y experiencias Comité de Empresa Grupo de Comunicación Interna Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria Encuesta sobre Materialidad a empleados de Caja Rural de Navarra para la elaboración de esta memoria
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones comerciales y contractuales Encuestas de calidad Encuesta sobre Materialidad a los proveedores con mayor facturación a Caja Rural de Navarra en 2018





2.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA

En el marco del proceso de elaboración de la Memoria de RSC según los estándares GRI (<https://www.globalreporting.org/standards>), Caja Rural de Navarra elaboró un análisis de materialidad para la Memoria RSC 2018, realizado sólo a nivel de Entidad Financiera (Caja Rural de Navarra).

El objetivo es identificar aquellos asuntos que suponen un mayor impacto para la Organización y sus grupos de interés, y por 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, que se realizó entre diciembre de 2017 y marzo de 2018 y se actualizó en marzo de 2019. Está previsto que esta consulta se realice de forma trienal, por lo que el siguiente análisis de materialidad se realizará en el ejercicio 2020.

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

VISIÓN INTERNA	MECANISMOS DE CONSULTA	RESPUESTAS OBTENIDAS
Comité de Dirección	Cuestionario online	31

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



CLIENTES PARTICULARES

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



CLIENTES INSTITUCIONALES

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



CLIENTES BANCA PRIVADA

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



PERSONAS

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



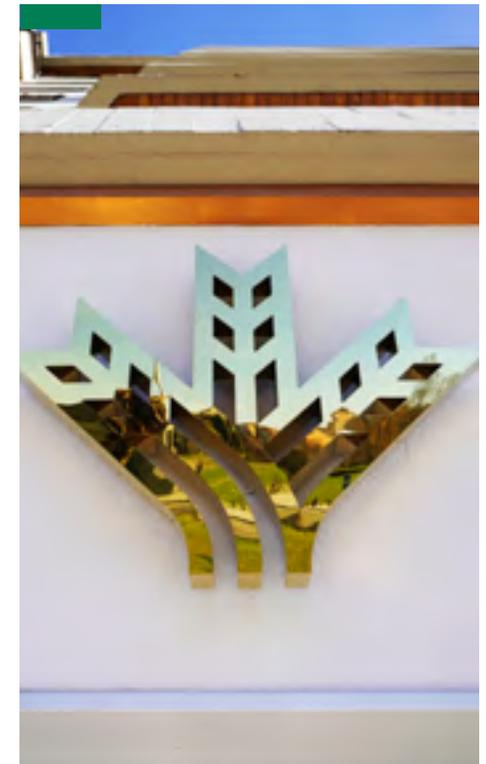
CLIENTES EMPRESAS

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



PROVEEDORES

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



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

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

PRIORIDADES GRUPOS DE INTERÉS **VISIÓN EXTERNA**

ASPECTOS	
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> ● Calidad de servicio y satisfacción de clientes ● Política de responsabilidad social corporativa y compromiso social de Caja Rural de Navarra ● Transparencia en la comercialización ● Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos ● Estrategia de la organización ● Cultura corporativa ● Modelo comercial ● Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones ● Estructura societaria y organizativa ● Canales de comercialización
MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo de las personas ● Conciliación de la vida familiar y profesional ● Igualdad y diversidad ● Educación y concienciación medioambiental ● Código de conducta
BAJA	<ul style="list-style-type: none"> ● Reducción de consumos ● Sistemas de pago ● Criterios de contratación

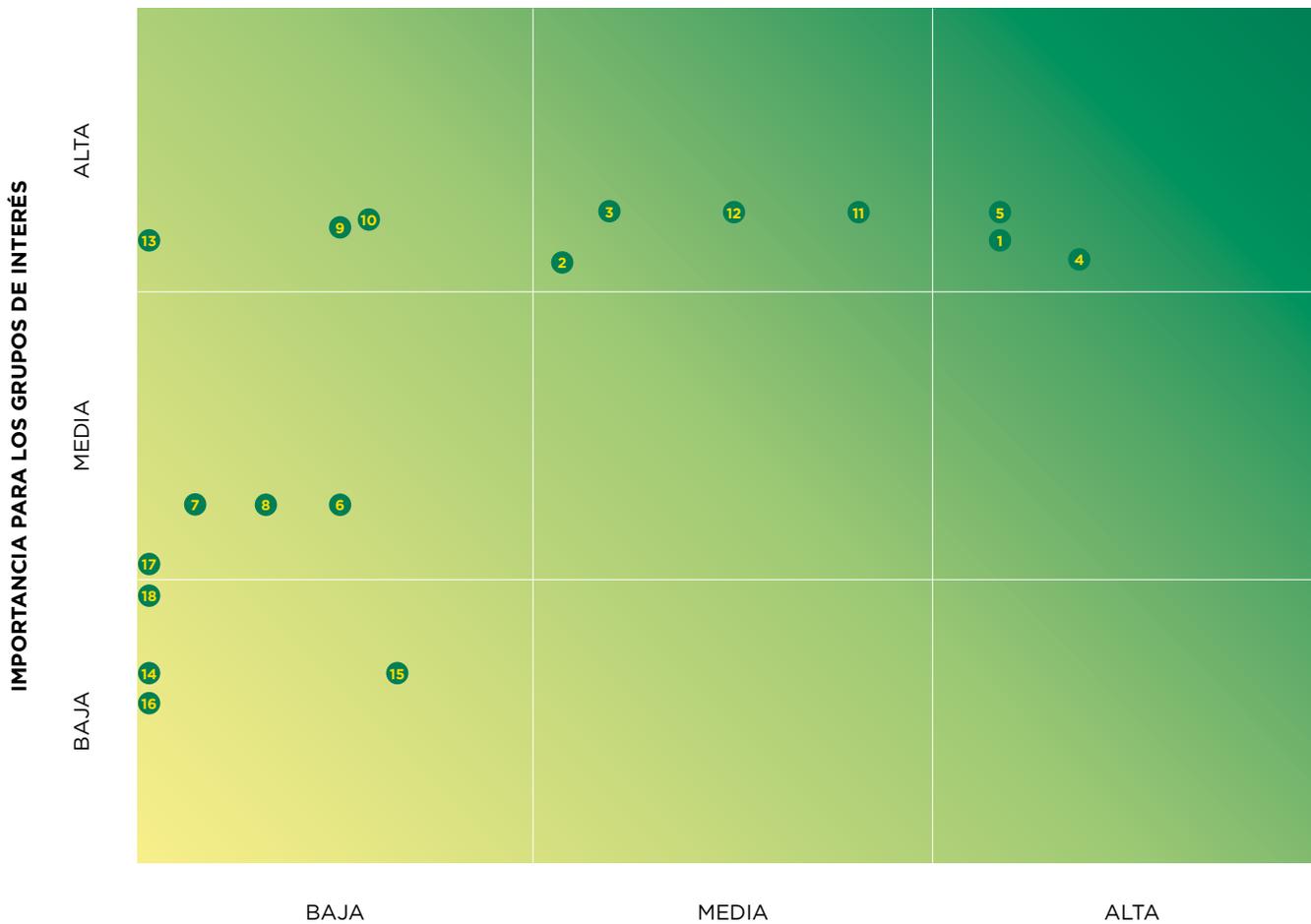
PRIORIDADES GRUPOS DE INTERÉS **VISIÓN INTERNA**

ASPECTOS	
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> ● Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos ● Estrategia de la organización ● Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra ● Transparencia en la comercialización
MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Calidad de servicio y satisfacción de clientes ● Cultura corporativa ● Estructura societaria y organizativa ● Códigos de conducta
BAJA	<ul style="list-style-type: none"> ● Canales de comercialización ● Modelo comercial ● Desarrollo de las personas ● Igualdad y diversidad ● Conciliación de la vida familiar y profesional ● Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones ● Criterios de contratación ● Sistemas de pago ● Reducción de consumos ● Educación y concienciación medioambiental

PRIORIDADES GRUPOS DE INTERÉS **VISIÓN GLOBAL**

ASPECTOS	
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> ● Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos ● Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra ● Estrategia de la organización ● Transparencia en la comercialización ● Calidad de servicio y satisfacción de clientes ● Cultura corporativa
MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Estructura societaria y organizativa ● Modelo comercial ● Canales de comercialización ● Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones ● Códigos de conducta ● Desarrollo de las personas
BAJA	<ul style="list-style-type: none"> ● Igualdad y diversidad ● Conciliación de la vida familiar y profesional ● Educación y concienciación medioambiental ● Reducción de consumos ● Sistemas de pago ● Criterios de contratación

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



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

IMPORTANCIA ESTRATÉGICA PARA CAJA RURAL DE NAVARRA

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



ECONÓMICOS

Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos.

Estrategia de la organización.

Transparencia en la comercialización.

Calidad de servicio y satisfacción de clientes.

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

El **Análisis de Materialidad** realizado entre diciembre de 2017 y marzo de 2018, y que se actualizó en marzo de 2019, profundizando en la consulta a los grupos de interés empleados y proveedores. Tras esa consulta, los aspectos materiales no se vieron modificados.



SOCIALES

Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra.

Cultura corporativa.

No se han identificado como materiales los aspectos relacionados con los empleados. Pero en la presente memoria se exponen las medidas de la organización en esta materia y su enfoque de gestión.



Medioambientales

No se ha identificado ningún ámbito ambiental como material. Es coherente teniendo en cuenta la actividad de Caja Rural de Navarra.

En la presente memoria se exponen las medidas ambientales que se despliegan en nuestra organización, como muestra del compromiso de la entidad con el medio ambiente.

2.4 ENFOQUE DE GESTIÓN

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

1. CLIENTES

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

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

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

2. EQUIPO HUMANO

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

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

3. LA SOCIEDAD

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

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

4. MEDIO AMBIENTE

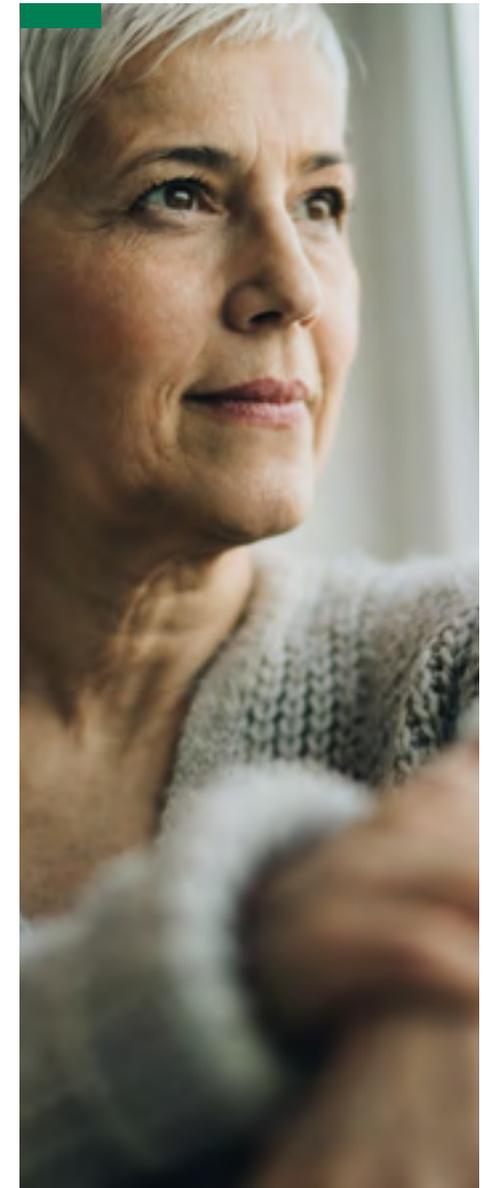
En cuanto al **medio ambiente**, dado que la Caja es una empresa de servicios

financieros, el impacto material directo de estas cuestiones es más limitado en nuestro caso, a pesar de lo cual **la entidad desarrolla múltiples iniciativas**, no sólo en el ámbito de la reducción del impacto negativo de la actividad propia, sino también en el apoyo a iniciativas destinadas a la mejora del medio ambiente de nuestras regiones, a través de la **formación, la sensibilización social, la inversión directa en proyectos empresariales de tipo medioambiental** (desarrollo forestal, energías renovables, ...) y también mediante el apoyo a proyectos de mejora del medio ambiente a través de **las líneas de financiación de la Caja** (Agricultura sostenible, Gestión forestal sostenible, Gestión de residuos, Energía renovable y Eficiencia energética).

5. PROVEEDORES

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

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



2.5 ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Caja Rural de Navarra es una entidad cooperativa, especializada en banca minorista y regional, que da servicio a sus clientes a través de una red de 253 oficinas repartidas entre la Comunidad Foral de Navarra, Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja, así como a través de sus canales virtuales.

La Caja elabora una planificación estratégica, en el año 2019 ha finalizado el Plan 2016 - 2019. En el año 2020 se iniciará un nuevo Plan Estratégico, que en esta ocasión será a 3 años, yendo desde el 2020 hasta el 2022. Siempre se acompaña de planes anuales.

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

Para ello es imprescindible mantener los niveles de rentabilidad, eficiencia, solvencia y liquidez marcados en el plan estratégico, así como el desarrollo de una actividad comercial que satisfaga las necesidades de los clientes teniendo en cuenta la necesaria adaptación a cada segmento y tipología de demanda. En este sentido, es relevante la atención digital que la Caja ofrece a sus clientes a través de Ruralvía, la banca electrónica 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



La red de oficinas de Caja Rural de Navarra ha crecido hasta las 253 sucursales en Navarra, Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja.

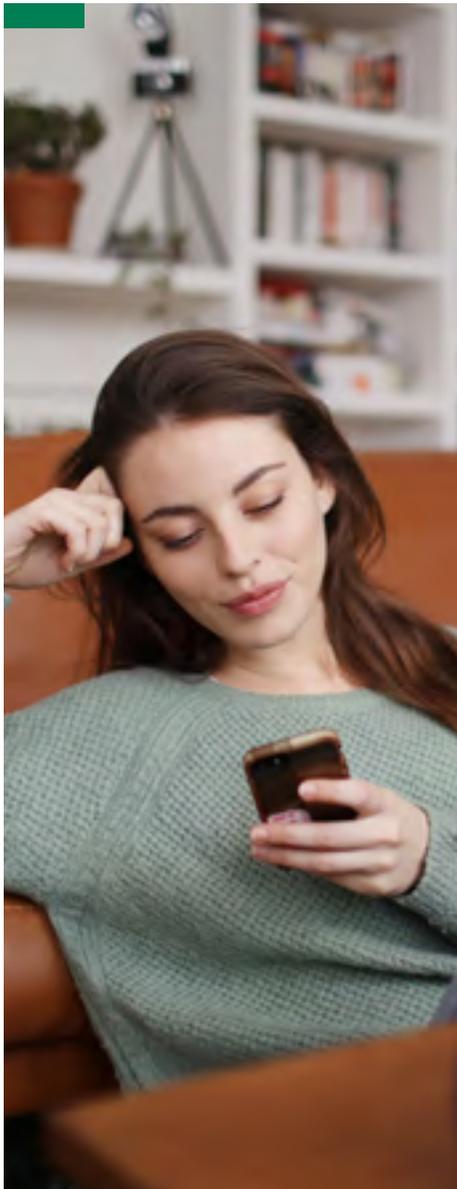
modelo de banca federada que permite salvaguardar la plena autonomía de las Cajas que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito 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.



2.6 PLAN ESTRATÉGICO CAJA RURAL DE NAVARRA

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

INVERSIÓN CREDITICIA

Se ha comportado algo peor de lo planificado, la inversión global ha crecido 1,5% menos de lo presupuestado en el Plan Estratégico, lo que supone una desviación de unos 100 millones de euros anuales, salvo en 2018, que fue únicamente de 8 millones de euros. En las provincias de fuera de Navarra se ha superado todos los años el 9%, salvo en el último ejercicio, en el que ha crecido un 4,71%, superando los objetivos marcados. En todo el Plan, el crecimiento de las oficinas de fuera de Navarra, supone más del 50% del total de la inversión.

ACREEDORES

Se ha comportado mejor que lo presupuestado en el Plan Estratégico, puesto que teníamos previsto alcanzar los 8.323 millones de euros de recursos de clientes en las oficinas, y la cifra de final de 2019 es de 8.692 (un crecimiento del 8,10%) superando los crecimientos anuales marcados como objetivo del 7% a nivel global. En las provincias de fuera de Navarra el crecimiento en los

años del plan estratégico, ha sido en torno al 8% de media, suponiendo, a final del plan, que las oficinas de fuera de Navarra aportan algo más del 38% de los acreedores totales de la entidad.

NUEVOS CLIENTES

A lo largo del Plan se ha logrado el crecimiento objetivado en cuanto a captación de personas físicas, superando en más de 13.000, el objetivo marcado para los cuatro años de 105.283 nuevos clientes. Sin embargo, en cuanto a personas jurídicas, no hemos logrado captar las 15.992 presupuestadas, quedando en algo más de 13.000. Tanto en un parámetro, como en otro, aproximadamente el 60% de los nuevos clientes, se captan en oficinas de fuera de Navarra.

MOROSIDAD

El saldo de morosos ha sido mejor de lo presupuestado todos los años, excepto el incremento experimentado en el último ejercicio, en el que se han superado en 35 millones de euros los 145 presupuestados. El saldo de adjudicados en pago de deuda, es casi un tercio de lo presupuestado en el Plan, acabando con un importe de 51 millones, cuando esperábamos acabar en 138 millones de euros.

RESULTADOS

De nuevo todos los años del Plan, se ha superado el objetivo de resultados. En el total del Plan se han conseguido 43,5 millones de euros más de los presupuestados: 6 en el año 2016, 13 en

el año 2017, 20 en el año 2018 y 5 en el año 2019.

NIVEL DE SOLVENCIA

El ratio de solvencia definitivo al 31/12/2019 es el 16,74% se trata del ratio de "capital de nivel 1 ordinario-CET1" (el de capital de la máxima calidad). El objetivo del Plan era acabar en el 17,66%. Aunque no se ha alcanzado el nivel de solvencia presupuestado, 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 computan como Recursos Propios.

Como resumen, podemos decir que se han conseguido la mayoría de los objetivos económicos marcados en el Plan, mejorando nuestras cuotas de mercado y el crecimiento de nuestra red en los mercados de Vizcaya (7 oficinas nuevas en los ejercicios del Plan) y Álava (1 oficina nueva).

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

CAPÍTULO 3

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

3.1 QUIÉNES SOMOS

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

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

Caja Rural de Navarra cuenta con 169.507 socios (a 31/12/2019), con representación en una gran diversidad de sectores de la economía y sociedad, no existiendo socios mayoritarios ni de referencia en la Sociedad. Con un negocio basado inicialmente en el sector agropecuario, la actividad fue evolucionando a lo largo de los años en línea con la industrialización de su entorno regional. En la actualidad Caja Rural de Navarra opera bajo un modelo de banca universal, con una cultura basada en la transparencia, responsabilidad, austeridad y control de riesgo.

Con un enfoque local y siguiendo la tradición del modelo cooperativo europeo, su actividad financiera se dirige hacia todos los segmentos de la banca minorista (particulares, empresas, autónomos, instituciones, etc...) a través

de una red de 253 oficinas repartidas en la Comunidad Foral de Navarra, País Vasco y La Rioja. Respecto al año anterior se ha incrementado en uno el nº de sucursales abiertas, no habiéndose cerrado ninguna oficina en el año 2019

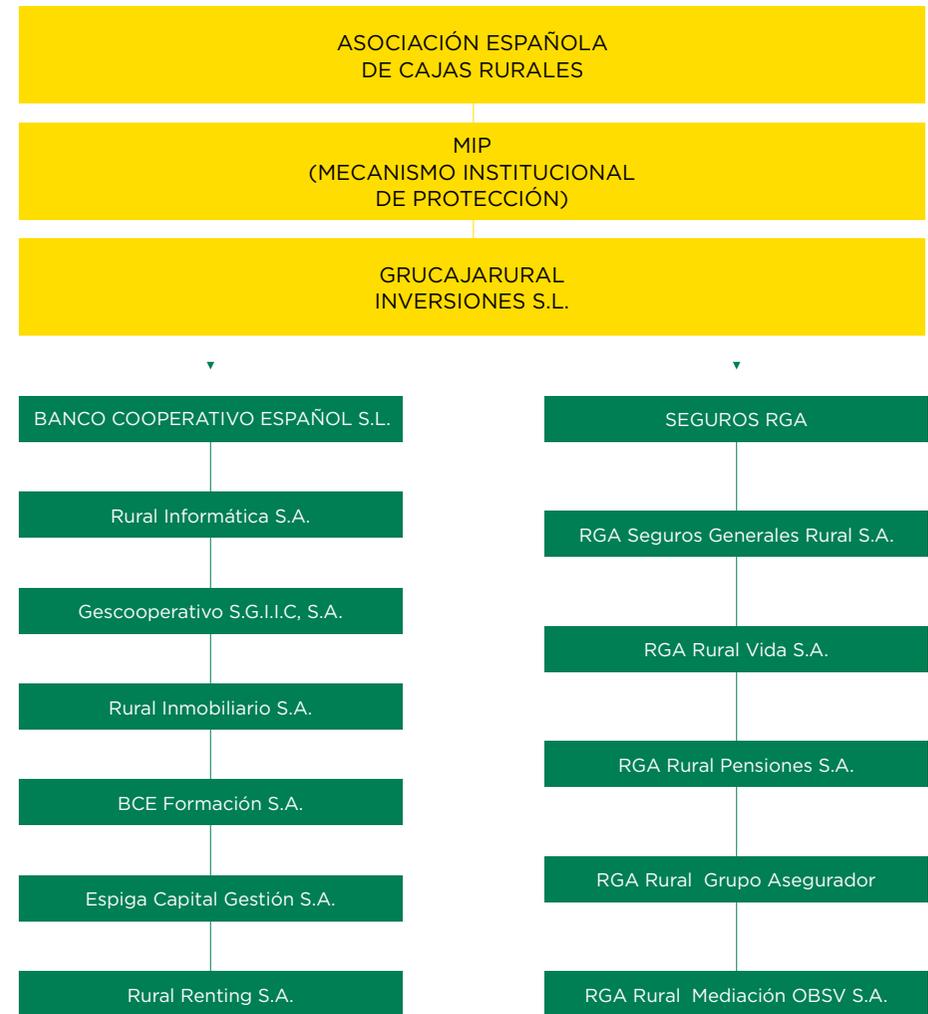
Con una estrategia de crecimiento local, y a pesar del cambio radical acaecido en el mapa del sector financiero español en los últimos años, no ha sido objeto ni promotor de procesos de integración ni fusión con otras entidades manteniendo la denominación social y la marca de Caja Rural de Navarra en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

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

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

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

ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO



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

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

1. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES

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

La Asociación fue creada en el año 1989, y en la actualidad participan de ella 29 Cajas Rurales independientes entre sí. Está regida por sus estatutos y, en lo no previsto en ellos, por la normativa aplicable. Son parte inseparable de sus estatutos el Reglamento y el Régimen disciplinario del MIP. Los órganos de gobierno de la Asociación son la Asamblea General a la que acuden

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

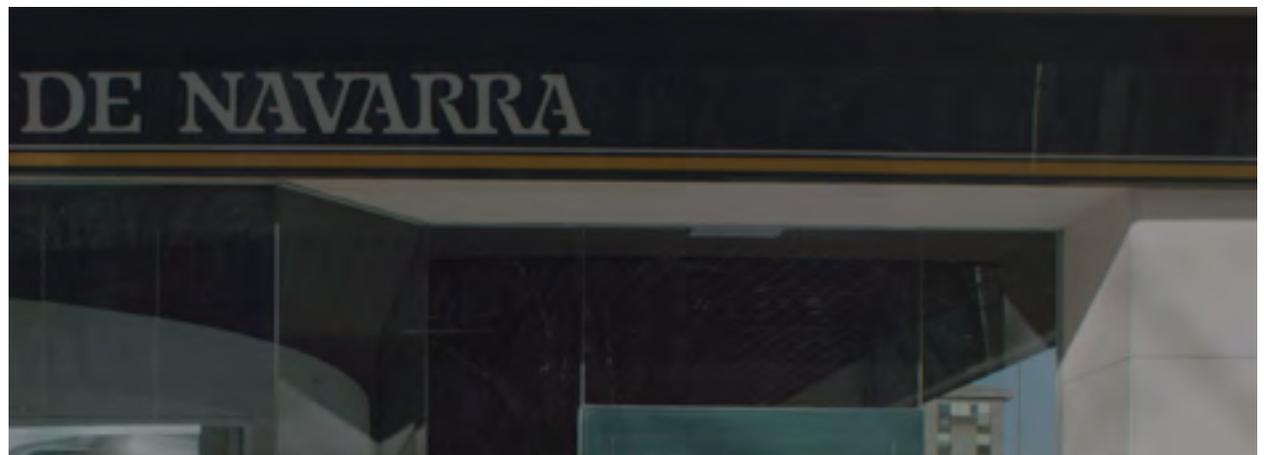
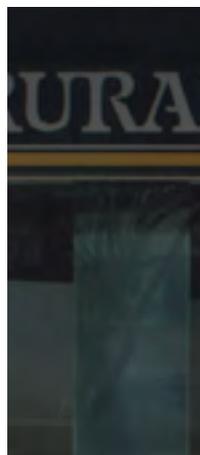
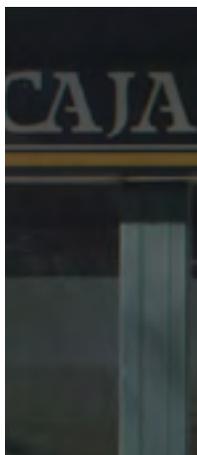
A. El MIP, constituido en 2018, es un mecanismo de apoyo y defensa mutua intercooperativo creado en el seno de la Asociación para beneficio de las Entidades Asociadas, y tiene la consideración de Sistema Institucional de Protección en el sentido que a éste término de le da en el artículo 113.7 del Reglamento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

El MIP (Mecanismo Institucional de Protección) carece de personalidad jurídica, y se entiende como el conjunto complejo de medios patrimoniales, derechos, obligaciones y compromisos que se

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

El MIP está formado como miembros de pleno derecho por las Cajas que participan en la Asociación Española de Cajas Rurales (en adelante la "Asociación"), el Banco Cooperativo Español y la Sociedad Holding. Existe en el MIP un Comité Gestor, que es un Comité delegado de la Junta directiva de la Asociación, cuya finalidad es ser el órgano encargado de la gestión ordinaria del MIP y su órgano gestor fundamental. Caja Rural de Navarra, por su peso específico en el Grupo, pertenece a este Comité Gestor.

B. La Sociedad Holding es propiedad de las Cajas Rurales asociadas en proporción a lo que representan sus ATM (Activos Totales Medios) dentro del Grupo. La participación actual de Caja Rural de Navarra en la misma



es del 20,35%. Su denominación social es "Grucajural Inversiones S.L.". Esta sociedad es a su vez la propietaria de las acciones de las siguientes sociedades pertenecientes al Grupo Caja Rural:

- Seguros RGA, compuesto por las siguientes sociedades:

RGA Seguros Generales Rural S.A. de Seguros y Reaseguros

RGA Rural Vida S.A. de Seguros y Reaseguros

RGA Rural Pensiones S.A.

RGA Mediación OBSV S.A.

RGA Rural Grupo Asegurador

- Banco Cooperativo Español

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

2. BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A.

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

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.

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

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

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

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

Enlaces de interés:

> www.ruralvia.com/bancocooperativo/inicio.html

> www.gescooperativo.es

> www.grupocajarural.es





3. SEGUROS RGA

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

En su estructura accionarial las entidades del denominado Grupo Caja Rural cuentan con un 100% del capital de la compañía.

Las compañías que conforman Seguros RGA son las siguientes:

RG A SEGUROS GENERALES RURAL, S.A. de Seguros y Reaseguros.

RG A RURAL VIDA, S.A. de Seguros y Reaseguros.

RG A RURAL PENSIONES, S.A. Entidad Gestora de Fondos de Pensiones.

RG A MEDIACIÓN, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.A.

RG A GRUPO ASEGURADOR, Agrupación de Interés Económico.

Caja Rural de Navarra está representada en los Consejos de Administración de las sociedades **RG A SEGUROS GENERALES RURAL, S.A. y RG A RURAL VIDA, S.A.** Ambos consejos están conformados en la actualidad por 12 miembros que pertenecen a Entidades del Grupo Caja Rural. Enlaces de interés:

> www.segurosrga.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. Su Consejo de Administración está compuesto por 12 miembros representativos en su totalidad de las Cajas del Grupo. Caja Rural de Navarra, por su dimensión en el Grupo, forma parte del Consejo de administración de esta empresa desde su origen. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 18,22%.

A. Nessa Global Banking Solutions

Esta sociedad creada en 2011, es el instrumento a través del cual RSI tiene presencia en los mercados internacionales en su actividad con empresas ajenas al Grupo Caja Rural. Con la constitución de esta filial RSI está presente en cuatro continentes: Asia, América, África y Europa. En esta sociedad, en la actualidad, el máximo órgano de representación y gestión recae en la figura del administrador único. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 14,43%

Sociedad creada en 2003 como escisión del Área de Servicios Post-Producción de

RSI. Docalia es en la actualidad una de las referencias a nivel nacional en el servicio integral de gestión y personalización de documentos y cheques.

En esta sociedad, en la actualidad, el máximo órgano de representación y gestión recae en la figura del administrador único. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 18,23%. Enlaces de interés:

> www.ruralserviciosinformaticos.com

> www.nessagbs.com

> www.docalia.com

5. UNACC

Además, Caja Rural de Navarra está asociada a la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito). La UNACC, constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta su representatividad a nivel institucional.

Constituida sobre la base de la asociación libre, pueden formar parte de la misma todas las Sociedades Cooperativas de Crédito existentes en España. Su objetivo principal es representar y defender los intereses de sus asociados, fomentar el cooperativismo de crédito o actuar como interlocutores y representantes ante entidades y organismos públicos entre otros.

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

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

Enlaces de interés:

- > www.unacc.com
- > www.eacb.coop

COMPOSICIÓN DEL GRUPO CAJA RURAL



PRINCIPALES CIFRAS DEL GRUPO CAJA RURAL



3.2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1. DENOMINACIÓN

CAJA RURAL DE NAVARRA, Sociedad Cooperativa de Crédito.

2. PERSONALIDAD JURIDICA “FORMA”

Cooperativa de Crédito.

3. OBJETO SOCIAL

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

4. DOMICILIO SOCIAL

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

5. INSCRIPCIONES

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

6. N.I.F.

F/31021611

7. ORGANOS SOCIALES

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

8. AMBITO DE ACTUACIÓN

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



3.3 ÓRGANOS DE GOBIERNO

Las Directrices EBA sobre gobierno interno [EBA/GL/2017/11] atribuyen al Consejo Rector de Caja Rural el establecimiento y supervisión de un marco de control y de gobierno interno adecuado y eficaz que defina una estructura organizativa que, entre otros aspectos, contemple las funciones internas de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría, dotándoles de independencia, autoridad, rango y recursos suficientes para desempeñar sus cometidos correctamente.

En este sentido, y conforme al compromiso permanente de la Sociedad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo Rector de Caja Rural, ha aprobado el Sistema de Gobierno Interno de Caja Rural de Navarra (el "Sistema") cuya implementación y desarrollo es asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintos Comités delegados constituidos en su seno.

El Sistema de Gobierno Interno tiene por objeto:

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

PRINCIPIOS GENERALES

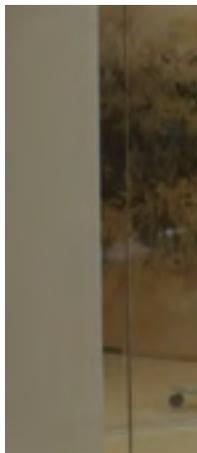
A los efectos de cumplir con su objetivo de garantizar una gestión sana y prudente de la Sociedad, este Sistema, así como las políticas y procedimientos establecidos para su desarrollo, se basa entre otros, en los siguientes principios:

- A. La promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités.
- B. La definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento de Caja Rural de Navarra, garantizando una eficiente coordinación estratégica.
- C. El establecimiento de un sólido sistema de supervisión y control interno.
- D. El compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en procesos

de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.

E. La implantación de una cultura corporativa basada en una actuación ética y sostenible de los órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados de la Sociedad.

F. Un adecuado Cumplimiento Normativo, de forma que la actuación de la Sociedad cumpla, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecue a las mejores prácticas de buen gobierno.



3.3.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO

Caja Rural de Navarra cuenta con una estructura corporativa y un modelo operativo de dirección y control 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 asegurar que dicha estructura de la Sociedad esté alineada con el modelo de negocio y de riesgos, para lo cual evalúa periódicamente la organización y cómo sus cambios afectan a la Sociedad, ajustando su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

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

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA

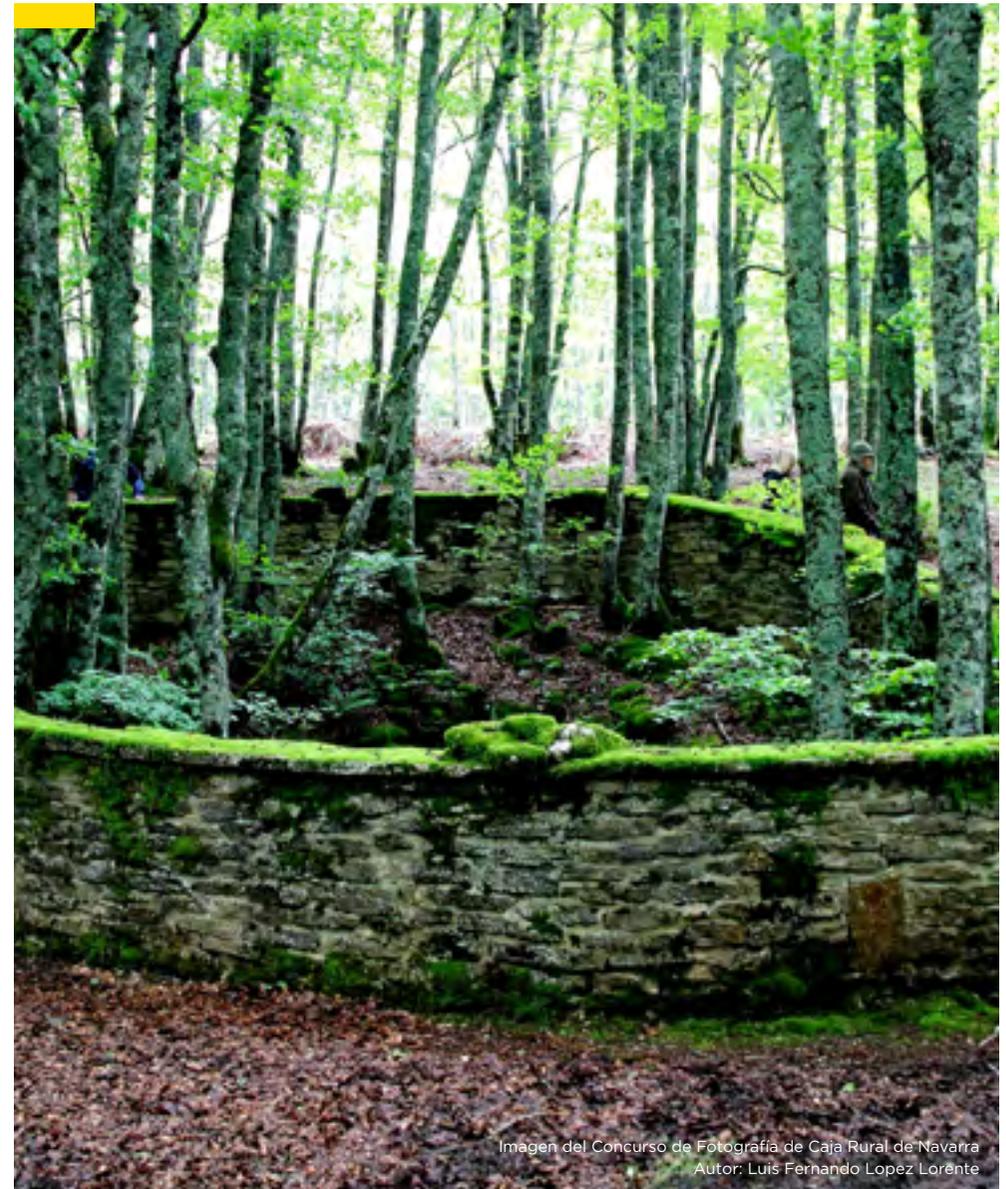
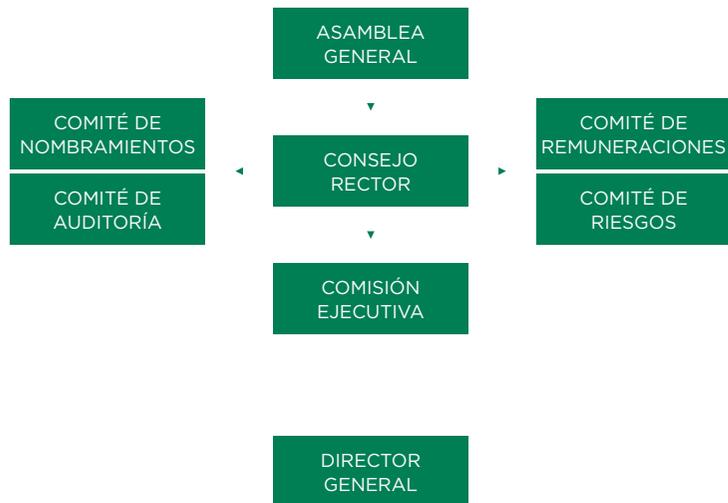


Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
 Autor: Luis Fernando Lopez Lorente

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL

1. SOCIOS

Caja Rural de Navarra es una cooperativa de crédito que, a 31/12/19, cuenta con 169.507 socios que aportan 167,6 millones de euros al capital social de la Caja. Respecto al año anterior, el número de socios se ha incrementado en 4.607 personas, y el saldo aportado al capital social ha aumentado en 279,2 miles de euros.

2. 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.

3. CONSEJO RECTOR

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

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

> www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/particulares/informacion_institucional/galeria_descargas/Estatutos_Caja_Rural_de_Navarra.pdf

El Consejo se compone de un mínimo de 5 y un máximo de 15 miembros: Presidente, vicepresidente y Secretario y hasta doce vocales. Hasta 14 miembros son elegidos, de entre los socios, por la Asamblea General, en votación secreta y por el mayor número de votos. El miembro restante es un trabajador de la entidad elegido por los trabajadores fijos de la Caja.

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

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

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

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

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

El Consejo Rector dispone de un Reglamento interno de funcionamiento que contiene las medidas y principios de su actuación, así como las reglas básicas de su organización y funcionamiento, las normas de conducta de sus miembros, con el fin de alcanzar la mayor eficacia, transparencia y unidad de criterio en la gestión de Caja Rural de Navarra (en adelante "la Entidad" o "Caja Rural"). Este Reglamento está disponible en la url:

> www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
 Autor: Unai Huici Alejandro

4. COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO RECTOR

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

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

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

Estas comisiones se componen de 4 consejeros excepto la Comisión Ejecutiva y el Comité de Remuneraciones que están constituidos por 5 miembros del Consejo de la Caja. Las funciones de los órganos de supervisión de Caja Rural de Navarra mencionados son:



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.



La estructura Operativa de la Entidad es la siguiente:

5. DIRECCIÓN GENERAL

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

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

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

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

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

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

6. ÁREAS/DEPARTAMENTOS INTERNOS: ESTRUCTURA OPERATIVA

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

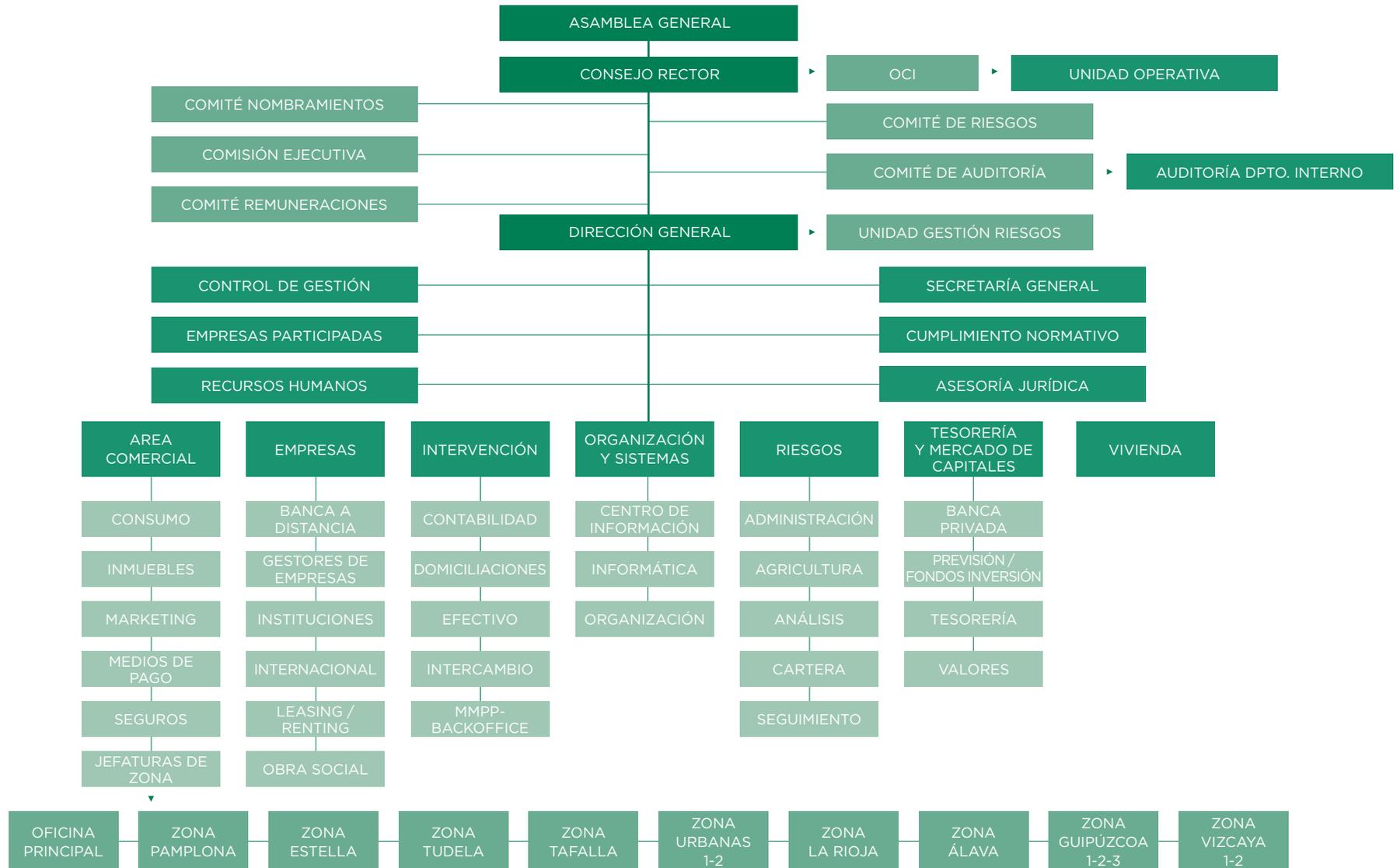
Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja se configura con diversas Áreas/Departamentos Internos que desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Sociedad contribuyendo a un adecuado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

En particular, Caja Rural tiene constituidas Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación, ya sea en

materia de gobierno corporativo (como el Departamento de Asesoría Jurídica y Fiscal o Cumplimiento Normativo), en relación con el control y la gestión de riesgos (Departamento de Intervención General y Riesgos y Departamento de Auditoría Interna), o con el negocio (Departamento de Banca Corporativa, Departamento Comercial, Departamento de Empresas y Departamento de Banca de Privada), entre otros ámbitos.

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

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD



3.3.2 MARCO DE CONTROL INTERNO

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

1. PRINCIPIOS Y ÓRGANOS RESPONSABLES

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

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

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

Una estructura organizativa y operativa definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.

El establecimiento de procedimientos de intercambio de información adecuados entre el Consejo Rector y el Director General en relación con las diferentes líneas de negocio, así como entre el Consejo Rector y los responsables de las funciones de control interno a través de los Comités Internos del Consejo.

Un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa con funciones y responsabilidades diferenciadas.

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

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

Asimismo, procedimientos que garantizan el seguimiento y control de la externalización en su caso de determinadas funciones o servicios.

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

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

2. LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

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



1ª LÍNEA DE DEFENSA

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

2ª LÍNEA DE DEFENSA

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

3ª LÍNEA DE DEFENSA

La tercera línea la constituye la unidad de Auditoría Interna, que realiza una revisión independiente, verificando el cumplimiento y eficacia de las políticas corporativas y proporcionando información independiente sobre el modelo de control. Como principales funciones de Auditoría Interna destacan las siguientes:

- Evaluación de la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y de las políticas y normativas internas.
- Emisión de recomendaciones para solucionar las debilidades detectadas en los procesos de revisión, haciendo un seguimiento de las mismas.

3. LAS FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

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

A tales efectos, el Consejo Rector velará, con el apoyo del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, para que los responsables de las funciones de control interno puedan actuar con independencia y presentar recomendaciones o propuestas. Sin perjuicio de la obligación de reporte que resida en cada área de negocio o en el resto de áreas, las funciones de control interno han de informar, en todo caso, con carácter inmediato y según los casos, al Consejo Rector, a sus Comités, y al Director General de cualquier incumplimiento normativo, incidencia o anomalía que identifiquen y que revista una especial relevancia.

LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

La Función de Gestión de Riesgos es desarrollada por la Unidad de Gestión de Riesgos que, dependiendo funcionalmente del Comité de Riesgos de la Caja como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones. Al frente de la Unidad de Gestión de riesgos está un alto directivo independiente de la entidad que no desempeña funciones operativas que interfieran en el adecuado control de los riesgos.

El responsable de esta Función asiste y apoya al Comité de Riesgos, el cual asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y le asiste en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia. En particular, apoya al Consejo Rector en la elaboración, aprobación, actualización y seguimiento del Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación de la Caja.

Así mismo, el Comité determina, junto con el Consejo Rector, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el propio Comité y el Consejo Rector.

Caja Rural de Navarra para mantener el perfil de riesgo moderado y prudente



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

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

de niveles acordes con las directrices establecidas por el Consejo.

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

LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Caja Rural de Navarra está comprometida con el cumplimiento estricto de toda normativa nacional e internacional que regula su actividad y el correcto desempeño y desarrollo de su negocio,

y para ello cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz.

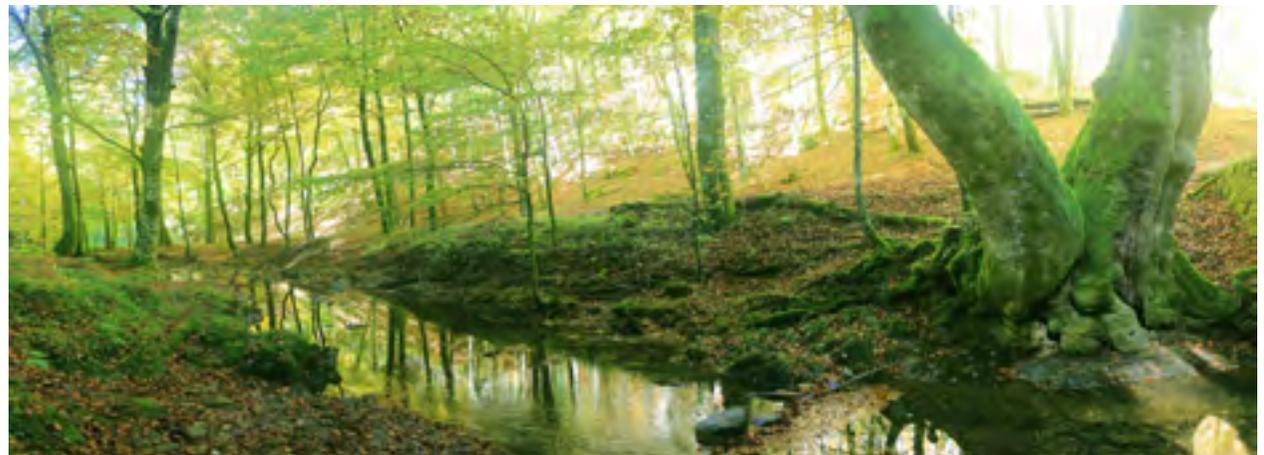
Esta Función de Cumplimiento Normativo tiene por objeto, gestionar la prevención y, en su caso, mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito.

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

independencia con respecto a los servicios y actividades que controla.

Para ello, la Unidad cuenta con un Manual de Procedimiento y un Plan Anual de Actuación aprobado por el Comité de Auditoría de la Caja. Asimismo, la Unidad diseña y mantiene los sistemas para la identificación del grado de cumplimiento de las distintas normativas realizando una evaluación continuada del grado de cumplimiento normativo de la Sociedad a través de una herramienta de gestión específica denominada “motor de cumplimiento”, reportando sus actividades con una periodicidad trimestral al Comité de Auditoría y anual al Consejo Rector.

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





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

LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

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

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

El Departamento de Auditoría Interna informa periódicamente al Comité de Auditoría sobre el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos

de control de riesgos del Grupo, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

Como apoyo a las tres funciones principales de control interno antes citadas, cabe señalar al Comité de Riesgo Operacional, el cual es el encargado de analizar y minimizar los riesgos en los que incurre la entidad derivados de su propia actividad transaccional y operativa. Este Comité está compuesto por ejecutivos de la Caja de las áreas con mayor volumen y sensibilidad en cuanto a su transaccionalidad, siendo coordinados por el área de Organización de la Entidad.

3.3.3 CULTURA CORPORATIVA

1. NORMAS DE CONDUCTA

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

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

2. MODELO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

Caja Rural de Navarra ha establecido un modelo de prevención de riesgos penales cuyo principal objetivo es la delimitación



de los controles establecidos para prevenir o, en su caso, mitigar la comisión de cada uno de los delitos que potencialmente podrían cometerse en el desarrollo de la actividad propia de la Caja y que puedan dar lugar a la responsabilidad penal de la misma.

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

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

y control de su actividad, estableciendo medidas adecuadas para mitigar el riesgo de la comisión de delitos.

3. POLÍTICA EN MATERIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

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

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

Estos mecanismos vienen recogidos en tres ámbitos:

- Los Estatutos de la Caja en su artículo 48 y el Reglamento del Consejo Rector en su artículo 24, ambos documentos disponibles en la página web de la entidad:

> www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo

- La Política de conflictos de interés de la Caja aprobada por el Consejo Rector.
- En los procedimientos internos fijados por la entidad para dar cumplimiento a lo establecido en el RD 84/2015 en lo

referido a los límites a la obtención de créditos avales y garantías de los altos cargos de la Entidad.

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

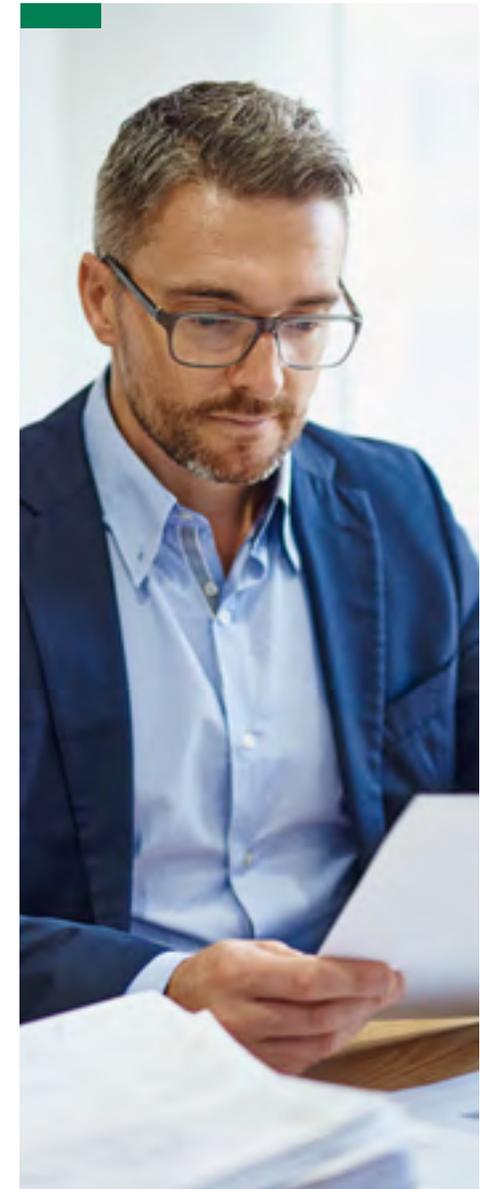
Esta segregación se complementa con el establecimiento de barreras a la información entre los correspondientes departamentos o áreas funcionales afectadas por los posibles conflictos identificados.

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

- Relaciones de los miembros del Consejo Rector con la Entidad; a estos efectos, en el Reglamento del Consejo Rector se delimitan los deberes y prohibiciones que los Consejeros han de acatar para poder ejercitar su cargo conforme a las directrices buen gobierno propias de la entidad.
- Empleados y Directivos con los intereses de los clientes y de la propia Entidad; la actuación de ambos ha de ajustarse, de forma específica, a las Políticas y procedimientos que rigen las distintas Áreas/Departamentos y, en todo caso, cumpliendo las premisas que a este respecto se establecen en el Código de Conducta de Directivos y Empleados indicado en el apartado A anterior y en

el punto 5 de la Política de Conflictos de Interés de la Entidad. Así mismo, se recogen en dichos documentos los principios de actuación y reglas tendentes a evitar actuaciones de los empleados que puedan producir conflictos de interés, tanto con clientes como con la propia Entidad, especialmente en el ámbito de los objetivos y variables.

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





3.4 CULTURA CORPORATIVA

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

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



NUESTRA MISIÓN

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



NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

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

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



NUESTRA VISIÓN

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



PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

Compromiso: Ilusionamos a las personas para ser parte de nuestro proyecto.

Profesionalidad/responsabilidad: Perseguimos hacer las cosas cada día mejor para lograr nuestros objetivos.

Cercanía: Cuidamos y fortalecemos relaciones basadas en la confianza y en el compromiso.

3.5 EMPRESAS PARTICIPADAS

1. LA POLÍTICA DE EMPRESAS PARTICIPADAS

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

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

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

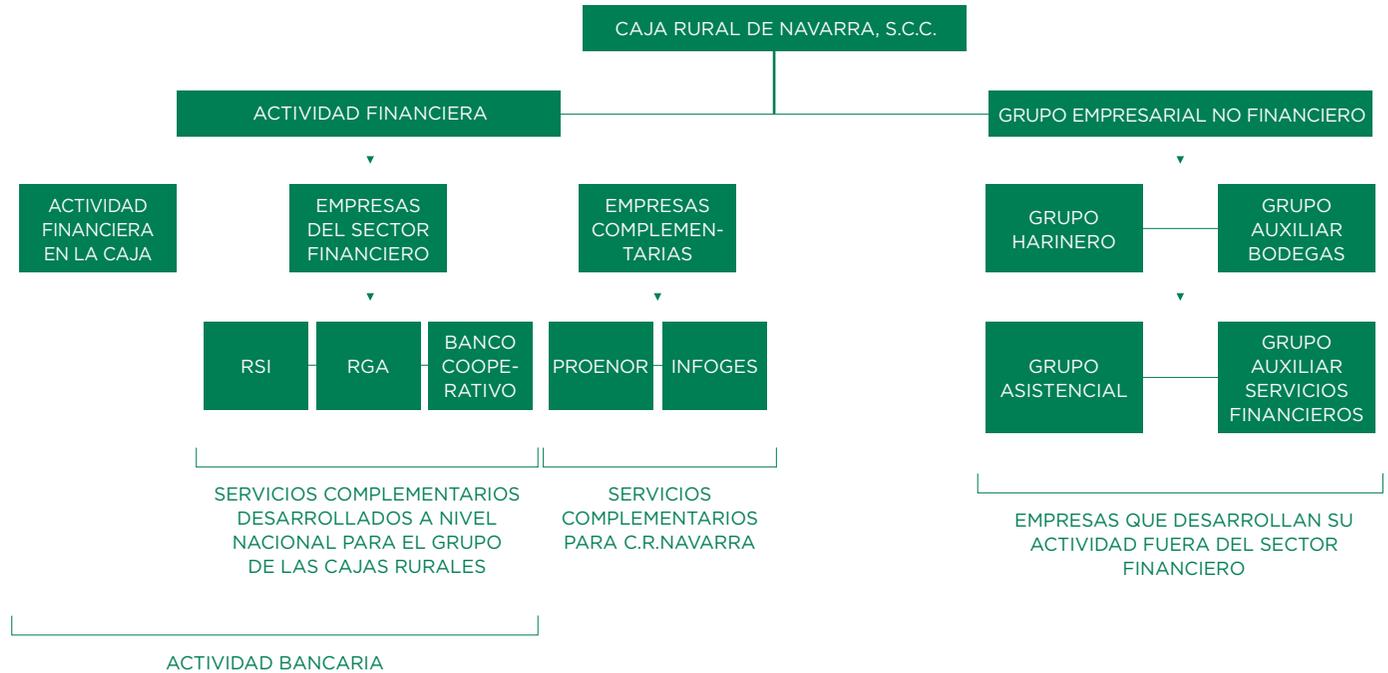
Como entidad financiera capilarmente integrada en su entorno, **Caja Rural de Navarra toma sus decisiones de inversión o desinversión sobre los siguientes parámetros fundamentales:**

- (i) evitar la distorsión de la competencia sectorial y de las actividades recurrentes de sus socios cooperativistas y clientes;
- (ii) apoyo a la economía regional de forma omnidireccional, pero con una especial relevancia al sector agrícola y agroindustrial por sus orígenes e historia;
- (iii) viabilidad y rentabilidad del negocio analizado y, finalmente, (iv) sinergias con las operaciones de la Caja Rural de Navarra y/o sus empresas participadas.

La **actividad financiera** de Caja Rural de Navarra se desarrolla en **País Vasco, La**

Rioja y Navarra, pero la **actividad industrial o de servicios de sus empresas participadas son globales**, y algunas de estas empresas exportan porcentajes muy significativos de su producción.

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:



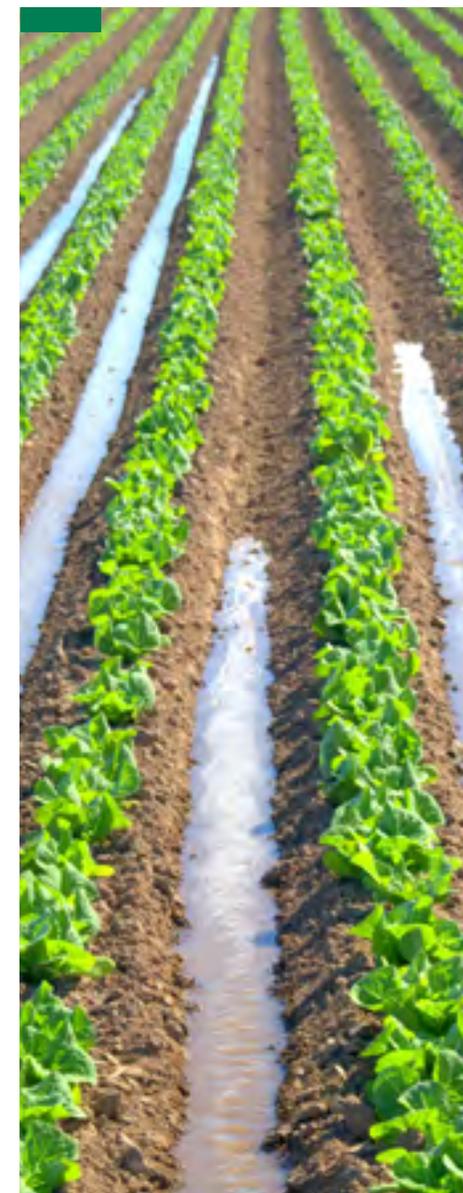
De acuerdo a la circular del Banco de España, para constituir una participación cualificada se ha de participar en, al menos, el 10% del capital o de sus derechos de votos. Se entenderá una influencia notable en la gestión cuando la Entidad pueda designar al menos un 20% de los consejeros. Caja Rural 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.

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

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

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

EMPRESA GRUPO	CIF	SECTOR DE ACTIVIDAD	% PARTICIPACIÓN	PARTICIPACIÓN DIRECTA CRN
HARIVASA 2000 S.A	A31013402	Harina	100%	Si
Transnoain S.A	A31870058	Harina	100%	No
Cerelia I+D S.L	B71312888	Harina	100%	No
Cerelia S.L	B31949217	Harina	100%	No
Harinera de Tardienta S.A	A22001499	Harina	100%	Si
Harinas Selectas S.A	A50107143	Harina	100%	No
Comercial Don Obrador, S.A.	B79410742	Harina	100%	No
Le Moulin de Navarre	FR25813803103	Harina	100%	No
Harántico, S.L.	B36562593	Harina	100%	Si
Reyes Hermanos S.L	B36000818	Harina	100%	No
Harinera del Mar S.L	B97832232	Harina	100%	Si
Haribéricas SXXI S.L	B64939341	Harina	100%	Si
Harivenasa S.L	B71075774	Harina	100%	Si
HRVS Eood	BG203420883	Harina	100%	No
Industria Tonelera de Navarra S.L	B31688336	Auxiliar bodegas	100%	Si
Tonnellerie de L'Adour S.A.S	FR96425029972	Auxiliar bodegas	100%	Si
Oroz Fils STE Exploitation ETS Oroz	FR94379700966	Auxiliar bodegas	100%	No
Tonnellerie de L'Adour USA Inc	C3886342	Auxiliar bodegas	100%	No
Bouquet Brands S.A	A31884000	Auxiliar bodegas	100%	Si
Bahía de Cádiz S.L	B84996743	Auxiliar bodegas	100%	No
Solera Asistencial S.L	B71150866	Asistencial	100%	Si
Solera Navarra S.L	B71186654	Asistencial	100%	No
Tarre Monreal S.L	B31872872	Asistencial	100%	No
SERESGERNA S.A	A31697808	Asistencial	100%	Si
Preventia Sport S.L	B71008783	Servicios a clientes CRN	100%	Si
Promoción Estable del Norte S.A	A31663651	Servicios a clientes CRN	100%	Si
Informes y Gestiones Generales, S.A.	A31437635	Servicios a clientes CRN	100%	Si
Informes Técnicos y Valoraciones Generales, S.L.	B31917305	Servicios a clientes CRN	100%	No
Administración De Fincas Informes Y Gestiones S.L.	B71054944	Servicios a clientes CRN	100%	No



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

EMPRESA GRUPO	CIF	SECTOR DE ACTIVIDAD	% PARTICIPACIÓN	PARTICIPACIÓN DIRECTA CRN
Bodegas Príncipe de Viana, S.L.	B31130438	Bodeguero	50%	Si
Rioja Vega, S.A.	A31002918	Bodeguero	50%	Directa e indirecta
Iparlat, S.A.	A31003031	Lácteo	23,60%	Si
OmegaGeo, S.L.	B31832314	Servicios de geotécnia e ingeniería	50%	Si
Igeo 2 S.L.	B31854292	Servicios de geotécnia e ingeniería	50%	No
Laboratorios Entecsa, S.A.	A31536113	Servicios de geotécnia e ingeniería	50%	No
Entecsa Bilbao, S.L.	B95200549	Servicios de geotécnia e ingeniería	42,50%	No
Bosqalia, S.L.	B31813249	Cultivo y explotación madera	48,60%	Si
Errotabidea, S.L.	B31899271	Inmobiliaria	46,01%	Si
Servicios empresariales Agroindustriales, S.A.	A31139884	Servicios de asesoría fiscal, laboral y contable	33,33%	Si
Rural de Energías Aragonesas, S.A.	A99225195	Energía	25%	Si
Compañía Eólica de Tierras Altas, S.A.	A42145912	Energía	25%	Si
Rural de Energía de Tierras Altas, S.A.	A42221382	Energía	50%	Si
Renovables de la Ribera, S.L.	B71032791	Energía	50%	Si

En el Anexo II se detalla el Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2019, que hace referencia al Grupo Consolidado, en cumplimiento a la Ley 11/2018.



3.7 PRINCIPALES MAGNITUDES

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAJA RURAL DE NAVARRA

(Importe en miles de euros)	2015	2016	2017	2018	2019
VOLUMEN DE NEGOCIO					
Activos totales	9.728.120	10.952.597	11.557.130	12.038.254	12.945.945
Fondos propios	866.295	934.022	1.018.716	1.092.019	1.176.846
Depósitos de la clientela	6.493.935	7.080.743	7.533.517	8.020.973	8.741.063
Crédito a la clientela	6.351.615	6.832.108	7.315.406	7.781.407	8.127.188
SERVICIOS					
Oficinas	246	249	250	252	253
Cajeros automáticos	291	299	302	312	316
PERSONAS					
Número de empleados	918	933	959	965	963
RESULTADOS					
Margen de Intereses	148.514	147.278	142.907	138.135	145.467
Margen Bruto	208.396	210.704	217.372	206.911	222.115
Gastos de Administración	81.783	83.299	86.322	88.971	87.389
Resultados de la Actividad de Explotación	75.159	79.125	90.557	N/A (1)	N/A (1)
Resultados después de impuestos	62.274	66.460	86.792	91.250	85.153

(1) Este epígrafe ha desaparecido del modelo de cuenta de resultados pública en 2018.

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

(Importe en miles de euros)	2015	2016	2017	2018	2019
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA					
1. Valor económico generado directo	228.182	230.218	278.345	229.554	247.063
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	225.598	227.811	274.425	223.058	242.969
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	2.584	2.407	3.920	6.496	4.094
2. Valor económico distribuido	108.795	108.672	143.820	118.496	119.081
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	45.258	44.369	83.248	43.525	47.409
- Otros gastos generales de administración	34.717	34.418	35.620	37.340	35.831
- Otras cargas de explotación	10.541	9.951	47.628	6.184	11.578
Gastos de personal	47.065	48.881	50.702	51.631	51.558
Impuesto sobre Beneficios	7.485	6.212	-1.518	11.793	9.163
Intereses al capital	2.327	2.055	1.963	1.585	1.676
Inversiones/Donaciones a la comunidad	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275
3. Valor económico retenido (1-2)	119.386	121.546	134.525	111.058	127.981

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL GRUPO CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA

(Importe en miles de euros)	2015	2016	2017	2018	2019
VOLUMEN DE NEGOCIO					
Activos totales	9.860.147	11.085.569	11.726.238	12.202.865	13.133.114
Fondos propios	885.803	956.620	1.049.187	1.122.515	1.223.266
Depósitos de la clientela	6.480.414	7.054.214	7.524.305	8.011.914	8.729.469
Crédito a la clientela	6.370.613	6.849.057	7.334.762	7.789.185	8.176.553
SERVICIOS					
Oficinas	246	249	250	252	253
Cajeros automáticos	291	299	302	312	316
PERSONAS					
Número de empleados	1.440	1.532	1.608	1.766	1.792
RESULTADOS					
Margen de Intereses	146.150	145.437	140.947	135.957	143.634
Margen Bruto	259.652	266.741	278.719	276.758	293.966
Gastos de Administración	126.796	132.190	141.274	150.334	151.605
Resultados de la Actividad de Explotación	75.820	79.788	89.304	N/A (1)	N/A (1)
Resultados después de impuestos	66.091	69.512	92.418	93.502	98.449

(Importe en miles de euros)	2015	2016	2017	2018	2019
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA					
1. Valor económico generado directo	479.552	480.944	557.151	534.622	556.801
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	476.968	478.537	553.231	528.126	552.707
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	2.584	2.407	3.920	6.496	4.094
2. Valor económico distribuido	354.532	352.778	416.781	415.866	422.594
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	273.450	268.659	334.442	316.211	324.151
- Otros gastos generales de administración	62.795	64.019	69.355	74.806	74.685
- Otras cargas de explotación	210.655	204.640	265.087	241.405	249.466
Gastos de personal	64.001	68.171	71.919	75.528	76.920
Impuesto sobre Beneficios	8.093	6.737	-968	12.579	10.571
Intereses al capital	2.327	2.055	1.963	1.585	1.676
Inversiones/Donaciones a la comunidad	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275
3. Valor económico retenido (1-2)	125.020	128.166	140.370	118.756	134.207
Subvenciones públicas recibidas	526	648	920	1.068	1.067

(1) Este epígrafe ha desaparecido del modelo de cuenta de resultados pública en 2018.

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.



CAPÍTULO 4

LOS CLIENTES

4.1 LOS CLIENTES

4.2 PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

4.3 DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

4.4 CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

4.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS



CAJA RURAL
DE NAVARRA

4.1 LOS CLIENTES

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

El cliente tiene necesidades financieras que se intentan satisfacer con los productos y servicios que la Caja le ofrece, pero también tiene unas expectativas sobre el servicio que quiere percibir de la Caja. En la respuesta que reciban de la Caja a ambas cuestiones (necesidades y expectativas), estará nuestra diferenciación con la competencia.

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

- Mantener una clara política de comunicación e información.
- No utilizar publicidad que pudiera resultar engañosa, equivocada o no suficientemente clara para los clientes.
- Fomentar una política de inversión socialmente responsable, a través de un adecuado asesoramiento en las decisiones de inversión de los clientes y en mantener una serie de políticas de concesión de créditos basadas en criterios de sostenibilidad.
- Mejorar la calidad y la accesibilidad del cliente a la entidad, y viceversa, fomentando el uso de nuevos canales y tecnologías, desarrollando productos y servicios innovadores.
- Asegurar la confidencialidad de toda la información de que se dispone de los clientes como consecuencia de las relaciones de negocio.

Destacamos las siguientes **actuaciones llevadas a cabo por la Caja a lo largo del ejercicio 2019**:

A. MEJORA DE CANALIDAD

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

Desde el **punto de vista de mejora de funcionalidades**;

- **Mejora constante de nuestra banca a Distancia Ruralvía**, Ofreciendo nuevos servicios como la emisión de fichero C34 (nóminas) con posibilidad de realizar abono inmediato, visualizar las líneas de seguro de cambio o la posibilidad de cumplimentar la residencia fiscal desde la propia plataforma.
- **Actualización de nuestra banca a Distancia Rvía app**. Conscientes de la importancia que está adquiriendo el móvil, cada vez son más las operativas que están siendo replicadas en los entornos móviles. Un nuevo buscador para localizar cajeros, mejoras en las alertas que permiten a los clientes estar permanentemente informados de sus cuentas o la posibilidad de acceder a la opción de Bizum (aplicación Ruralvía Pay) directamente desde la aplicación de Ruralvía.
- **Acceso a las aplicaciones de Ruralvía Pay y Ruralvía** a través de reconocimiento facial (en función de dispositivo).
- **Se seguirá trabajando en la firma en Ruralvía**, de manera que los clientes puedan

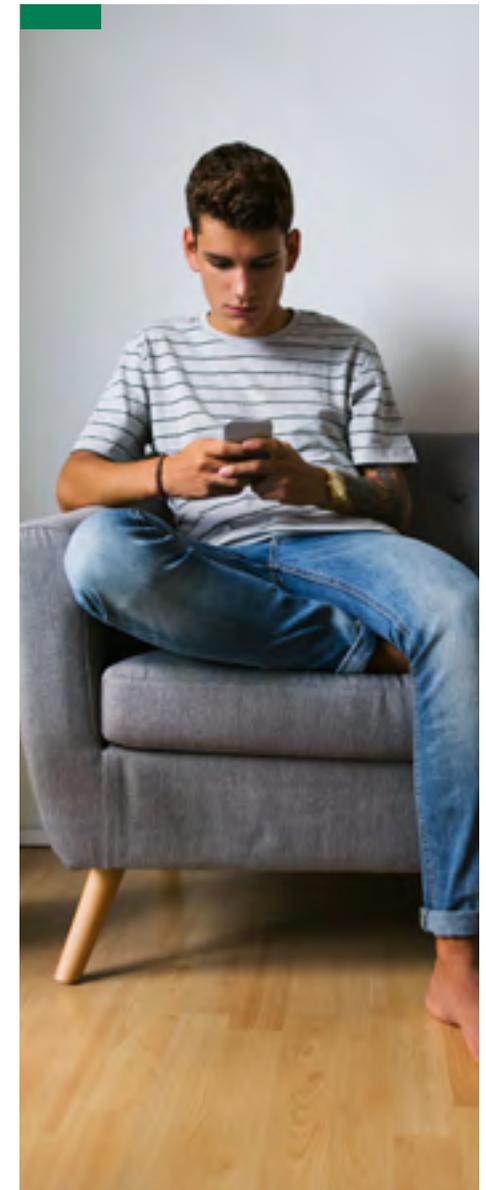
llegar a firmar cualquier tipo de producto sin necesidad de acudir a las oficinas.

- Nuevo proceso **“Hágase Cliente” a través de videoconferencia**, pudiendo hacerte cliente de manera on line en apenas 8 minutos.
- **Una nueva web pública www.cajaruraldenavarra.com** alineada con las últimas tendencias de mercado y con **diferentes funcionalidades orientadas a hacer más fácil el día a día de nuestros clientes** como un simulador de préstamos, un manual de acceso a la vivienda, un recomendador de tarjetas...

- Acuerdo de colaboración con la empresa **“Fin Reach” que nos permite domiciliar recibos de manera on line, así como una colaboración con “Google Pay” para poder pagar desde el móvil a través de dicha aplicación.**

Desde el **punto de vista de comunicación**;

- Durante este ejercicio se ha seguido trabajando en la difusión de artículos digitales a través de nuestros canales, como el blog o el boletín de Ruralvía. **Queremos convertirnos en palanca de conocimiento digital entre nuestros clientes.**
- Con la intención de mejorar el servicio que ofrecemos a través de nuestro servicio de soporte de Ruralvía **se ha sustituido el actual número 902 del call center por un 91.**
- Se ha actualizado el manual de Política de Comunicación Comercial de productos y Servicios Bancarios, adaptándolo a la nueva normativa y velando por que la comunicación de la Caja sea del todo transparente.



Desde el **punto de vista de seguridad**;

- Entrada en vigor de la normativa PSD2, **incluyendo a partir del 14 de septiembre una clave OTP** que permite mejorar la seguridad, tanto para acceder a Ruralvía como a la hora de solicitar movimientos con una profundidad mayor de 90 días.

- Desde la entidad se ha tomado la decisión de **informar a nuestros clientes, de manera periódica, de contenido relativo a los ciberfraudes** tratando de minimizar el riesgo que estos suponen.

Durante el año 2020 seguiremos trabajando en esta línea, siendo los proyectos más destacables:

- Pondremos a disposición de algunos clientes **“El muro”**. **Un nuevo canal de comunicación que se incluye en la parte privada de Ruralvía**, permitiendo a estos clientes podrán contactar con su gestor comercial/ su oficina de contacto.

- Se trabajará para poner a disposición de los clientes **“el Chatbot”**, **herramienta disponible en la parte privada de la App de Ruralvía que permite resolver la mayoría de dudas operativas de nuestros clientes**.

- Dentro del marco de la PSD2 contamos con **la autorización precisa para darnos de alta, tanto como “Iniciadores de pago” (PISP) como “Agregadores” (AISP)** servicios que estarán disponibles durante el año 2020.

- Se incluirá una versión mejorada de Ruralvía (categorización), tanto en la app como en la web **que permitirá al cliente tener un detalle pormenorizado de sus cuentas**, la gestión de su tesorería, posibilidad de ahorrar para cumplir ciertos objetivos (metas)...



B. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital de la Caja se está orientando en una doble dirección: por un lado, hacer más accesible, desde cualquier canal y con la mayor sencillez, la operativa bancaria a los clientes y por otro lado combinándolo con la prestación de servicios de asesoramiento personal a través de los gestores de la red de oficinas.

Existe un Comité específico de Transformación digital para llevar a cabo esta tarea de forma coordinada entre todas las áreas de la Caja, y con las empresas del Grupo Caja Rural que nos prestan estos servicios, principalmente Banco Cooperativo y Rural Servicios Informáticos.

C. TRANSPARENCIA 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 2019 Caja Rural de Navarra ha lanzado 374 nuevos soportes de comunicación publicitaria, de los cuales 294 han pasado por Autocontrol consiguiendo su aprobación. El resto han pasado el proceso de regulación interna marcado por la Entidad.

D. IMAGEN DE LA ENTIDAD

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



E. COMUNICACIONES COMERCIALES

Con el objetivo de mejorar la transparencia y claridad en la comercialización de productos y servicios por parte de la red de oficinas, durante 2019 se han actualizado con periodicidad bimensual los distintos soportes de comunicación a disposición de los clientes en las oficinas.

F. COMITÉ DE PRODUCTOS

Durante el 2019 ha continuado la actividad comercial del Comité de Productos constituido en el ejercicio 2016, con el objetivo de que toda la operativa de la actividad comercial de productos y servicios que comercializa la entidad pasen un proceso de validación por este Comité.

En el año 2019 se han tratado aspectos, algunos de ellos en proceso continuo de mejora como:

- Definición y elaboración de las fichas de productos.
- Aprobación de la comercialización o distribución de nuevos productos como fondos garantizados o depósitos estructurados.
- Adecuación de los documentos a los indicados y diseñados por el Dpto. de Cumplimiento Normativo del Banco Cooperativo Español.
- Actualización y aprobación de documentos normativos como la política de comunicación comercial de productos y servicios bancarios, o el manual del propio Comité de Productos.
- Aprobación de aspectos relevantes

de cara a la correcta implementación de la nueva normativa, especialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario en el ejercicio 2019.

Este Comité se ha reunido una vez al trimestre conforme al calendario inicialmente previsto, y además se han celebrado 13 sesiones del Comité permanente para la aprobación de actuaciones puntuales que posteriormente se han ratificado en un Comité de Productos.

G. ENCUESTAS DE CALIDAD Y MYSTERY SHOPPING

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

- **Dar cumplimiento a la normativa en vigor** de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) que afecta a los criterios para definir y establecer políticas de remuneración en la red de oficinas que incorporen variables cualitativas.
- **Mejorar la experiencia del cliente** al incorporar en los procesos de relación con éstos procedimientos y metodologías para analizar los contactos con los nuevos clientes y para establecer métricas de actuación sobre clientes actuales. Este proyecto está basado en dos metodologías que se llevan a cabo de forma simultánea:
 - **Mystery Shopping:** Los aspectos que se valorarán y su peso específico sobre la

valoración global son: Aspectos físicos de la oficina, Rapidez, Trato, Explicación de productos, Actuación comercial.

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

H. PLAN DE FORMACIÓN MIFID II

Este plan de formación se puso en marcha en 2017 para la homologación del personal que realiza actividades de asesoramiento financiero. La Caja tiene un buen nivel de partida, ya que el 95,85% de su plantilla tiene formación Universitaria. Por ello, la Caja se fijó como referencia la certificación en el nivel más alto, el de asesoramiento. Al final del ejercicio 2019, el 100% de las oficinas y 778 empleados, el 80,79% del total de los empleados de la entidad, tienen la acreditación para asesorar.

I. CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Dentro de la política de negociación personalizada, en los casos en los que los clientes tienen dificultades para el pago del préstamo de su vivienda, la Caja aplica el Real Decreto- ley 6/2012, de 9 de marzo de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, a aquellos deudores que cumplen los requisitos para acogerse al mismo.

Caja Rural de Navarra se encuentra adherida al citado Real Decreto desde el mes de marzo de 2012, habiéndose acogido desde entonces un total de 43 operaciones con garantía de vivienda habitual, por un importe total de 4.691.835,30 Euros.

Durante el año 2019, fueron reestructurados un total de 5 préstamos hipotecarios con garantía de vivienda habitual asociadas a operaciones crediticias por un valor de 248.940,91 €

J. SERVICIOS DE CONTRATACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN

- Durante el año 2019, en la comercialización de Fondos de Inversión se ha continuado avanzando en la mejora de la calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes en las tres modalidades en las que ofrecemos este producto, incorporando nuevas acciones que han supuesto un servicio adicional o superior del que venían recibiendo hasta este año.

Los tres servicios mediante los cuales Caja Rural de Navarra ofrece la posibilidad de contratar Fondos de Inversión son los siguientes:

- “Servicio de Asesoramiento no independiente”: mediante este servicio, ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento* sobre los Fondos de Inversión gestionados por Gescooperativo, recomendando la inversión que mejor se ajuste a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera y objetivos de inversión, y ofreciendo a nuestros clientes la posibilidad de evaluar la idoneidad de los fondos de inversión que tienen contratados con nosotros y la adecuación a su perfil inversor, comprometiéndonos a recomendarles los productos más adecuados.

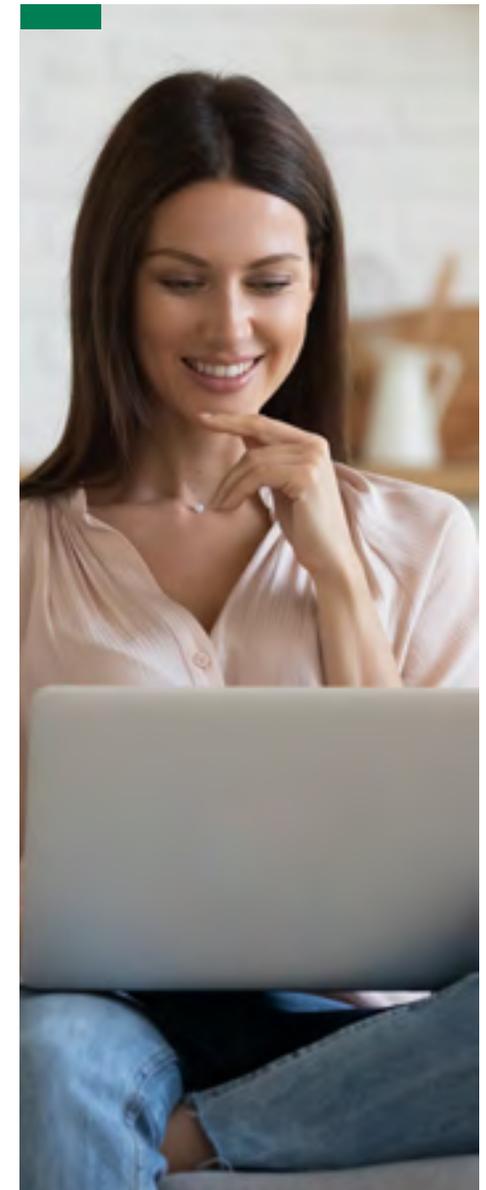
- “Servicio de Gestión Discrecional de Carteras”: este es un Servicio mediante el cual, previa evaluación del perfil inversor por parte de los profesionales de Caja Rural de Navarra, el cliente delega la gestión de su patrimonio financiero en la entidad, manteniendo posteriormente un contacto permanente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

- “Servicio de Comercialización”: Caja Rural de Navarra pone a disposición de sus clientes una amplia oferta de Fondos de Inversión, que incluye distintas opciones entre las presentadas por terceras gestoras de reconocido prestigio, no vinculadas a Caja Rural de Navarra, que permite invertir en diferentes mercados y a través de diversos vehículos de inversión gestionados por compañías líderes del sector a nivel internacional. Además, ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas que, de forma sencilla, 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.

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

Por otra parte, también se han mejorado procesos e incorporado acciones que han conllevado un incremento en la información que reciben nuestros clientes tanto de la información pre-contractual, contractual y como pos-contractual, lo que ha conllevado a un incremento en la transparencia de la relación comercial con los clientes y un aumento de la protección de los mismo a la hora de realizar sus inversiones.

Consideramos que en ambos apartados (Mejora en la calidad de Servicio, como transparencia y protección al inversor en la comercialización de Fondos de Inversión), Caja Rural de Navarra cumple con los requisitos exigidos por la normativa vigente en un porcentaje alto y equiparable al de las entidades con más altos estándares de cumplimiento en el sector.



K. INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

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

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

En Caja Rural de Navarra se han dado pasos en esa línea y todos los planes de pensiones que se ofrecen se gestionan con una política de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Asimismo, Caja Rural de Navarra ha continuado ofreciendo a lo largo de este año dentro de su gama de Fondos de Inversión, dos Fondos de Inversión con criterios de Inversión Socialmente Responsables, denominados Rural Gestión Sostenible I, y Rural Gestión Sostenible II. Podemos señalar que tanto la evolución en cuanto a la gestión de dichos Fondos desde un punto de vista de rentabilidad como de aumento de patrimonio, ha sido positiva.

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

Por último, podemos señalar que Caja Rural de Navarra en colaboración con

Gescooperativo, está estudiando la posibilidad de ampliar la gama de Fondos de Inversión Sostenibles por un lado, y por otro lado, que en un futuro lo más cercano posible, toda la gama de Fondos que se comercialicen se gestionen con criterios de Inversión Socialmente Responsable.

Caja Rural de Navarra aplica también una política de inversión socialmente responsable a la gestión de la tesorería para su cartera de activos listados en mercados organizados (renta fija y variable).

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

Se aplican criterios de exclusión de empresas consideradas polémicas por su involucración en sectores o productos y servicios considerados controvertidos o contrarios a estándares éticos ampliamente aceptados por la comunidad internacional.

Además, se entiende que son empresas susceptibles de exclusión aquellas entidades que tienen un comportamiento extraordinariamente negativo en el ámbito ambiental, social y/o de gobierno.

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

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



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

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



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

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

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

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





4.2. PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

Caja Rural de Navarra cuenta a 31/12/2019 con un total de 599.094 clientes, de los cuales 50.871 (un 8,49%) pertenecen al segmento “Empresas, Instituciones” y 548.223 (un 91,51%) 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	548.223
Personas Jurídicas	50.871
EMPRESAS	40.434
INSTITUCIONES	10.174
OTROS	263
TOTAL (Físicas + Jurídicas)	599.094

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	50,15%	61,96%	54,22%
CAV	39,95%	29,15%	36,53%
Rioja	9,86%	8,88%	9,25%
Madrid	0,04%	0,02%	-
TOTAL	100%	100%	100%

4.3 DIÁLOGO CON CLIENTES

ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

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

-  cajaruraldenavarra.com/atencion-cliente
-  blog.cajaruraldenavarra.com
-  perfil Caja Rural de Navarra
-  perfil Joven IN - Caja Rural de Navarra
-  perfil Caja Rural de Navarra
-  perfil Caja Rural de Navarra
-  perfil Joven IN - Caja Rural de Navarra
-  youtube.com/CajaRuralNavarra
-  Caja Rural de Navarra

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 tiene presencia Caja Rural de Navarra, folletos oficiales y el formulario que se ha habilitado en la página web de la Entidad.

Durante el año 2019, este Servicio ha recibido un total de 1.255 quejas o reclamaciones, que se han resuelto de la siguiente manera, realizando una comparativa respecto del año 2018:

TERMINACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Forma de Terminación	2019	2018
No admitidas a trámite	496	600
Desestimadas	355	897
Estimación Total	318	324
Estimación Parcial	86	100
Reclamaciones atendidas	1255	1921

A diferencia de lo ocurrido en el año 2018, las quejas o reclamaciones recibidas durante el año 2019 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 2018 supusieron

un 60,85% del total, mientras que en 2019 han supuesto un total de 46,45%.

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 2019 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 es el medio que se emplea para exponer la evolución de las quejas y reclamaciones recibidas, detectar posibles riesgos, determinar los criterios a aplicar y realizar las recomendaciones oportunas. A este Comité asisten personas que forman parte de diferentes Departamentos.



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

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

Se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente 15 reclamaciones por uso fraudulento de medios de pago, 12 de ellas relativas al uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito y las 3 restantes sobre transferencias fraudulentas a través del Servicio de Banca a Distancia, habiendo sido resueltas 12 de ellas favorablemente para los clientes.

Aquellas que se han resuelto de forma desfavorable para los clientes ha sido por tratarse de operaciones que, o bien habían sido previamente autorizadas por los afectados, no pudiendo ser consideradas como uso fraudulento del medio de pago en cuestión, o bien los clientes no habían cumplido con su obligación de custodia de los medios de seguridad del medio de pago empleado, por lo que, conforme a la normativa en vigor, las reclamaciones no podían ser atendidas.

A diferencia de lo ocurrido en el año 2018, Caja Rural de Navarra ha recibido dos reclamaciones ante Banco de España sobre uso fraudulento de medios de pago, phishing o seguridad en los productos. En las dos ocasiones, el Supervisor ha emitido resoluciones que no han resultado desfavorables para la Entidad.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2019.



2. Información de productos y servicios

El Servicio de Atención al cliente ha atendido una queja sobre información previa de productos, relacionada con la contratación de un Plan de Pensiones que fue rescatado por parte del cliente antes del plazo establecido por la normativa en vigor para que pudiera beneficiarse de la exención fiscal.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2019.

3. Publicidad de productos y servicios

En cuanto a reclamaciones relativas a la publicidad de productos y servicios, se ha recibido una queja relacionada con el regalo de una promoción, habiéndose hecho entrega del mismo regalo, pero con ciertas diferencias por falta de existencias, cuestión que se encontraba prevista en las bases de la promoción. A pesar de ello, la incidencia se subsanó sustituyendo el regalo una vez se repusieron las existencias del señalado en la promoción.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimiento en esta materia durante el ejercicio 2019.

4. Incumplimiento de protección de datos

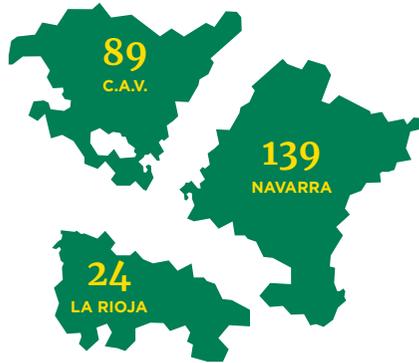
Durante 2019 se han atendido 1.229 solicitudes para cancelar datos personales de uso comercial. Por otro lado, se han recibido 8 quejas, no habiendo sido elevada a la Agencia Española de Protección de Datos ninguna de ellas.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2019.

4.4 CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

LA RED DE OFICINAS

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente. Para su actividad comercial Caja Rural de Navarra disponía a finales del año 2019 de un total de 253 oficinas, distribuidas por Comunidades Autónomas de la siguiente forma:



Respecto al año anterior, hay una nueva que se ha puesto a disposición de los clientes de Caja Rural de Navarra, no incluida en estas Comunidades Autónomas.

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 la Caja resulta fundamental para poder contar con un servicio financiero pleno, lo que sin duda contribuye a mantener una actividad económica que evite a medio plazo una despoblación de esas zonas. Es un compromiso social que la Caja mantiene con el mundo rural, que fue quien dio origen a la Entidad hace ya muchas décadas.

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.

Podemos afirmar que casi en la totalidad 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. En este sentido, en el año 2019, al realizar la reforma de una oficina, se ha realizado una actuación para favorecer la accesibilidad del cajero automático dentro de la misma.

MEDIOS DE PAGO (Tarjetas, TPV y cajeros)

Al finalizar el ejercicio 2019, la Caja dispone de 312 cajeros automáticos, de los cual 285 están instalados en oficinas

y 27 son desplazados. Y tiene instalados 22.317 Terminales Punto de Venta (TPV / datáfonos) en 19.228 establecimientos comerciales.

La Caja ha finalizado la modernización de los cajeros automáticos para que se puedan realizar operaciones de ingreso, pago de recibos con ingreso de efectivo (clientes y no clientes) y para habilitar las operaciones "Sin contacto".

También sigue trasladando la propiedad de los TPV a Redsys, con previsión de finalización del proyecto a lo largo del ejercicio 2020.

Además, se ha seguido en el proceso de modernización de los medios de pago con dos nuevos acuerdos con Google y Samsung, que se suman al ya existente con Apple para la incorporación de tarjetas en sus aplicaciones de pago (Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay), y así poder pagar con dispositivos móviles. En el caso



de Google, es operativo desde finales del ejercicio 2019 y en el caso de Samsung su puesta en producción se estima será en el primer trimestre de 2020.

DIGITAL

Caja Rural de Navarra comercializa su servicio de banca a distancia bajo la marca denominada Ruralvía. El contrato Ruralvía permite al cliente acceder a una amplia gama de productos y servicios financieros, así como a la práctica totalidad de las operativas bancarias desde internet a través de un ordenador, desde un teléfono (banca telefónica), desde una tablet y desde un smartphone (ruralvía móvil).

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

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



RVIA PAY

Facilita el pago con el móvil y el envío de pequeñas cantidades de dinero de forma gratuita mediante Bizum.



RURALVIA MÓVIL

Aplicación adaptada a móvil de nuestra Banca a Distancia "Ruralvía". Desde esta herramienta se puede acceder a la opción DIMO para disponer de efectivo en cajeros a través del número del móvil.



RURALVIA MI NEGOCIO

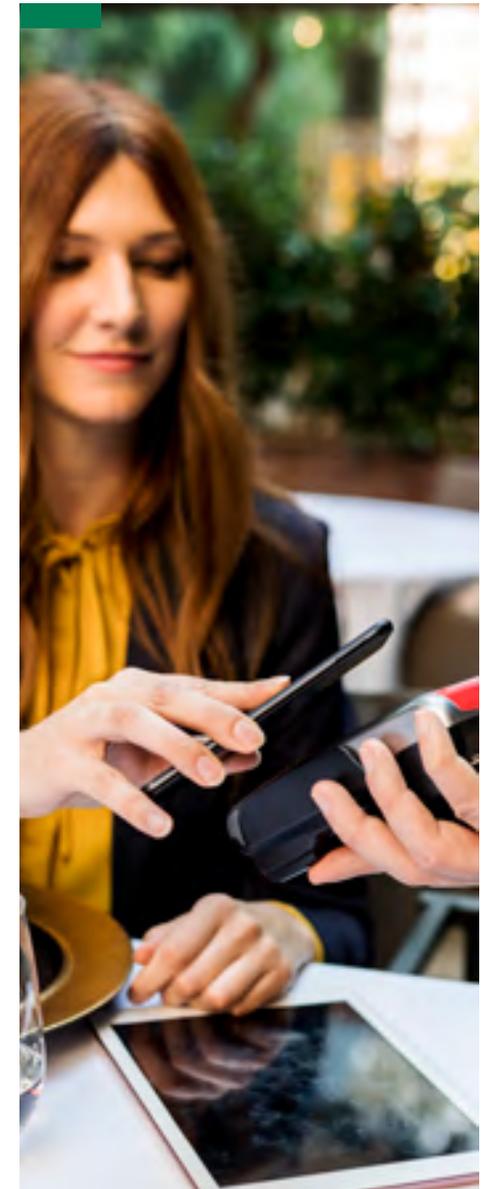
Una aplicación que facilitar el día a día de los comercios mediante la gestión de la información.



RURALVIA REPORT

Una aplicación para particulares que permite controlar tus cuentas en el día a día.

Además, durante el año 2019 se ha llevado a cabo la renovación de web corporativa de la entidad "cajaruralnavarra.com" ofreciendo una imagen actualizada y moderna, en línea con las mejoras prácticas del mercado.



4.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

Actualmente toda la organización se rige bajo los estándares ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) que determinan el enfoque, objetivos y políticas de la Caja respecto al desempeño en los distintos aspectos de la sostenibilidad. Así, el rating ASG asignado a Caja Rural de Navarra, en 2019, por la empresa de Segunda Opinión “Sustainalytics” encuadra a esta entidad entre las mejores calificadas del sector financiero.

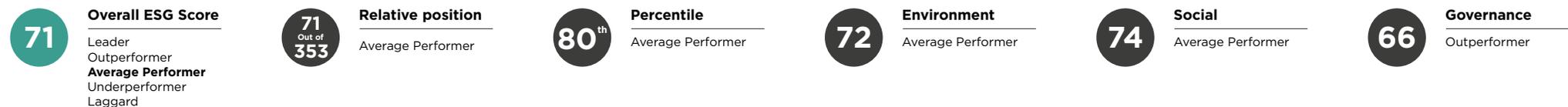
Caja Rural de Navarra, Sociedad Cooperativa de Crédito (ESG REPORT)



Industry: **Banks** Domicile: **Spain** Employees: **1,536**

ESG Summary

Overall Performance



Relative Performance

<div style="background-color: #008080; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">71 Out of 353</div> <p>Relative position Average Performer</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TOP 5 Companies</th> <th>Score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. kfW Bankengruppe (Hessen)</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>2. DNB Asa</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>3. Oesterreichische kontrollbank</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>4. European Investment Bank</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>5. Coöperatieve Rabobank U.A.</td> <td>87</td> </tr> </tbody> </table>	TOP 5 Companies	Score	1. kfW Bankengruppe (Hessen)	93	2. DNB Asa	90	3. Oesterreichische kontrollbank	90	4. European Investment Bank	88	5. Coöperatieve Rabobank U.A.	87	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Peers (Market cap \$0-\$0bn)</th> <th>Score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coöperatieve Rabobank U.A.</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>Berlin Hyp AG</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>Caja Rural de Navarra, Sociedad</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Coventry Building Society</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Woori Financial Group, Inc.</td> <td>46</td> </tr> </tbody> </table>	Peers (Market cap \$0-\$0bn)	Score	Coöperatieve Rabobank U.A.	93	Berlin Hyp AG	86	Caja Rural de Navarra, Sociedad	71	Coventry Building Society	48	Woori Financial Group, Inc.	46
TOP 5 Companies	Score																									
1. kfW Bankengruppe (Hessen)	93																									
2. DNB Asa	90																									
3. Oesterreichische kontrollbank	90																									
4. European Investment Bank	88																									
5. Coöperatieve Rabobank U.A.	87																									
Peers (Market cap \$0-\$0bn)	Score																									
Coöperatieve Rabobank U.A.	93																									
Berlin Hyp AG	86																									
Caja Rural de Navarra, Sociedad	71																									
Coventry Building Society	48																									
Woori Financial Group, Inc.	46																									

Encuadrándose dentro de dicho enfoque ASG, Caja Rural de Navarra implementó hace unos años un marco de sostenibilidad¹ para su cartera crediticia (en adelante, “el marco”) con el objetivo de potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera. Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno.

En este sentido, el marco es actualizado periódicamente puesto que las categorías en ellas incluidas son dinámicas, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento. De hecho, Caja Rural de Navarra tiene intención de revisar el marco durante el año 2020 para adecuarla a las últimas tendencias en sostenibilidad y alinear por ejemplo, el marco con la Taxonomía de la UE³ aprobada en junio de 2019.

¹ Marco de sostenibilidad CRN [↻](#)

² Taxonomía UE [↻](#)

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

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

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

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

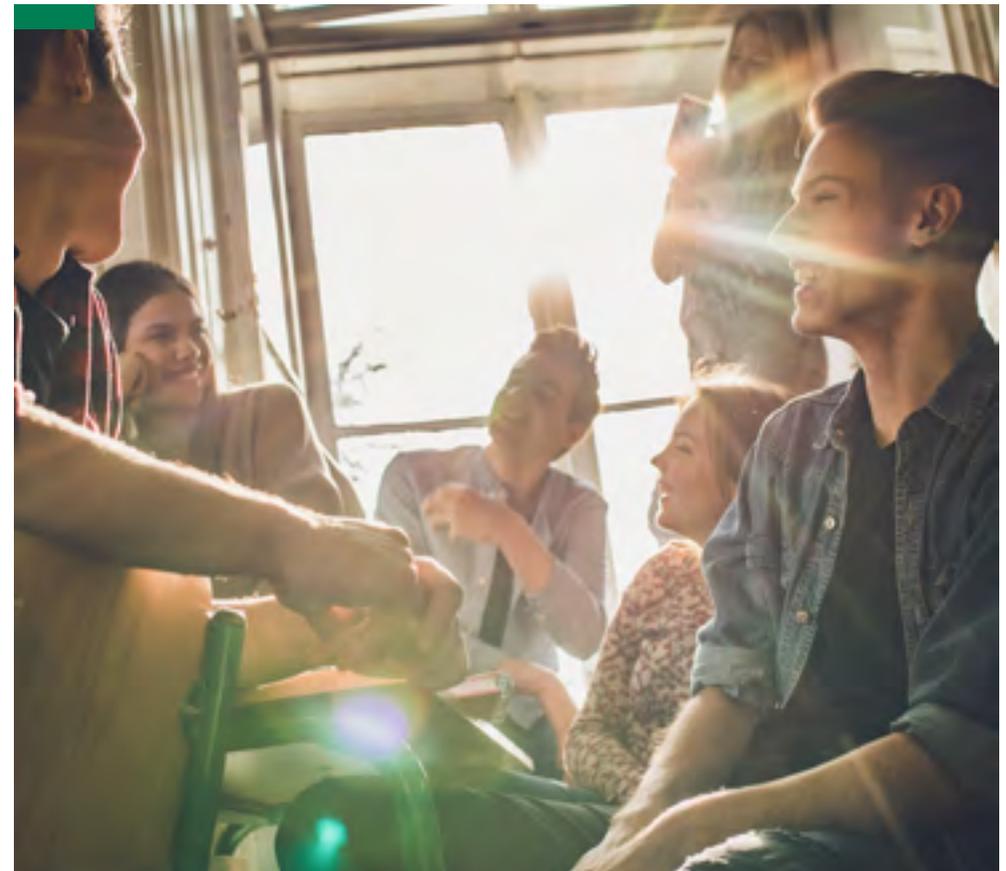
- **Préstamos con el Banco Europeo de Inversiones** suscritos en los años 2018 y 2019 para la concesión de financiación a pymes y con finalidad cambio climático por un importe total de 90 millones de euros.

El marco de sostenibilidad ha sido supervisado, en sus diferentes versiones a lo largo de los años por la empresa de segunda opinión Sustainalytics³ cuyo informe de “Second-Party Opinion”⁴ recoge los compromisos de la Caja de destinar al menos el importe emitido de dichos instrumentos “sostenibles” a la financiación -futura o ya existente- de proyectos incluidos dentro de las diferentes líneas de sostenibilidad identificadas por la entidad así como la de realizar un informe periódico de 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 y su impacto en el entorno de la Entidad así como en la implicación de la Caja con el medio ambiente y sociedad al comprometerse en mantener suficientes proyectos que cumplan con los criterios recogidos en el marco de sostenibilidad. Dicho informe es verificado por un tercero (en nuestro caso, la empresa AENOR⁵) como recomienda el Informe Técnico de Taxonomía de la UE⁶ de junio de 2019.

Sustainalytics ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los “Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)”⁷ y los “Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)”⁸ bajo cuyas directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes CRN apoya financieramente proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales. Asimismo, las categorías incluidas en el marco de sostenibilidad de la cartera crediticia se alinean también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)⁹ de las Naciones Unidas cuyos objetivos son globales implicando a toda la humanidad.

Todos estos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos.



³ Sustainalytics	0
⁴ Informe de Segunda Opinión-CRN	0
⁵ Aenor	0
⁶ Taxonomía UE	0
⁷ GBP-Green Bond Principles	0
⁸ SBP-Social Bond Principles	0
⁹ ODS-Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas	0



Los Principios de los Bonos Verdes (GBP por sus siglas en inglés "Green Bond

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

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

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

Los GBP tienen cuatro componentes principales:

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



Los Principios de los Bonos Sociales (SBP por sus siglas en inglés "Social Bond

Principles") son una guía de procedimiento 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 aplicarán exclusivamente para financiar o re-financiar, en parte o en su totalidad, Proyectos Sociales elegibles. Se entiende que ciertos Proyectos Sociales pueden también tener beneficios medioambientales.

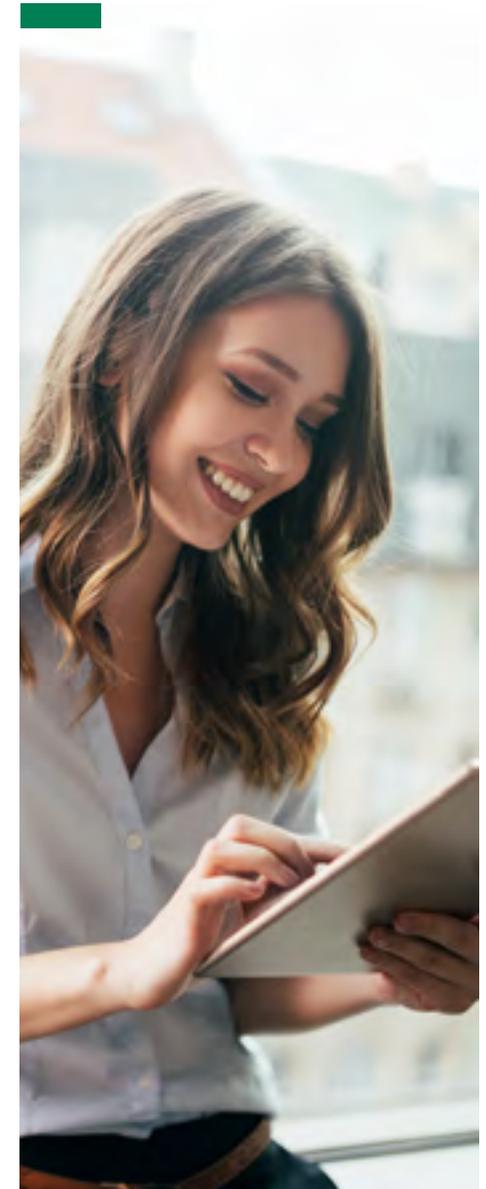
Los SBP están concebidos para usarse ampliamente por el mercado: proporcionan orientación a los emisores sobre los componentes clave involucrados en el lanzamiento de un Bono Social creíble; ayudan a los inversores promoviendo la disponibilidad de la información necesaria para evaluar el impacto positivo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

Los SBP tienen cuatro componentes principales:

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



El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales (17 en total) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en 2030. Caja Rural de Navarra ha realizado un "mapeo" de cada una de las líneas de sostenibilidad incluidas en el marco para ponerlas en relación con estos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



Bajo la óptica de transparencia, Caja Rural de Navarra publica trimestralmente el análisis de los datos de la cartera crediticia siguiendo los estándares marcados por el Covered Bond Label¹⁰ que asegura a los inversores la calidad de las emisiones al mismo tiempo que les permite comparar fácilmente los resultados con los de otras entidades también adscritas a esta etiqueta. En cuanto a las emisiones vivas de cédulas hipotecarias sostenibles, éstas son identificadas por el EMF-ECBC con el símbolo de una hoja verde.



Adicionalmente, el Equipo de ASG de DZ Bank ha analizado los distintos aspectos de sostenibilidad de Caja Rural de Navarra, otorgándole tras su análisis el sello de Sostenibilidad de DZ Bank ¹¹ con una calificación por encima de la media en las cuatro dimensiones analizadas (Económica, Medioambiental, Social, Gobernanza).



Caja Rural de Navarra, además de las certificaciones y estándares anteriormente mencionados, en su implicación con la sostenibilidad participa en diversas

iniciativas y grupos de trabajo que desarrollan la denominada financiación “verde”:



- **EeMAP-EEMI¹²** (“Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética” en español)



- **EEFIG¹³** (“Grupo de Instituciones Financieras para la eficiencia energética” en español)

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

El marco de sostenibilidad de la cartera crediticia de Caja Rural de Navarra incluye 9 líneas distintas cuyo importe y número de acreditados ha evolucionado como se presenta a continuación:

IMPORTE CARTERA SOSTENIBLE		
2019	2018	2017
3.144.616.830,92	3.148.273.075,93	3.054.456.503,91

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
43.608	44.121	39.356

¹⁰ Covered Bond Label

¹¹ Entidad que actúa como banco central de más de 900 cajas cooperativas locales alemanas

¹² Iniciativa EEMI

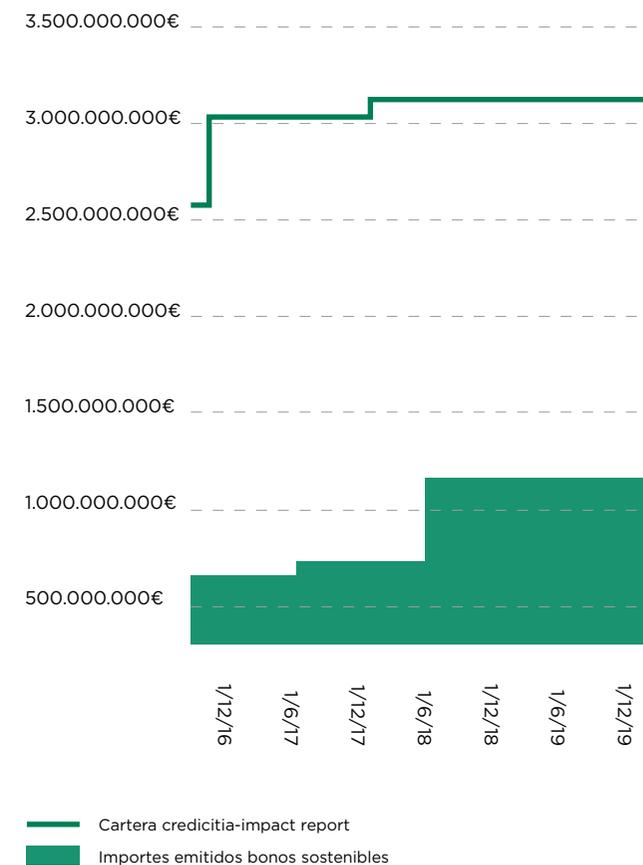
¹³ Iniciativa EEFIG

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

Como se ha detallado en la tabla anterior, a 31 de diciembre de 2019 la cartera sostenible asciende a más de 3.100 millones de euros que queda asignada como a continuación se detalla:

CATEGORÍAS DE LA CARTERA SOSTENIBLE	ACTIVO	PASIVO	ASIGNACIÓN DE LA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE
Agricultura sostenible	134.713.692,49	500.000.000,00	CH sostenible: CRUNAV 0,625 12/01/23
Energías renovables	40.569.767,43	100.000.000,00	Bono senior sostenible: CRUNAV Float 06/21/22
Eficiencia energética	463.735.384,36	500.000.000,00	CH sostenible: CRUNAV 0,875 05/08/25
Gestión forestal sostenible	1.298.688,36	40.000.000,00	Préstamo BEI para pymes (2018)
Gestión de residuos	22.889.927,46	10.000.000,00	Préstamo BEI con finalidad cambio climático para pymes (2018)
Vivienda social	628.560.131,49	40.000.000,00	Préstamo BEI para pymes (2019)
Inclusión social	50.888.474,22		
Educación	24.028.003,28		
Inclusión económica	1.777.932.761,83	1.954.616.830,92	Cartera sostenible sin asignar
TOTAL CARTERA SOSTENIBLE	3.144.616.830,92	3.144.616.830,92	IMPORTE MÁXIMO FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

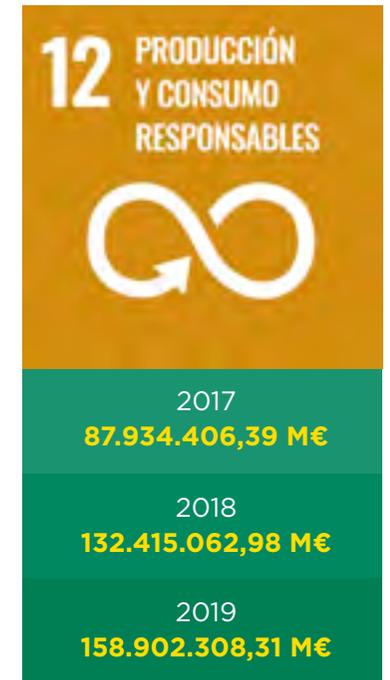
Caja Rural de Navarra está comprometida con el crecimiento de sus líneas más sostenibles, por lo que trata de mejorar la “adicionalidad” de su marco de sostenibilidad, de modo que el importe vivo en financiaciones sostenibles de Caja Rural de Navarra desde la puesta en marcha del Marco de Sostenibilidad ha sido superior superior a las emisiones realizadas como se puede comprobar en el siguiente gráfico:



* Los datos incluidos corresponden a financiación sostenible concedida por Caja Rural de Navarra que está viva a 31 de diciembre de 2019.

El volumen de préstamos dentro del marco de sostenibilidad ha crecido en un 3% desde 2017, habiéndose beneficiado de la financiación de Caja Rural de Navarra un total de 43.877 personas tanto físicas como jurídicas durante el año 2019.

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



DETALLE DE LAS LINEAS DE SOSTENIBILIDAD¹⁴

1. Agricultura Sostenible



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

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

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

La entidad ha llevado a cabo un análisis individualizado de los préstamos incluidos en esta categoría en función del cumplimiento de las finalidades arriba mencionadas. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza a 31 de diciembre de 2019 el importe acumulado de 134,7 millones de euros, repartidos en 1.688 préstamos y 1.284 acreditados.

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

IMPORTE		
2019	2018	2017
134.713.692,49	103.319.406,27	69.902.508,31

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
1.284	963	671

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
1.688	1.220	808

Dentro de la filosofía de la Caja de apoyar a la nueva generación que impulsa el sector primario y el ámbito rural, un 21,47% ha sido concedido a jóvenes agricultores (menores de 40 años de la edad). Asimismo, un 29,1% tiene de titulares a Cooperativas, Sociedades Agrarias de Transformación y otras asociaciones agrícolas, manteniendo la tradicional línea de la Caja de apoyo a las iniciativas colectivas dentro de la agricultura y la ganadería.

Los clientes de Caja Rural de Navarra en el sector agroalimentario están también comprometidos con la sostenibilidad y prueba de ello es que un 16,36% de los préstamos, de esta línea de agricultura sostenible, están reconocidos por los certificados ecológicos europeos de producción ecológica.



¹⁴ Información obtenida con los datos disponibles

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

FINALIDADES CONCESIÓN DE PRESTAMOS	
Consolidación y afianzamiento de explotaciones agrarias	24,5%
Mejora de instalaciones ganaderas y bienestar animal	17,0%
Mejora de medios de transporte aplicados a la agricultura (eficiencia energética)	12,2%
Puesta en regadío y mejora de sistemas de riego (eficiencia energética y reducción de emisiones CO ²)	6,4%
Construcción de naves e invernaderos	13,0%
Financiación de apoyo en circunstancias climáticas desfavorables	2,0%
Inversiones acogidas a programas europeos de planes de desarrollo rural	2,7%
Primera instalación de nuevos agricultores y ganaderos	10,3%
Otros	11,9%



ékolo
productos ecológicos



CASO PRÁCTICO

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

> Ekolo



2. Energía Renovable

7 ENERGÍA ASEQUIVALE Y NO CONTAMINANTE

7.2 Para 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía



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 2019, el importe global de 40,6 millones de euros, repartidos en 87 operaciones crediticias y 53 acreditados.

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

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

- **Empresas generadoras de energía a partir de fuentes renovables:** siendo el sector solar-fotovoltaico el de mayor peso en este apartado.
Saldo vivo: 32,7 millones de euros
Número de operaciones: 52
- **Empresas de construcción de equipos para el aprovechamiento de las Energías Renovables:**
Saldo vivo: 7,9 millones de euros
Número de operaciones: 35

IMPORTE		
2019	2018	2017
40.569.767,43	39.763.525,99	29.480.250,49

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
53	53	52

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
87	80	71



CASO PRÁCTICO

CRN apoya a esta empresa en su área de energía renovable con la financiación de parques eólicos.

> Grupo Enhol



3. Eficiencia Energética

7 ENERGÍA ASEQUIVA Y NO CONTAMINANTE

7.2 Para 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía



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

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que, durante el ejercicio 2019, la presente línea ha alcanzado el importe global de 463,7 millones de euros, repartidos en 3.968 préstamos y 3.086 acreditados.

La evolución histórica de las principales magnitudes en la categoría de eficiencia energética se presentan en las tablas siguientes

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

- Renovación de flotas: adquisición de vehículos menos contaminantes; reducción de emisiones:
Saldo vivo: 40,6 millones de euros
Número de operaciones: 983

IMPORTE		
2019	2018	2017
463.735.384,36	443.090.377,96	251.688.344,67

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
3.086	3.024	1.537

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
3.968	3.711	1.224

- Actualización de instalaciones fabriles para reducir la huella medioambiental (mejora de aislamientos y reducciones en la emisión de CO2 y Nox)
Saldo vivo: 27,1 millones de euros
Número de operaciones: 73
- Modernización de proceso productivo para reducir los insumos y mejorar rendimiento en materias primas y energía:
Saldo vivo: 51,6 millones de euros
Número de operaciones: 138
- Renovación de equipos para utilizar materiales con menos impacto ecológico y/o reducción de consumo en los equipos producidos:
Saldo vivo: 19,9 millones de euros
Número de operaciones: 90
- Renovación de flotas pero en servicio de transporte de personas:
Saldo vivo: 6,6 millones de euros
Número de operaciones: 81
- Equipos de cogeneración que producen simultáneamente calor y electricidad y mejoran la eficiencia energética global:
Saldo vivo: 2,4 millones de euros
Número de operaciones: 3
- Equipamiento de bicicletas eléctricas para movilidad urbana pública:
Saldo vivo: 255.000 euros
Número de operaciones: 1
- Ingeniería, consultoría y fabricación de equipos para la eficiencia energética:
Saldo vivo: 873.000 euros
Número de operaciones: 5
- Eficiencia energética en viviendas:
Saldo vivo: 314,4 millones de euros
Número de operaciones: 2.594

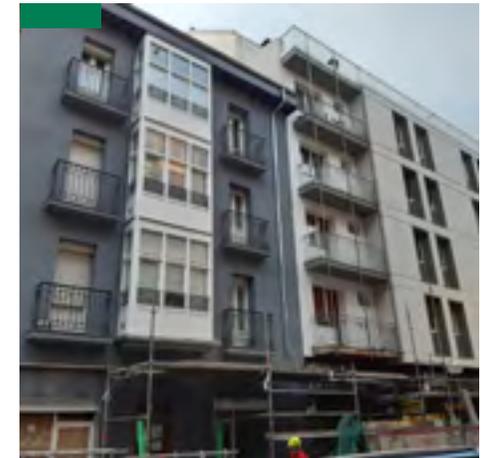
En el marco de eficiencia energética de Caja Rural de Navarra se han incluido a 31 de diciembre de 2019 un total de 2.594 viviendas. La financiación de dichas viviendas eficientes¹⁵ por parte de Caja Rural de Navarra supone apoyar una reducción anual de emisiones de 14.003,70 Tn/año respecto a una vivienda media de España¹⁶

Dentro de este apartado, se encuentra financiación concedida dentro del proyecto europeo SmartEnCity¹⁷ en el que a través tres ciudades piloto seleccionadas (Vitoria-Gasteiz en España, Tartu en Estonia y Sondeborg en Dinamarca) busca desarrollar la estrategia europea para la creación de ciudades inteligentes libres de CO2. En el caso de Vitoria-Gasteiz, ciudad que se encuentra en el área de implantación de Caja Rural de Navarra, el proyecto se materializa a través de la rehabilitación energética de uno de sus barrios.

¹⁵ Las viviendas eficientes elegibles incluyen viviendas compradas (edificios/apartamentos/unifamiliares) cuya eficiencia energética se encuentra dentro del 15% mejor en términos de eficiencia energética. El marco de sostenibilidad de CRN es aún más restrictivo incluyendo únicamente aquellas adquisiciones cuya letra de Certificado de Eficiencia Energética es "A" o "B". Asimismo, se incluye la financiación de reforma de viviendas en las que se obtenga al menos un 30% de mejora en eficiencia energética.

¹⁶ Bajo los supuestos de viviendas nuevas, en bloque, de 90m² de media con una emisión media de referencia de 69,80 kg CO²eq/m²año. Asimismo, en caso de tener disponible únicamente la letra de emisión de la vivienda incluida en el marco de sostenibilidad sin cifra notificada, se tomará la cifra correspondiente al límite superior de ese nivel.

¹⁷ <https://smartencity.eu/news/detail/?rx=call=238>



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

Fuente: **WISESA**



CASO PRÁCTICO

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

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

> Proyecto smart-en-city



4. Gestión Forestal Sostenible

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



12.2

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

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es la forestación y reforestación y el desarrollo de plantaciones. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza, en 2019, el importe global de 1,3 millones de euros, incluyendo 4 operaciones crediticias con 3 acreditados.

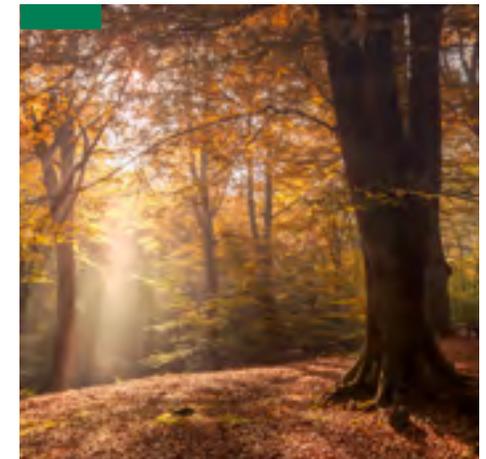
La evolución histórica de los datos en esta categoría se reproducen en las tablas adjuntas

Indicar que 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) cuyo objetivo es asegurar que los bosques del mundo sean gestionados de forma responsable, y que su multitud de funciones estén protegidas para generaciones presentes y futuras o la certificación FSC (Forest Stewardship Forest) que garantiza que los productos tienen su origen en bosques bien gestionados que proporcionan beneficios ambientales, sociales y económicos

IMPORTE		
2019	2018	2017
1.298.688,36	3.261.341,83	2.147.988,71

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
3	5	4

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
4	8	6



CASO PRÁCTICO

Caja Rural de Navarra apoya en este caso a la empresa a través de financiación para maquinaria.

> egoín



5. Gestión de Residuos

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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 2019, la presente línea alcanza el importe global de 22,9 millones de euros, repartidos en 70 préstamos y 42 acreditados siendo su evolución histórica:

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: 12,8 millones de euros
Número de operaciones: 36
- **Fabricación de productos comerciales a partir de materiales reciclados:**
Saldo vivo: 4,1 millones de euros
Número de operaciones: 19
- **Depuración de residuos:**
Saldo vivo: 6 millones de euros
Número de operaciones: 15

IMPORTE		
2019	2018	2017
22.889.927,46	25.834.314,88	15.883.909,37

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
42	51	32

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
70	74	46



CASO PRÁCTICO

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

Trasa (Tratamiento de Subproductos Agroalimentarios S.L.)

> trasa



6. Vivienda Social (Vivienda de protección pública)



11.1

Alcanzar para el año 2030, el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles 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, entre los que se pueden encontrar algunas como el nivel de ingresos, el número de miembros de la unidad familiar, etc.

El objetivo de la VPO/VPT es favorecer que los ciudadanos con rentas más bajas (entre otros criterios) puedan adquirir o arrendar viviendas dignas y adecuadas, a unos precios asequibles a sus posibilidades.

En nuestro caso, para la concesión del préstamo destinado a la adquisición de estas viviendas, debemos contar previamente con la autorización de la correspondiente Administración Pública, que nos garantiza que el prestatario cumple con la totalidad de los requisitos exigidos.

En líneas generales, los préstamos incluidos en este apartado corresponden a:



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



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

INFORME DE LOS INDICADORES CLAVES:

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

- Alcanza el importe acumulado de 628,6 millones de euros.
- Comprende 7.165 préstamos.
- Incluye 6.930 acreditados, de los cuales: 6.872 son personas físicas y 58 son personas jurídicas.

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

IMPORTE		
2019	2018	2017
628.560.131,49	644.039.548,50	723.084.685,02

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
6.930	6.882	7.742

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
7.165	7.127	8.178

B. En cuanto a la **situación actual de estos préstamos**, indicar que tan sólo un 0,9% del importe de estos préstamos, están en situación de impagado de más de 90 días, muy similar al ratio del resto de préstamos hipotecarios para vivienda concedidos en nuestra Entidad, lo que indica que a pesar de ser clientes normalmente de rentas más bajas, su grado de cumplimiento es similar al resto de préstamos hipotecarios de vivienda de la Entidad, lo cual apunta a que se trata de operaciones de compra de vivienda que representan un esfuerzo financiero asumible para las familias concesionarias.

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

- Un 99,2% ha sido concedido a personas físicas (dentro de las cuales, un 38,6% tienen al menos 2 titulares, y un 61,4% tienen un solo titular).
- Un 0,8% ha sido concedido a personas jurídicas.

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

EDAD

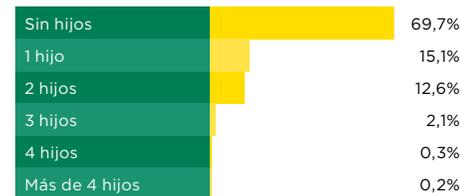


Más de un 25% de la cifra de los préstamos concedidos a las personas físicas corresponden a menores de 35 años, lo que indica que gracias a esta financiación se facilita el acceso a los jóvenes a la que va a ser su primera vivienda.

Así mismo, algo más de un 10% de los préstamos han sido concedidos personas con más de 50 años que por distintas circunstancias vitales necesitan acceder a una vivienda en un momento más tardío de su vida.

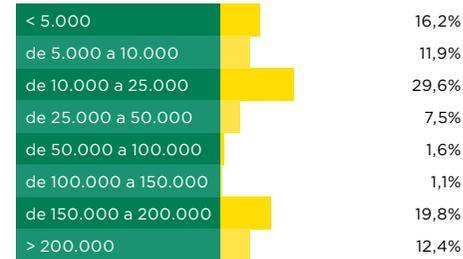
E. Las conclusiones a las que hacíamos referencia en el primer párrafo anterior, se ratifican si analizamos el **número de hijos** de los titulares de estos préstamos, según importe, ya que se puede comprobar que casi un 70% de los mismos no tenían hijos en el momento de la concesión.

NÚMERO DE HIJOS



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

HABITANTES POR POBLACIÓN



G. Por último, a continuación, mostramos una tabla de los ingresos medios por persona de la unidad familiar titular del préstamo, en la que se pone de manifiesto que más de un 60% del importe concedido a dichas familias tienen unos **ingresos medios por persona**, inferiores a la media de las Comunidades Autónomas a las que pertenecen, lo que evidencia el carácter social de esta financiación.

INGRESOS MEDIOS POR PERSONA



CASO PRÁCTICO

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

- Navarra > Información Navarra-vivienda social [↗](#)
- La Rioja > Información La Rioja-vivienda social [↗](#)
- País Vasco > Información País Vasco-vivienda social [↗](#)

7. Inclusión Social



11.1

Alcanzar para el año 2030, el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales

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

DISTINTAS CAPACIDADES



Formación, rehabilitación y empleo. Caja Rural de Navarra lleva muchos años apoyando a organizaciones que agrupan a personas con discapacidad (físicas o psíquicas). Estas organizaciones disponen de centros de formación y rehabilitación además de centros especiales de empleo para la inserción laboral de las personas.

Caja Rural de Navarra financia con 6,4 millones de euros esta línea, lo que permite realizar su labor a 13 organizaciones, que gestionan Centros Especiales de Empleo, residencias y centros de día. Entre todos dan servicio de formación y rehabilitación a más de 7.000 personas y dan empleo a más 6.000 personas. De esta forma se apoya a la práctica totalidad de personas con discapacidad de Navarra.

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 6,2 millones de euros, apoyamos a 26 sociales y favorecemos la inclusión de más de 3.000 personas.

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 18,6 millones de euros con los que financiamos a 46 entidades que atienden a más de 70.000 personas de todas las edades.

SOCIOSANITARIA



Teniendo en cuenta que nos encontramos en una población cada vez más envejecida, Caja Rural de Navarra apoya la construcción de infraestructuras y el equipamiento necesario que permitan la atención sanitaria e inclusión sociosanitaria de personas mayores y jóvenes con algún grado de dependencia.

Así, apoyamos 5 residencias que actualmente atienden a más de 250 personas mayores. El total de financiación destinada a este segmento es de 3,8 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 37 asociaciones profesionales, que agrupan más de 3.000 profesionales y organizaciones en los distintos sectores de la economía por un importe de 5,4 millones de euros.

CULTURA



Caja Rural de Navarra se centra también en la financiación de inversiones destinadas a la promoción de la integración social a través de la cultura por un importe de 10,2 millones de euros.

En concreto a 130 entidades culturales que desarrollan actividades relacionadas con la música, el idioma, la gastronomía, las costumbres, el folclore, la literatura, el teatro y el cine, entre otras muchas. Entre todas logran una cohesión social sin importar las condiciones de las personas que participan.

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 50,9 millones de euros, repartidos en 257 acreditados, siendo la evolución de estos datos:

IMPORTE		
2019	2018	2017
50.888.474,22	50.328.066,54	42.095.813,00

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
257	280	257

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
344	489	379



eco-integra
aspace
para el empleo

CASO PRÁCTICO

> Eco-integra 

En el siguiente link se presenta el caso real de una financiación concedida por Caja Rural de Navarra apoyando un proyecto de integración, reciclaje y economía circular en el que el objeto social de la empresa beneficiaria es el reciclado de residuos de aparatos eléctricos electrónicos.

> Video caso práctico- Eco-integra 

8. Educación



11.1

Alcanzar para el año 2030, el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales

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 58 centros de formación, que actualmente agrupan a más de 35.000 alumnos con un saldo vivo actual de 24 millones de euros.

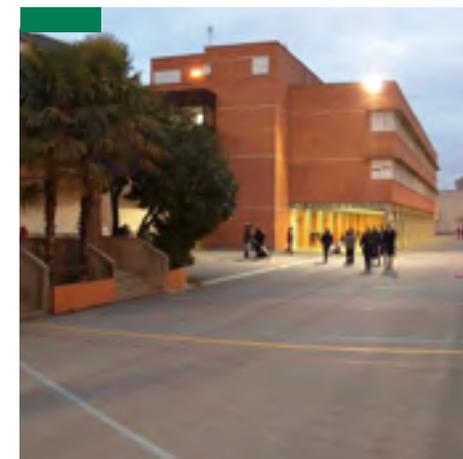
Becas de movilidad: para alumnos universitarios y de Formación Profesional. Vienen a ser ayudas económicas para favorecer que los alumnos estudien un periodo de tiempo en centros o empresas extranjeras y ninguno de ellos deje de hacerlo porque tiene problemas económicos. Estas becas llegaron a un total de 545 alumnos.

A continuación, se presentan los importes más significativos de esta categoría en los últimos años:

IMPORTE		
2019	2018	2017
24.028.003,28	27.930.703,92	23.280.715,94

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
58	88	81

NUMERO DE PRETAMOS		
2019	2018	2017
92	207	166



CASO PRÁCTICO

Caja Rural de Navarra apoya a esta institución educativa en la financiación de su proyecto de eficiencia energética.

Pedagógica San Prudencio Sdad. Coop. Ltda.

> Colegio San Prudencio



9. Inclusión Económica

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

11.1 Alcanzar para el año 2030, el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales

Esta categoría engloba 37.329 préstamos con un importe total de 1.777,9 millones de euros repartidos en 31.895 acreditados. La evolución de las cifras en esta categoría se resume en las tablas adjuntas:

IMPORTE			NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017	2019	2018	2017
1.777.932.761,83	1.810.705.790,04	1.896.892.288,40	31.895	32.771	28.980

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
37.329	38.274	34.556

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

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

- Importe inferior a EUR 25.000.
- Préstamos concedidos a través de las oficinas de Caja Rural ubicadas en poblaciones menores de 3.000 habitantes y con un nivel de ingresos inferior a la media de su respectiva Comunidad Autónoma.

B. Préstamos concedidos EMPRENDEDORES.

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

A. PEQUEÑOS PRÉSTAMOS

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 376,5 millones de euros y comprende 30.302 préstamos y 27.054 acreditados.

Se trata por lo tanto de una línea muy diversificada (el importe medio de préstamo es de 12.426 euros) llegando a un número muy elevado de personas, con especial incidencia en áreas rurales y pequeños núcleos de población.

Concretamente un 65% de la financiación de este epígrafe llega a poblaciones en riesgo de exclusión financiera.

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

IMPORTE		
2019	2018	2017
376.533.839,60	598.220.987,08	676.957.061,26

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
27.054	29.480	26.775

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
30.302	33.556	30.796



B. EMPRENDEDORES

Desde sus orígenes, Caja Rural de Navarra se ha caracterizado por ser una entidad que ha manifestado un claro apoyo a los emprendedores, especialmente a aquellos que están dando sus primeros pasos en el ámbito empresarial y que están apostando por la generación de empleo y riqueza para sus territorios y que están permitiendo un desarrollo de su entorno más próximo. Siempre hemos considerado que apoyar a los emprendedores de hoy es apoyar a los empresarios del mañana y nuestro objetivo es fomentar la creación de empleo de manera sostenible, y prestando para ello nuestro asesoramiento en materia de financiación.

Por este motivo, Caja Rural de Navarra consideró importante crear una línea específica de apoyo a nuevos proyectos emprendedores: la Línea INICIA, que facilita al emprendedor, financiación en condiciones favorables y adaptada a las necesidades de su propio negocio. Consideramos que todo proyecto empresarial que sea viable, con emprendedores implicados en el negocio y con un buen conocimiento del sector en el que emprenden es susceptible de acceder a dicha financiación. Contamos con convenios de colaboración con los agentes relacionados con el emprendimiento más importantes de las zonas en las que opera Caja Rural de Navarra y continuamente estamos en contacto con ellos en busca de facilitar el acceso a la financiación para estos nuevos proyectos emprendedores.

En estos más de 10 años, se han apoyado más de 1.900 nuevos negocios en sectores de actividad muy variados siendo principalmente los siguientes: servicios, industrial, alimentación y tecnológico.

Asimismo, se han creado directamente más de 3.300 puestos de trabajo de los cuales 391 (226 y 165 mujeres) se han generado durante 2019 y que se han distribuido geográficamente como se detalla a continuación.

EMPLEO GENERADO



Además, los sectores en los que durante 2019 se han emprendidos nuevos proyectos se detallan a continuación:

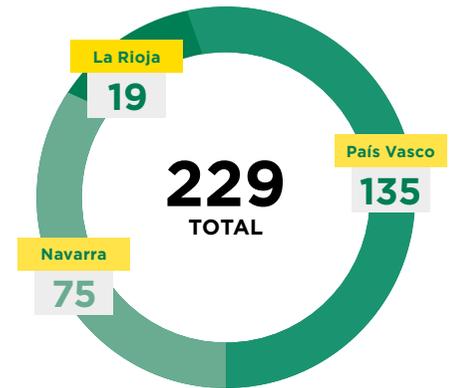
SECTORES



La financiación media concedida por emprendedor es de 56.099 euros con una inversión media por proyecto en este último año de 86.076 euros con un ratio de morosidad bajo en 2019 (1,1%).

La edad media de "socios" de proyectos financiados en 2019 es: 38,8 años. Los negocios apoyados en 2019 se distribuyen geográficamente por toda el área de influencia de la entidad:

NÚM. NEGOCIOS



Actualmente la tasa de éxito de los negocios apoyados (con una tasa de supervivencia de mínimo 3 años, es decir, en funcionamiento durante al menos los años 2016, 2017 y 2018) es del 82%.

C PYMES

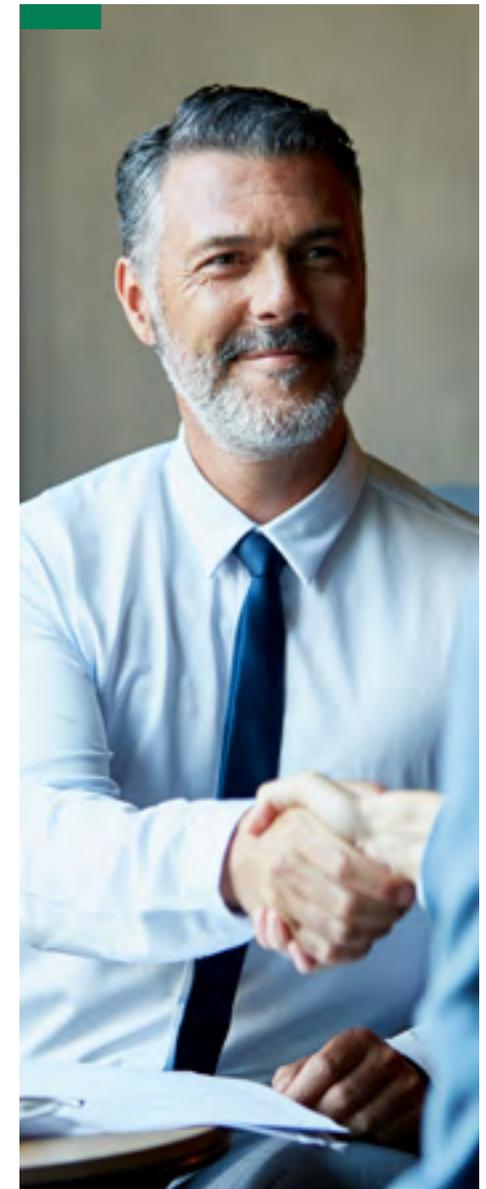
En primer lugar, respecto a los datos fundamentales del presente apartado, debemos indicar que alcanza el importe acumulado de 1.344,4 millones de euros, con 5.775 préstamos y 3.914 acreditados.

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

IMPORTE		
2019	2018	2017
1.344.410.162,00	1.159.764.802,96	1.179.053.227,14

NUMERO DE ACREDITADOS		
2019	2018	2017
3.914	3.221	2.549

NUMERO DE PRESTAMOS		
2019	2018	2017
5.775	4.539	3.759



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

1. En cuanto a la **situación actual** de estos préstamos, indicar que un 3,5% del importe de los mismos, están en situación de impagado de más de 90 días, siendo un buen dato si tenemos en cuenta la media del sector financiero.

2. En segundo lugar, presentamos el número de operaciones realizado a **Micro Empresas, Medianas Empresas y PYMES**. Su clasificación viene definida en el artículo 5/2015, de fomento de la financiación empresarial. Según esta normativa las distintas empresas quedan definidas de acuerdo al número de trabajadores y el nivel de facturación anual o activo total:

Microempresa

Núm. Trabajadores	Menos de 10
Nivel ventas	Menos 2 millones de euros
Total activo	Menos 2 millones de euros

Pequeña empresa

Núm. Trabajadores	de 10 a 49
Nivel ventas	Menos 10 millones de euros
Total activo	Menos 10 millones de euros

Mediana empresa

Núm. Trabajadores	de 49 a 249
Nivel ventas	Menos 50 millones de euros
Total activo	Menos 43 millones de euros

Grandes empresas

Núm. Trabajadores	Más de 250
Nivel ventas	Más 50 millones de euros
Total activo	Más 43 millones de euros

Podemos comprobar que un 77% del importe de la financiación de esta categoría ha sido concedida a micro (48,9%), y pequeña empresa (28,2%), 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	48,9%
Pequeña	28,2%
Mediana	23%

3. Caja Rural de Navarra siempre ha estado apoyando a la pequeña y mediana empresa, creando el tejido empresarial necesario para que las regiones en las que está presente se desarrollen y su actividad productiva sea competitiva. Así demuestra el dato de que más del 40% de las **empresas lleva confiando en la entidad** más de 10 años. Además, la entidad sigue apostando por el apoyo a las nuevas empresas con más de un 5,6% de empresas que han iniciado su relación con la entidad en el último año.

INICIO RELACIÓN CON CRN

< 1 año	5,6%
1-5 años	34%
5-10 años	18,7%
10-20 años	29,3%
+ 20 años	12,4%

4. Es importante la implicación de la Caja con el desarrollo rural. Casi el 40% del importe concedido a las empresas están situadas en **poblaciones** con menos de 10.000 habitantes que permite no solo

desarrollar la economía del entorno, sino que además logra la revitalización social y rejuvenecimiento de las zonas agrarias.

HABITANTES POR POBLACIÓN

< 5.000	29,7%
de 5.000 a 10.000	9,9%
de 10.000 a 25.000	17,2%
de 25.000 a 50.000	7,1%
de 50.000 a 100.000	3%
de 100.000 a 150.000	0,3%
de 150.000 a 200.000	18%
> 200.000	14,8%

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

TIPOLOGÍA EMPRESAS

Anónimas	20,6%
Limitadas	75,6%
Cooperativas	3,6%
Otros	0,1%

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

NIVEL DE VENTAS

< 1 MM	42,2%
Entre 1 MM y 10 MM	35,2%
Entre 10 MM y 20 MM	10,3%
Entre 20 MM y 30 MM	4,4%
Entre 30 MM y 45 MM	5,6%
> 45 MM	2,4%

NÚMERO DE TRABAJADORES

< 10	47,3%
Entre 10 y 50	35,4%
Entre 50 y 100	10,1%
Entre 100 y 150	3,8%
Entre 150 y 200	2,1%
> 200	1,3%

Como conclusión de ambas tablas, destacar el pequeño tamaño de las empresas titulares de esta financiación, ya que más del 75% del importe financiado son empresas con menos de 10 millones de euros de ventas, y más de un 80% tienen menos de 50 trabajadores, por lo que nuestra financiación contribuye al mantenimiento de este importante tejido empresarial y del empleo que éste genera. La plantilla media asciende a 23 trabajadores. Asimismo, **esta línea ha permitido el mantenimiento de al menos 51.814 puestos de trabajo en las comunidades autónomas donde la Caja está presente.**

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

APERTURA AL EXTERIOR



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

SECTORES DE ACTIVIDAD	
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	3,8%
Industria manufacturera	40,4%
Construcción	20%
Comercio al por mayor y menor	0%
Transporte y almacenamiento	5,7%
Hostelería	5,4%
Actividades inmobiliarias	11,9%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	7,1%
Actividades administrativas y servicios auxiliares	3,1%
Otros	2,6%



CASO PRÁCTICO

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

> VisionQuality



CAPÍTULO 5

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 VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 5.6 ORGANIZACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL
- 5.7 POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN EL CAMPO DE LA FORMACIÓN
- 5.8 MEDIDAS ADOPTADAS PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES
- 5.9 MEDIDAS PARA PROMOVER EL EMPLEO
- 5.10 PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE GÉNERO Y CONTRA TODO TIPO DE DISCRIMINACIÓN
- 5.11 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- 5.12 INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS



5.1 EL EQUIPO HUMANO

En el centro de la actividad de la Caja están las personas, las que formamos el equipo y las que interactúan como clientes, proveedores, sociedad y entorno.

Estamos viviendo un cambio tecnológico con mucho impacto. Esta evolución está transformando la manera de actuar, comunicar y operar de las empresas, así como también nuestras necesidades como clientes.

El sector financiero invierte cada vez más en tecnología para poder sobrevivir a estos cambios y atender las demandas de sus clientes.

Sin embargo, la tecnología por sí sola no transforma los negocios, ni cumple rápidamente con las expectativas del mercado. Se necesita el talento humano para lograrlo.

En Caja Rural de Navarra las personas son las que llevan a cabo la transformación, y consideramos por lo tanto al equipo humano, factor diferencial y ventaja competitiva.



5.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA Y MODALIDADES DE CONTRATOS

2018 TOTAL EMPLEADOS **965**



> POR EDAD

De 20 a 24 años TOTAL: **86**



De 25 a 29 años TOTAL: **180**



De 30 a 34 años TOTAL: **107**



De 35 a 39 años TOTAL: **223**



De 40 a 45 años TOTAL: **174**



De 46 a 50 años TOTAL: **76**



De 51 a 64 años TOTAL: **117**



Más de 65 años TOTAL: **2**



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Grupo I TOTAL: **1**



Grupo II Nivel 1 TOTAL: **13**



Grupo II Nivel 2 TOTAL: **8**



Grupo II Nivel 3 TOTAL: **1**



Grupo II Nivel 4 TOTAL: **17**



Grupo II Nivel 5 TOTAL: **18**



Grupo II Nivel 6 TOTAL: **219**



Grupo II Nivel 7 TOTAL: **186**



Grupo II Nivel 8 TOTAL: **165**



Grupo II Nivel 9 TOTAL: **52**



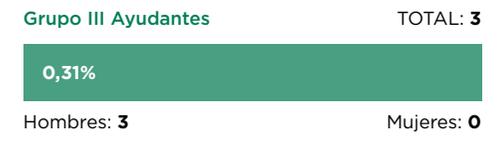
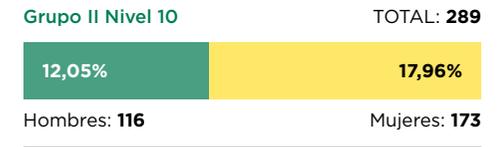
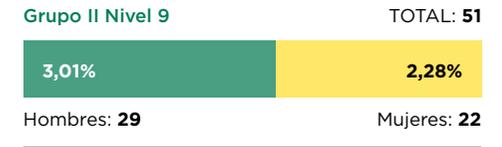
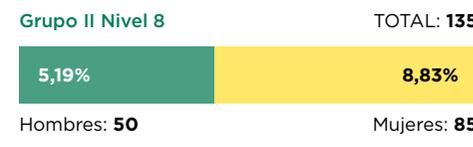
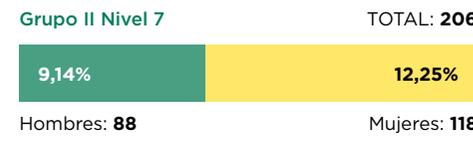
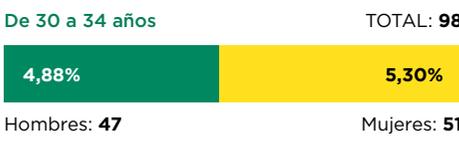
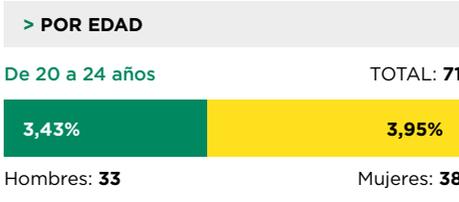
Grupo II Nivel 10 TOTAL: **282**



Grupo III Ayudantes TOTAL: **3**



2019 TOTAL EMPLEADOS 963



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

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

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

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



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

2018 TOTAL EMPLEADOS

965

2019 TOTAL EMPLEADOS

963

1. MODALIDADES DE CONTRATO

Clave contrato	Descripción	Empleados	% sobre total
001	Indefinido T/C	720	74,61%
200	Indefinido T/P	0	0,00%
401	Obra o Servicio T/C	5	0,52%
402	Circunstancias producción T/C	53	5,49%
502	Circunstancias producción T/P	1	0,10%
410	Interinidad T/C	22	2,28%
420	Prácticas T/C	163	16,89%
520	Prácticas T/P	1	0,10%
Total		965	100,00%

1. MODALIDADES DE CONTRATO

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

* T/C: Tiempo completo | * T/P: Tiempo parcial

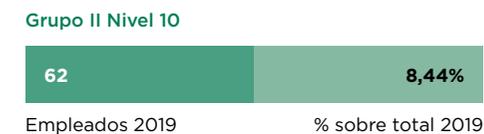
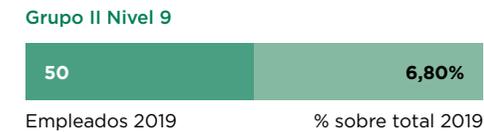
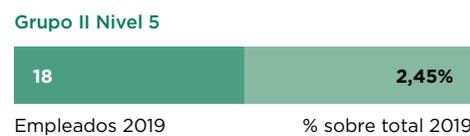
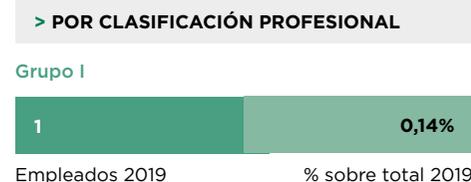
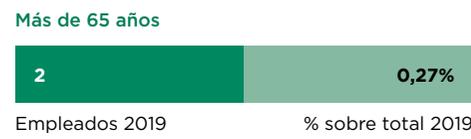
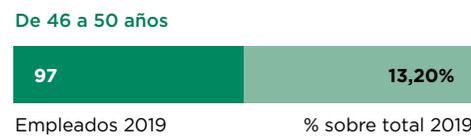
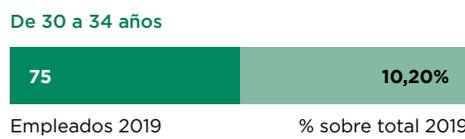
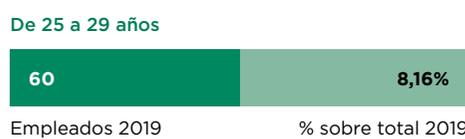
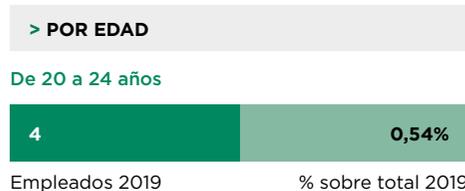
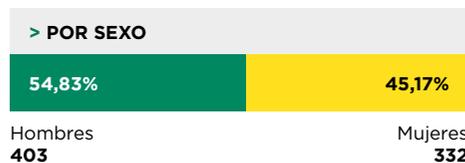


Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Javier Leon Granel

5.2.3. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS Y DE CONTRATOS TEMPORALES



Clave contrato	Descripción	Empleados	Empleados 2019
001	Indefinido T/C	733	759
200	Indefinido T/P	2	



**2018 TOTAL CONTRATOS
TEMPORALES 245**
**2019 TOTAL CONTRATOS
TEMPORALES 228**

Clave contrato	Descripción	Empleados	Empleados 2018
401	Obra o Servicio T/C	5	5
402	Circunstancias producción T/C	51	53
410	Interinidad T/C	16	22
420	Prácticas T/C	154	163
502	Circunstancias producción T/P	1	1
520	Prácticas T/P	1	1

> POR SEXO

> POR EDAD
De 20 a 24 años

De 25 a 29 años

De 30 a 34 años

De 35 a 39 años

De 40 a 45 años

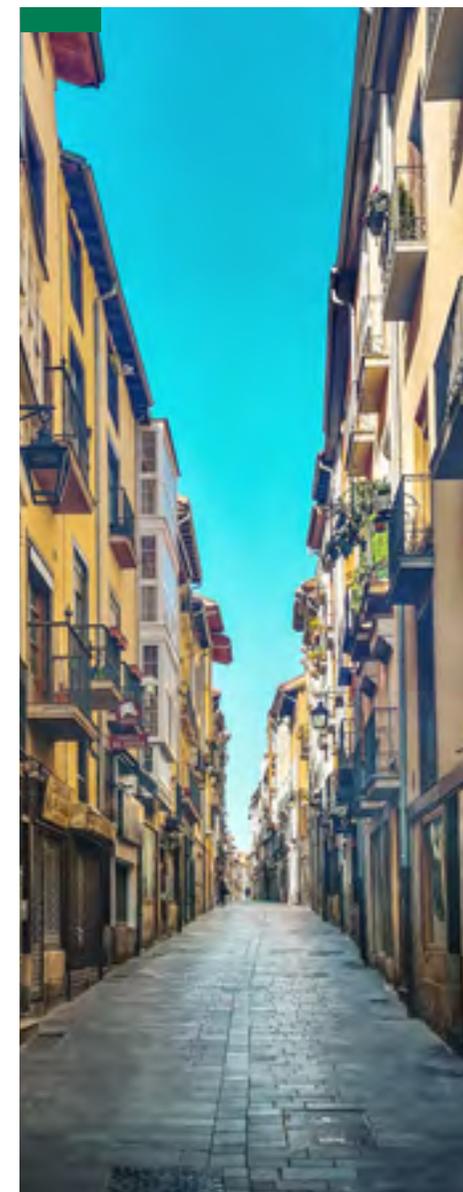
De 46 a 50 años

De 51 a 64 años

Más de 65 años

> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL
Grupo II Nivel 9

Grupo II Nivel 10

2019 TOTAL EMPLEADOS
963


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

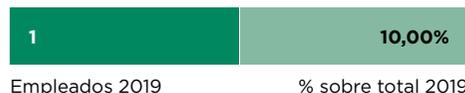


> POR EDAD

De 35 a 39 años



De 40 a 45 años



De 46 a 50 años



De 51 a 64 años



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



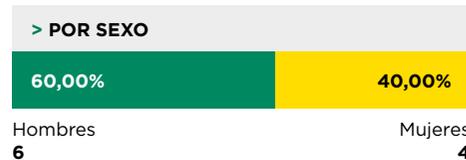
Grupo II Nivel 4



Grupo II Nivel 7



Grupo II Nivel 9



> POR EDAD

De 35 a 39 años



De 40 a 45 años



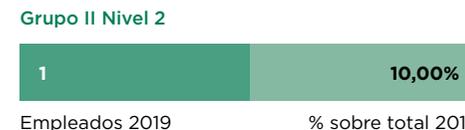
De 46 a 50 años



De 51 a 64 años



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



Grupo II Nivel 4



Grupo II Nivel 7

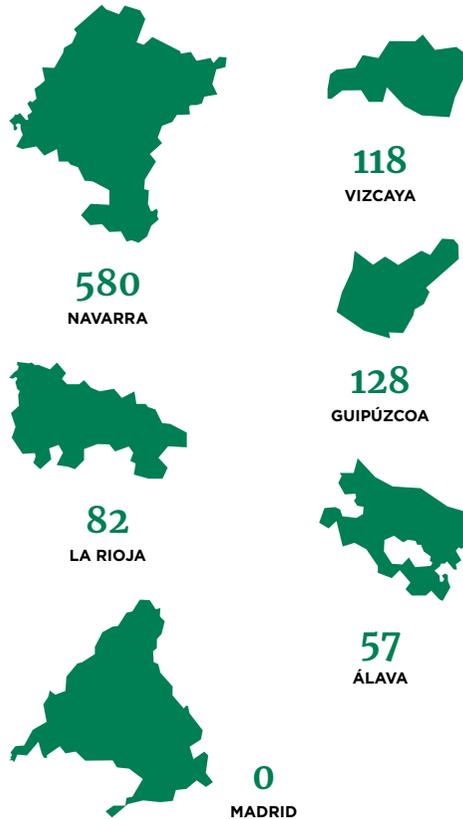


Grupo II Nivel 9



5.2.5. EMPLEADOS A CIERRE DEL EJERCICIO 2019, POR PROVINCIA

2018 TOTAL EMPLEADOS **965**



> POR SEXO

ÁLAVA	TOTAL: 57
Hombres: 33	Mujeres: 24
GUIPÚZCOA	TOTAL: 128
Hombres: 58	Mujeres: 70
LA RIOJA	TOTAL: 82
Hombres: 41	Mujeres: 41
MADRID	TOTAL: 0
Hombres: 0	Mujeres: 0
NAVARRA	TOTAL: 580
Hombres: 305	Mujeres: 275
VIZCAYA	TOTAL: 118
Hombres: 59	Mujeres: 59

> POR EDAD

ÁLAVA	TOTAL: 57
De 20 a 24 años	6
De 25 a 29 años	18
De 30 a 34 años	12
De 35 a 39 años	14
De 40 a 45 años	6
De 46 a 50 años	1
GUIPÚZCOA	TOTAL: 128
De 20 a 24 años	16
De 25 a 29 años	26
De 30 a 34 años	11
De 35 a 39 años	31
De 40 a 45 años	31
De 46 a 50 años	9
De 51 a 64 años	4
LA RIOJA	TOTAL: 82
De 20 a 24 años	10
De 25 a 29 años	15
De 30 a 34 años	7
De 35 a 39 años	26
De 40 a 45 años	14
De 46 a 50 años	7
De 51 a 64 años	3

MADRID	TOTAL: 0
De 46 a 50 años	0
NAVARRA	TOTAL: 580
De 20 a 24 años	47
De 25 a 29 años	89
De 30 a 34 años	55
De 35 a 39 años	117
De 40 a 45 años	107
De 46 a 50 años	53
De 51 a 64 años	110
Más de 65 años	2
VIZCAYA	TOTAL: 118
De 20 a 24 años	7
De 25 a 29 años	32
De 30 a 34 años	22
De 35 a 39 años	35
De 40 a 45 años	16
De 46 a 50 años	6
De 51 a 64 años	0

2019 TOTAL EMPLEADOS

963



568
NAVARRA



83
LA RIOJA



1
MADRID



125
VIZCAYA



132
GUIPÚZCOA



54
ÁLAVA

> POR SEXO

ÁLAVA TOTAL: 54

Hombres: 29 Mujeres: 25

GUIPÚZCOA TOTAL: 132

Hombres: 66 Mujeres: 66

LA RIOJA TOTAL: 83

Hombres: 43 Mujeres: 40

MADRID TOTAL: 1

Hombres: 1

NAVARRA TOTAL: 568

Hombres: 297 Mujeres: 271

VIZCAYA TOTAL: 125

Hombres: 62 Mujeres: 63

> POR EDAD

ÁLAVA TOTAL: 54

De 20 a 24 años	2
De 25 a 29 años	18
De 30 a 34 años	11
De 35 a 39 años	13
De 40 a 45 años	7
De 46 a 50 años	3

GUIPÚZCOA TOTAL: 132

De 20 a 24 años	19
De 25 a 29 años	25
De 30 a 34 años	13
De 35 a 39 años	25
De 40 a 45 años	31
De 46 a 50 años	14
De 51 a 64 años	5

LA RIOJA TOTAL: 83

De 20 a 24 años	2
De 25 a 29 años	23
De 30 a 34 años	7
De 35 a 39 años	21
De 40 a 45 años	17
De 46 a 50 años	11
De 51 a 64 años	2

MADRID TOTAL: 1

De 46 a 50 años	1
-----------------	---

NAVARRA TOTAL: 568

De 20 a 24 años	37
De 25 a 29 años	92
De 30 a 34 años	49
De 35 a 39 años	100
De 40 a 45 años	121
De 46 a 50 años	61
De 51 a 64 años	106
Más de 65 años	2

VIZCAYA TOTAL: 125

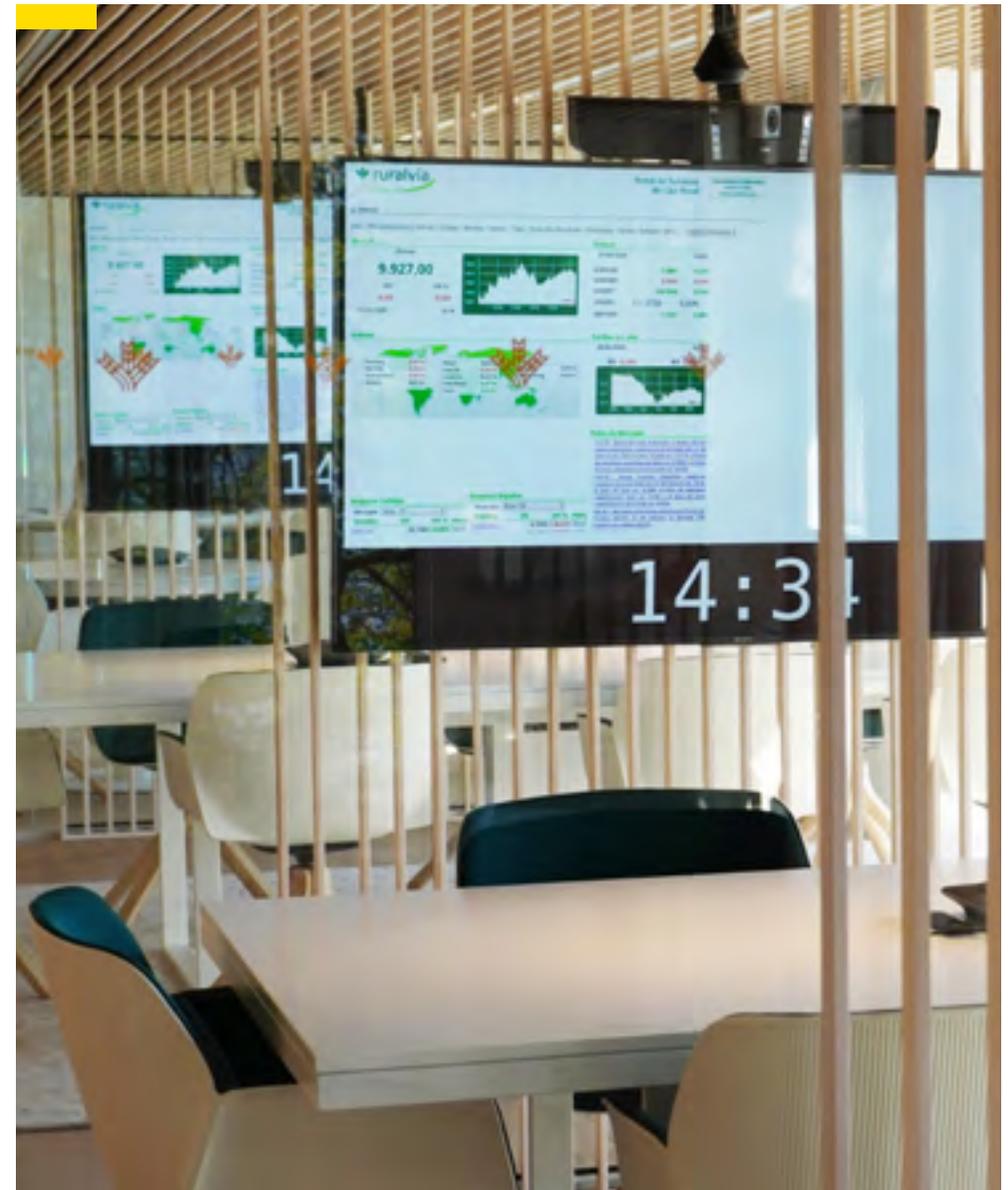
De 20 a 24 años	11
De 25 a 29 años	35
De 30 a 34 años	18
De 35 a 39 años	29
De 40 a 45 años	24
De 46 a 50 años	7
De 51 a 64 años	1

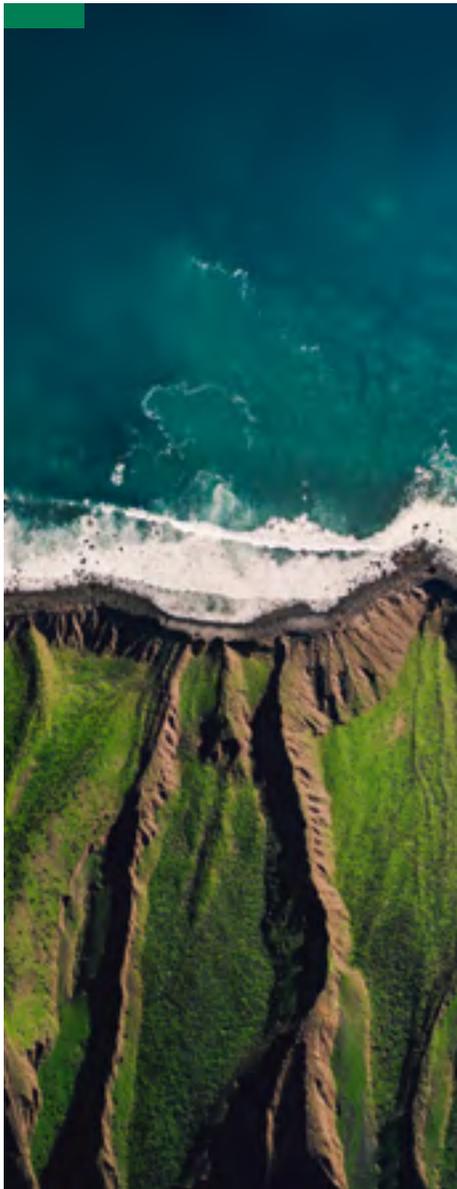
5.2.6. INFORME INTEGRADO 2019

EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2019	EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2018
12,85	11,62

Diversidad	Empleados 2019	% sobre total 2019	* % 2018
Hombres	498	51,71%	51,40%
Mujeres	465	48,29%	48,60%

Personas con titulación universitaria	Empleados 2019	% sobre total	* % 2018
Sin titulación	40	4,15%	
Con titulación	923	95,85%	91,86%
Total	963		





5.3. POLÍTICA DE REMUNERACIÓN

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

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

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

- A.** La retribución fija individual será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.
- B.** La retribución variable tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad. No tendrá incentivos directos a la venta de productos concretos, ni rápeles ni retrocesiones a los empleados.
- C.** Fijar la remuneración variable en una proporción limitada respecto a la remuneración fija que en ningún caso supere el 100 % de la retribución fija, tal y como señala la normativa vigente.
- D.** Valorar siempre aspectos cualitativos más ligados al desempeño a largo plazo

(mantenimiento de base de clientes, satisfacción de los mismos, crecimientos equilibrados).

- E.** Una parte de la retribución variable se podrá diferir por un periodo de entre 3 y 5 años, relacionado con el cumplimiento del Plan Estratégico elaborado en ese periodo.
- F.** Se analizará la satisfacción del cliente para tenerla en cuenta en la Política de remuneración.
- G.** La retribución variable está sometida a la recuperación de la satisfecha pudiendo exigirse una devolución parcial o total (cláusula “clawback”) de la abonada en el supuesto de actuación fraudulenta, despido disciplinario procedente o intervención culpable que cause grave daño a la entidad.

H. Antes de decidir el pago, se informará de que se cumple el nivel mínimo de solvencia necesario para no poner en peligro el nivel de solvencia de la Entidad, asimismo se comprobará la corrección de indicadores detallados en el Marco de Apetito al Riesgo. La estructura básica la compone el Convenio Colectivo de Sociedades Cooperativas de Crédito, que se pacta entre la patronal Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y los sindicatos, que constituye la norma aplicable para todos los empleados.

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

Los datos obtenidos con la asignación individual se agrupan para comprobar su correspondencia con el presupuesto de

gastos de la Entidad, para garantizar que no hay desviaciones en la previsión del año.

A. SISTEMA RETRIBUTIVO

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

DISTRIBUCIÓN DE LOS COMPONENTES RETRIBUTIVOS

Salario Convenio	70,62
Salario Voluntario	19,78
Incentivos	9,60

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

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

- La retribución fija individual será un reflejo razonable de la responsabilidad y trayectoria profesional del empleado la cual debe ser periódicamente evaluada (al menos anualmente) para realizar las adaptaciones necesarias.
- La retribución variable tendrá en cuenta el desempeño de los empleados, los resultados del equipo de trabajo y los globales de la entidad. Consiste en una valoración cualitativa, que tiene en cuenta aspectos relacionados con la calidad del desempeño del trabajo. Tiene carácter discrecional.

SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2018	PAGA BRUTA 2018
37.336,61 €	2.229,05 €

SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2019	PAGA BRUTA 2019
37.129,42 €	2.216,68 €

Categoría	Ref. a salario medio 2019**
Grupo II Nivel 1	2,98
Grupo II Nivel 2	2,32
Grupo II Nivel 4	1,97
Grupo II Nivel 5	1,85
Grupo II Nivel 6	1,37
Grupo II Nivel 7	1,01
Grupo II Nivel 8	0,88
Grupo II Nivel 9	0,79
Grupo II Nivel 10	0,57
Grupo III Ayudantes	0,85
Total general	1,00

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

** Información en base al índice laboral medio

2018		
Salario mínimo de entrada en €/Hora		
22.056,74 €	1.700	12,97 €

Salario mínimo de entrada en €/SMI 2018		
22.056,74 €	10.302,60 €	2,14

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2018

2019		
Salario mínimo de entrada en €/Hora		
22.634,18 €	1.700	13,31 €

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

*SMI = Salario mínimo interprofesional para el año 2019

Información aportada en base al Índice Laboral Medio.





Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Iñaki Alonso Hierro

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

MEDIA SALARIO 2018		MEDIA SALARIO 2019	
> POR SEXO			
1,16%	0,81%	1,16%	0,83%
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
> POR EDAD			
Hasta 29 años			
0,56%	0,54%	0,57%	0,58%
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
De 30 a 39 años			
1,01%	0,85%	1,04%	0,85%
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
De 40 a 50 años			
1,40%	1,09%	1,40%	1,06%
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
De 51 a 64 años			
1,54%	1,03%	1,59%	1,02%
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres

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

Función	Media Salarios Hombre 2018	Media Salarios Hombre 2019	Media Salarios Mujer 2018	Media Salarios Mujer 2019
Responsable Área/Zona	2,56	2,61	2,36	2,42
Director Oficina/SSCC	1,38	1,39	1,14	1,12
Administrativo-Comercial/SSCC	0,91	0,91	0,74	0,75

ÍNDICE LABORAL MEDIO EN CAJA RURAL DE NAVARRA: 2.218,46 €/PAGA BRUTA

* SSCC: Servicios Centrales
* Información en base al Índice Laboral Medio

D. DISPERSIÓN SALARIAL 2019

Información del ratio de compensación total anual (GRI 102-38) y del ratio del incremento porcentual de la compensación total anual (GRI 102-39).

	2018	2019
Ratio compensación persona mejor pagada frente a la mediana de los salarios	7,94	7,41
Ratio del incremento % persona mejor pagada frente a la mediana de los %	0,35	0,95

LA REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

 Remuneración bruta total del año 2019 del **consejo** ha sido:

60.373,93 €

Personas del consejo en 2019
TERES LOS ARCOS IGNACIO
RODRIGUEZ EGUILAZ JOSE JOAQUIN
ESANDI SANTESTEBAN FERMIN
EZCURRA IBARROLA JOSE ANGEL
SANCHEZ DIESTRO CARLOS
ARRONDO LAHERA ALBERTO
GARCIA DIAZ DE CERIO MANUEL
OLLETA GAYARRE FERNANDO
ETAYO ANDUEZA MARCELINO
ZABALETA CIRIZA ROBERTO
ARTAJO CARLOS FRANCISCO JAVIER
ECHARTE SEVINE PEDRO MARIA
MAULEON ARANA JESUS ANDRES
GOÑI JUAMPerez PEDRO JOSE
DEL CASTILLO TORRES JESUS MARIA
URRUTIA AICEGA GABRIEL
IRISARRI VALENCIA PEDRO JESUS
ZABALETA JURIO IGNACIO

Retribución anual media por persona:

3.354,11 €

 La remuneración bruta total del **equipo directivo** ha sido de :

1.782.000 €

Personal del equipo directivo en 2019	
UGARTE ALBERDI ALBERTO	Director area riesgos
LECUMBERRI SEVIGNE ANGEL	Director comercial
AYECHU REDIN JUAN MARIA	Director area empresas
SOLA ARRESE FELIX	Director cumplimiento normativo
RODRIGUEZ LASPIUR FRANCISCO J.	Director control gestion
ARRIETA DEL VALLE IGNACIO	Director general
SAGASETA GARCIA CARLOS ALBERTO	Director de auditoria interna
GARCIA DE EULATE MARTIN MORO MIGUEL	Director tesoreria
TABOADA PLATAS SERGIO	Responsable tecnologia y organización
MORIONES ARAMENDIA MARIA	Responsable vivienda y activos inmobiliarios
CAMPOS JIMENEZ FERNANDO	Responsable recursos humanos
MENA SOLA IGNACIO	Responsable asuntos juridicos
BERAZALUCE MINONDO FRANCISCO J.	Responsable empresas participadas
MAEZTU ZAPATERIA IGNACIO	Director comercial oficinas

Retribución anual media por persona:

127.285,71 €

5.4 BENEFICIOS CORPORATIVOS

Caja Rural de Navarra pone a disposición de los empleados una serie de beneficios que se detallan a continuación:



BENEFICIOS EN PRODUCTOS FINANCIEROS

- Préstamos bonificados
- Ausencia o condiciones preferentes en servicios de cuenta, tarjetas, valores, seguros, etc.



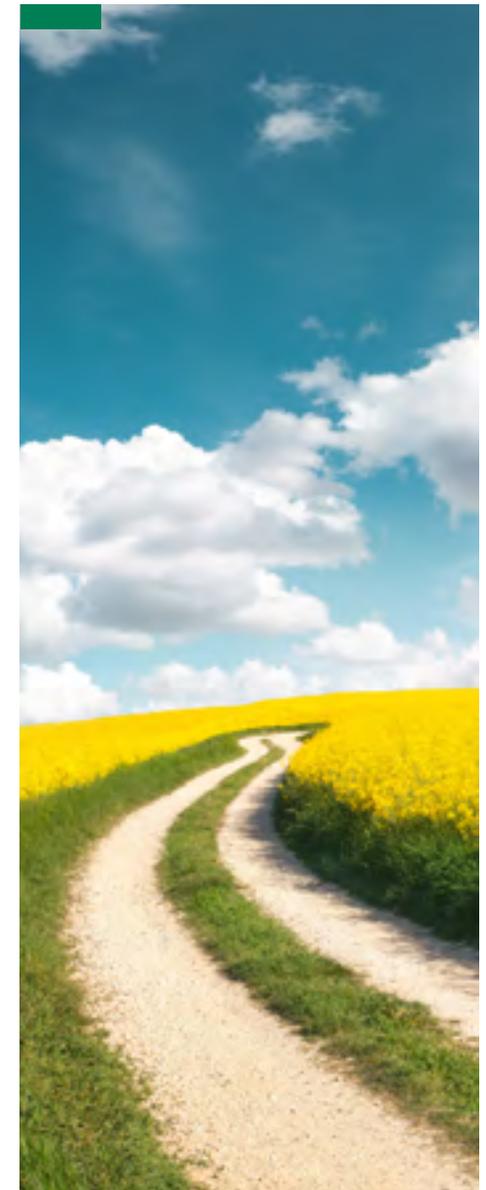
MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

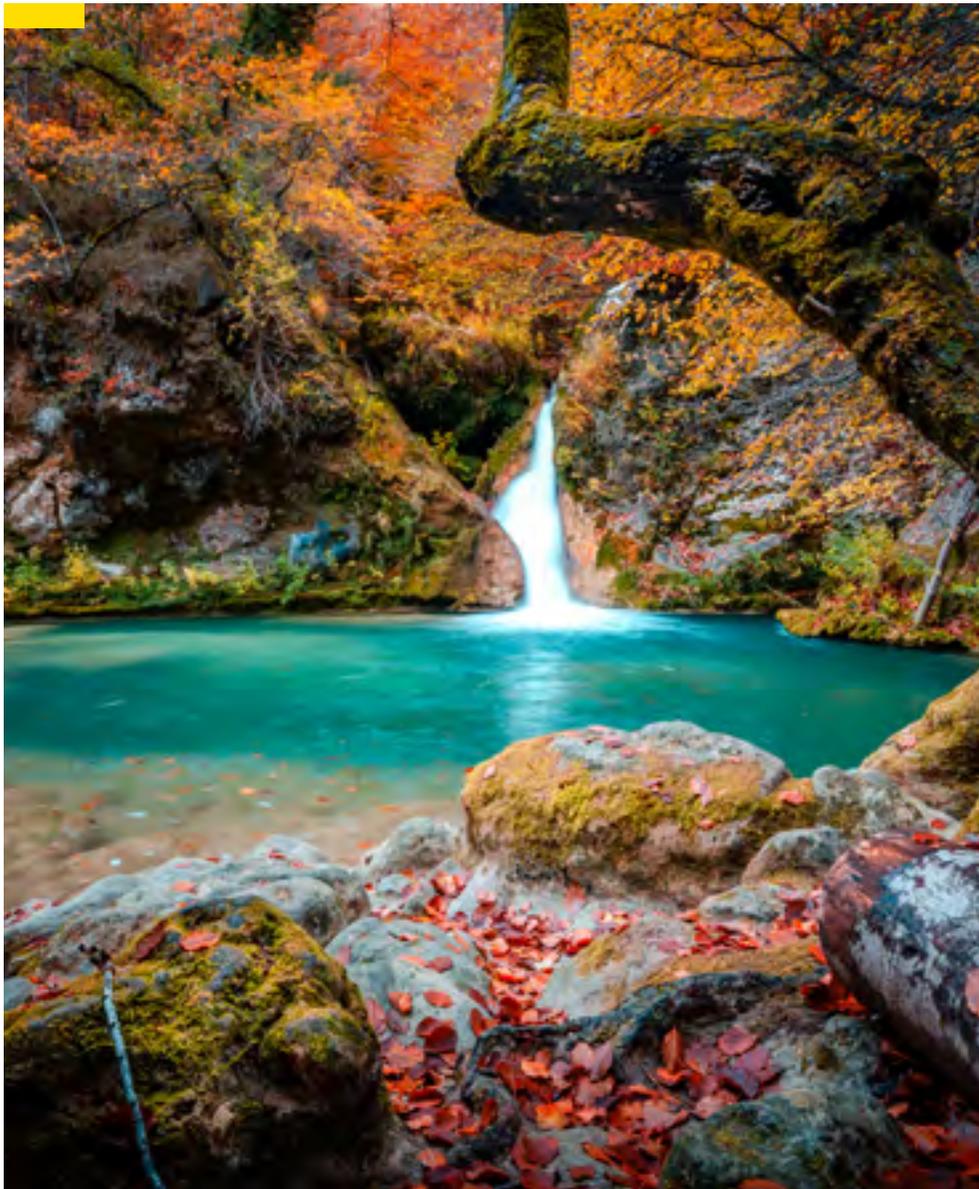
- Políticas de desconexión digital
- Reducción de jornada
- Flexibilidad horaria
- Acompañamiento médico
- Permisos y licencias retribuidas y no retribuidas
- Excendencia voluntaria y para cuidado de hijos y menores de 3 años
- Permiso de lactancia



OTROS BENEFICIOS

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





5.5 VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO

La gestión del talento, es el compromiso y objetivo estratégico de la Caja para atraer, contratar, retener y asegurar el desarrollo de los empleados.

El desarrollo tanto profesional y personal en la empresa, es uno de los motivadores, y elementos de vinculación con un mayor impacto.

Con el objetivo de integrar la gestión del desarrollo en la Caja, hemos implantado la herramienta TALENTO SUCCESSFACTORS.

TALENTO permite analizar el desempeño competencial de todos los empleados, mejorar la productividad, favorecer el desarrollo profesional, gestionar las motivaciones, alinear la estrategia de la Caja, la adaptación al entorno y promover comportamientos que se ajusten a los valores de la Caja.

Las competencias analizadas son las siguientes:

COMPETENCIAS CEA

Agrupan las competencias comunes a toda la organización, con independencia del puesto y responsabilidad que se asuma.

COMPETENCIA	VALOR ASOCIADO
COMPROMISO	COMPROMISO
EFFECTIVIDAD	PROFESIONALIDAD
ADAPTACIÓN	CERCANÍA

COMPETENCIAS ENFOQUE

Se trata de las competencias específicas definidas en función del perfil del empleado.

COMPETENCIA	VALOR ASOCIADO
GENERACIÓN DE NEGOCIO / APOYO AL NEGOCIO	CERCANÍA
LIDERAZGO / DESARROLLO DE PERSONAS Y TALENTO	LIDERAZGO
EMPRENDIMIENTO	LIDERAZGO

5.6. ORGANIZACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL

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

Desde esa función, tiene acceso a toda la información directiva, y también de los aspectos de estrategia y dirección de la caja. En el mismo sentido, la organización de las personas tiene en cuenta la participación de todos los empleados en la actividad diaria. En primer lugar, se fomenta el trabajo en equipo, de tal manera, que la propia oficina es el núcleo fundamental de operatividad de la empresa, hasta tal punto, que los objetivos que se plantea la empresa, son objetivos de equipo. Los parámetros que tienen que conseguir de avance económico, a nivel de clientes, y en general de funcionamiento de la sucursal son para todos en conjunto.

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

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

En otros aspectos de Relaciones Laborales también se establecen canales de comunicación y de aportación de ideas de forma continua, trasladando la información de manera continua en todos los aspectos, como organigrama y distribución organizativa, cumplimiento de normativa laboral y de prevención.

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



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Jose Luis Lucero Sola

5.7 POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN EL CAMPO DE LA FORMACIÓN

En nuestro objetivo de desarrollo de personas destacamos la diversidad de la plantilla de Caja Rural de Navarra, con una horquilla de edad que oscila entre los 22 y los 70 años, contando con experiencia en diferentes aspectos de la profesión, que trasladan su know how a otras personas menos experimentadas a través de formación interna que promovemos y gestionamos como un permanente aprendizaje continuo y una eficiente gestión del conocimiento.

En la actividad formativa nos hemos centrado en el último año en la formación de Cumplimiento Normativo que está suponiendo la regulación del Sector Financiero. Hemos asumido el reto y lo hemos superado de manera exitosa, con un alto porcentaje de personas de la plantilla certificadas para poder asesorar, contando actualmente con personas muy preparadas y con conocimientos técnicos específicos. lo que ha supuesto una mayor dedicación de la plantilla al aspecto formativo. Este hecho unido a la transformación digital en que estamos sumidos ha supuesto un incremento considerable del número de horas de formación de la plantilla.

El pasado año 2019 se impartieron un total de 148.828,50 horas de formación repartidas de la siguiente forma:

> POR SEXO	
50,57%	49,43%
Hombres 75.263,5	Mujeres 73.565,0
TOTAL GENERAL	148.828,5

> POR EDAD	
De 20 a 24 años	17.184,5
De 25 a 29 años	38.902,5
De 30 a 34 años	13.483,5
De 35 a 39 años	25.513,5
De 40 a 45 años	26.890,0
De 46 a 50 años	13.510,0
De 51 a 64 años	13.321,0
TOTAL GENERAL	148.828,5

> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	
Grupo II Nivel 1	838,0 horas
Grupo II Nivel 2	731,5 horas
Grupo II Nivel 3	129,5 horas
Grupo II Nivel 4	2.007,5 horas
Grupo II Nivel 5	2.809,5 horas
Grupo II Nivel 6	30.251,5 horas
Grupo II Nivel 7	27.201,5 horas
Grupo II Nivel 8	18.043,0 horas
Grupo II Nivel 9	6.254,5 horas
Grupo II Nivel 10	60.557,0 horas
TOTAL GENERAL	148.828,5 horas

Esto supuso un hito importante en las horas dedicadas a formación de la plantilla, alcanzando las 154,55 horas de formación por persona y consiguiendo una actualización permanente de la plantilla. En los últimos 5 años se ha multiplicado prácticamente por 3 la dedicación por empleado a reciclar sus conocimientos.

> CATEGORIZACIÓN POR HORAS	
71,3%	28,7%
Horas normativas 106.137,5	Otra formación 42.691,0
TOTAL GENERAL	148.828,5

Esta formación regulada ha supuesto un salto importante en la preparación de la plantilla para pasar de gestores comerciales a asesores financieros, consiguiendo por tanto nuestro objetivo estratégico. Del total de horas de formación, 106.137,5 horas corresponden a formación relativa a cumplimiento normativo, especialmente y por este orden, Ley de Mediación de Seguros, LCCI y Mifid 2.

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

En Caja Rural de Navarra lideramos desde hace años una orientación hacia las políticas de igualdad, contando con una plantilla paritaria y con un Plan de Igualdad desde el año 2008 que acabamos de renovar este año 2019. La evolución de la entidad en materia de Igualdad viene refrendada por las cifras, ya que por ejemplo más del 34 % de las direcciones de oficina, puesto clave en la entidad, están ocupadas por mujeres. Esta cifra es de las más elevadas del sector.

Estamos comprometidos en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, contemplando además todo tipo de diversidad, y estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, como son el ámbito de las personas, liderazgo, política y estrategia, gestión de procesos y nuestra relación con el entorno, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los principales objetivos del Plan de Igualdad son:

- 1-** Reafirmar la Política de Igualdad de CAJA RURAL
- 2-** Incluir en el nuevo Plan estratégico la perspectiva de igualdad
- 3-** Fortalecer los equipos de trabajo masculinizados y feminizados para que sean más equilibrados
- 4-** Fomentar en las personas líderes, la cultura de igualdad para desarrollar un liderazgo con perspectiva de género
- 5-** Dar a conocer a la plantilla los resultados del Diagnóstico y Plan de Igualdad de CAJA RURAL
- 6-** Hacer un uso inclusivo del lenguaje y uso no sexista de las imágenes en las comunicaciones internas
- 7-** Involucrar a la plantilla de CAJA RURAL en el camino hacia la Igualdad
- 8-** Mantener el equilibrio de la plantilla, desde el acceso al empleo
- 9-** Disminuir el grado de segregación vertical
- 10-** Impulsar la corrección de la brecha salarial por género, si existe.
- 11-** Obtener datos de formación desagregados por sexo
- 12-** Analizar durante un periodo de 5 años las bajas temporales y observar si existe algún sesgo respecto al género
- 13-** Sensibilizar a las personas en materia de conciliación y corresponsabilidad

- 14-** Fomentar que la composición de los Comité sea acorde a la composición de la plantilla
- 15-** Facilitar el seguimiento de la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres
- 16-** Dotar de los recursos necesarios para el desarrollo de este Plan de Igualdad a fin de cumplir con el compromiso en igualdad
- 17-** Incorporar la variable sexo en las encuestas a la clientela
- 18-** Establecer criterios de igualdad en el "trato personalizado"
- 19-** Utilizar un lenguaje inclusivo en las comunicaciones orales y por escrito
- 20-** Divulgar la apuesta de CAJA RURAL DE NAVARRA por la gestión de la Igualdad
- 21-** Fomentar la igualdad a través de la RSC
- 22-** Impulsar las subcontrataciones de proveedores que incluyan la igualdad en su empresa.





5.9 MEDIDAS PARA PROMOVER EL EMPLEO

1. CERCA DEL ENTORNO ACADÉMICO

A través de los Programas de Prácticas hemos incorporado en 2019, 184 becas formativas (68 becas fuera del verano y 116 becas de verano). Las becas formativas, ofrecen experiencia, desarrollo de competencias y empleabilidad.

Asumimos el compromiso de contribuir en la inserción laboral de los jóvenes de nuestro entorno, y a su vez detectamos Talento Junior que posteriormente incorporamos laboralmente.

2. ENTORNO QUE GENERA DESARROLLO

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

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

Siendo así, este año 2019, hemos realizado 135 incorporaciones nuevas a la Caja.

3. CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Condicionados por la situación del sector, y valorando el equilibrio de la pirámide de edad en Caja Rural de Navarra, seguimos una evolución positiva en la conversión de contratos temporales en indefinidos. Este

año, se han realizado 30 conversiones de contrato, 18 de mujeres y 12 de hombres. Lo que supone un 25% más que el año anterior.

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

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

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

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

No debemos olvidar que la existencia de un clima laboral de respeto del derecho a la integridad física y moral de las personas es responsabilidad de todos los que

prestamos nuestros servicios en la entidad, y no exclusivamente de la Dirección, sobre todo en orden a facilitar el conocimiento de dicho tipo de conductas.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Rafael Díez Corcuera



5.11 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Con el objetivo de cumplir con la Normativa vigente en prevención de riesgos laborales y garantizar la seguridad y salud en los puestos de trabajo, Caja Rural de Navarra dispone de un Servicio de Prevención Propio, en cuanto a la modalidad preventiva se refiere, asumiendo las especialidades de Seguridad y Ergonomía y Psicología Aplicada, teniendo concertadas las especialidades de Higiene Industrial y Vigilancia de la Salud (VS) con el servicio de prevención ajeno Prevenna del grupo Preving.

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

El Sistema de Gestión tiene como objetivo el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud de CAJA RURAL DE NAVARRA integrando la actividad preventiva en todos los aspectos de la gestión y en todos los niveles jerárquicos de nuestra empresa.

A modo resumen, se enumeran los aspectos más relevantes:

- 1.** La organización de la prevención dentro de Caja Rural de Navarra.
- 2.** La evaluación de riesgos en los puestos de trabajo.
- 3.** La planificación de la actividad preventiva.
- 4.** Los estudios y mediciones higiénicas realizados.

5. La formación e información de los trabajadores.

6. Los planes de emergencia y evacuación.

7. Documentación de los equipos de trabajo e instalaciones.

8. Documentación relativa al comité de Seguridad y Salud.

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

Para lograr los objetivos previstos en la planificación anual dentro del PPRL, se han desarrollado durante el año 2019 las siguientes actuaciones:

- Se ha revisado y actualizado el PPRL.
- Se ha formado a través del aula virtual a las nuevas incorporaciones.
- Se han realizado las actuaciones previstas en la VS, introduciendo nuevas pruebas específicas.
- Se han realizado controles internos de nuestras oficinas y en algunas de ellas cambio de mobiliario y reformas.
- Mantenimiento periódico tanto en los equipos de detección de incendios como en las instalaciones de aire acondicionado/ calefacción.
- Se ha instalado un desfibrilador en una de nuestras oficinas, por lo que disponemos de dos desfibriladores con formación para su uso en varios trabajadores

Los indicadores más relevantes del año 2019 han sido:

Nº accidentes con baja: 1.

Nº accidentes con baja "in itinere": 3.

No existen enfermedades profesionales reconocidas.

Siendo el índice de frecuencia de 7,330 y del de gravedad de 0,042

Para el año 2020, las actuaciones más significativas previstas son las siguientes:

- Formación de las nuevas incorporaciones.
- Continuar con el desarrollo de la coordinación de actividades empresariales.
- Cumplimiento de los objetivos previstos en la planificación anual.
- Incorporación de Caja Rural como Empresa Saludable, con el propósito de promover la salud de los trabajadores, haciendo más saludable tanto en el ámbito del trabajo como los hábitos de sus empleados dentro y fuera del entorno laboral. En este sentido, en el mes de enero se ha hecho entrega del Sello Azul por Mutua Navarra, por las actuaciones realizadas.

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

5.12. INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

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

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

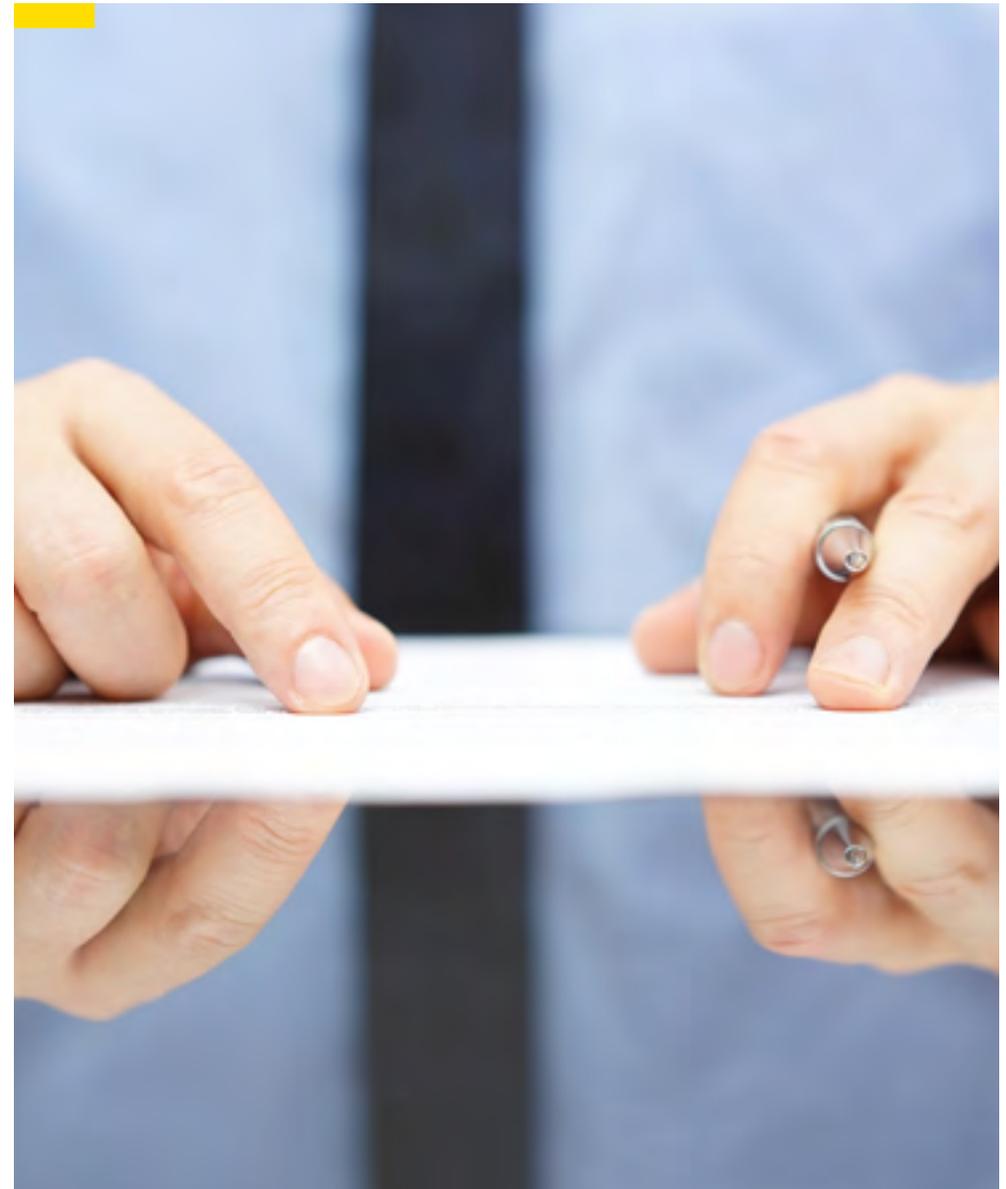
En nuestros procesos de incorporación, se entrega una guía de las políticas que los trabajadores deberán cumplir y aplicar como miembros de Caja Rural de Navarra. Adicionalmente, estos contenidos están siempre disponibles en el Portal del Empleado. Los directivos y empleados de la Caja deben ajustar toda su actividad y normas de actuación a unos principios y comportamientos éticos, fundamentalmente, por la finalidad de servicio y beneficio colectivo que está en la base de la creación y actuación en todo momento de la Caja.

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

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

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

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.



CAPÍTULO 6

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

acredores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.

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

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

6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

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

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

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

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

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

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

Caja Rural de Navarra es plenamente consciente de la importancia que tiene un determinado grupo de proveedores, de cuyos servicios depende una parte

significativa de la calidad percibida por el empleado o por el cliente. La Caja tiene identificados los servicios informáticos, Back office y de Seguros como servicios críticos, por lo que dichos servicios son prestados por empresas participadas de Caja Rural de Navarra e integrantes del Grupo Caja Rural.

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

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

A 31/12/2019 el número de personas con alguna discapacidad en la plantilla de Caja Rural de Navarra es: 3.



6.3. PLANES DE FUTURO

Caja Rural de Navarra está llevando 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.

No se incluyen en la actualidad en la política de compras cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.

Caja Rural de Navarra elaborará un plan de mejora a través del cual involucre a sus proveedores en temas de sostenibilidad, procurando considerar en la relación con los proveedores su responsabilidad social y ambiental.



6.4. PORCENTAJE DE FINANCIACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

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

Centrados en el dato específico de compras a proveedores locales (total facturación 2019) se obtiene que: el 50,76% corresponde a facturación de proveedores locales. El importe total de gasto (facturación 2019) es 131 millones, de los cuales 66,5 millones son compras a proveedores de Navarra, País Vasco y La Rioja.

CAPÍTULO 7

NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIOAMBIENTE

7.1 NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

7.2 CONSUMO DE RECURSOS Y PLANES DE MEJORA

7.3 RELACIÓN DIRECTA CON ACTIVIDADES MEDIOAMBIENTALMENTE
SOSTENIBLES

7.4 APOYO A SOCIOS COOPERATIVISTAS Y CLIENTES EN SUS
PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD

7.5 APOYO AL COOPERATIVISMO Y SECTOR AGRÍCOLA TRADICIONAL

7.1 NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

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

Caja Rural, ha ejercido su actividad a lo largo del año 2019 con un sentido de responsabilidad hacia el entorno que nos rodea, en los que se ha fijado una serie de objetivos generales que se pueden resumir de la siguiente forma:



Realización directa de actividades de mejora del entorno (producción de energías renovables, plantación de madera, etc.)



Apoyo a nuestros clientes en sus proyectos de sostenibilidad: renovación de flotas de transporte, rehabilitación energética de edificios, producción de energías renovables, diseño y fabricación de equipos para la producción de energías renovables, etc.



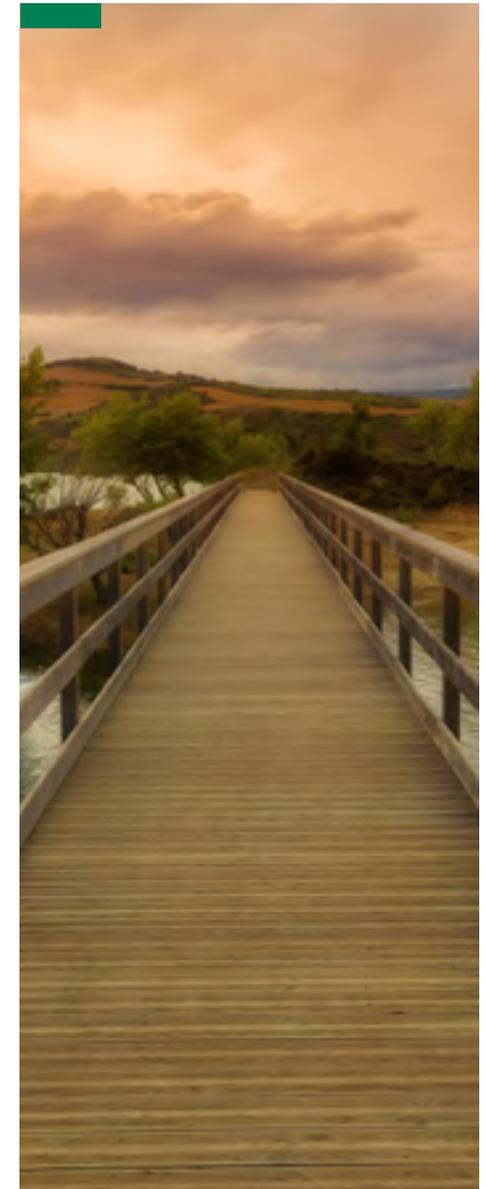
Apoyo al cooperativismo y al sector agrícola tradicional, que mantiene la población en el entorno rural y realiza sus explotaciones de forma respetuosa con la naturaleza.



No vemos a las poblaciones rurales como un lugar bucólico inalterable para el visitante de fin de semana, sino como un lugar donde sus habitantes quieren vivir con la necesaria dignidad y adecuados servicios, y ello supone un determinado nivel de antropización sensata y sostenible.



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



7.2. 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 TONER

En Caja Rural de Navarra, llevamos una

década fomentando un sistema de gestión documental en las oficinas que implementa la digitalización de los procesos internos y con los clientes, de forma que se reduce drásticamente la cantidad de papel que se utiliza en las oficinas. En el año 2019 este proceso se ha implantado en 34 oficinas, la previsión para el 2020 es de 35 oficinas, y se espera finalizar este proceso en el año 2021.

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.

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

Consumo	Kg/año 2016	Kg/año 2017	Kg/año 2018	Previsto Kg/año 2019	Real Kg/año 2019	Previsto Kg/año 2020
papel libre cloro folios	65.656	63.278	58.349	58.000	50.800	50.000
papel termico tpv	340	332	0	0	0	0
papel cajeros	294	148	277	250	5.740	5.700
sobres	4.214	3.568	3.767	3.700	2.576	2.500
papel en folletos y carteles	4.565	4.300	4.200	4.100	1.195	1.150
consumo total papel	75.069	70.894	66.593	66.050	60.311	59.350

Los **datos de consumo de papel por empleado** en el año 2019 (a 31 de diciembre número empleados era de 963) ha sido de 62,62, inferior al ratio de 2018 que era de 66,59.

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, en formatos de letra cómodamente legibles. No obstante, estamos inmersos en procesos de reducción de envío de documentación a los domicilios de los clientes, la mayor parte de la documentación es vía web, correos electrónicos y otros canales de comunicación digital. Estos son los datos del consumo de tóner

Consumo uds.	2016	2017	2018	previsto 2019	real 2019	Previsto 2020
tóner reciclado	3.199	3.276	3.368	3.310	1.957	1.900
tóner originales	231	251	229	240	106	100

Los **datos de consumo de toner por empleado** en el año 2019 (a 31 de diciembre el número empleados era de 963), 2,03 en toner reciclado y 0,11 en toner originales, frente a los ratios del año 2018 de 3,49 en toner reciclados y 0,23 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 ya en este año 2019 su origen en su totalidad en energías renovables.

En cuanto a los datos del consumo de 2019, muestran un progresivo descenso, gracias a las medidas de eficiencia energética implantadas:

La tabla de consumos es la siguiente:

Consumo Kw/h.	2016	2017	2018	Previsto 2019	Real 2019	Previsto 2020
	5.771.985	5.557.303	5.814.696	5.850.000	5.307.239	5.250.000

Los **datos de consumo de energía por empleado** en el año ha sido de 5.511 KWh, frente a los 5.758 KWh del año 2018.

Se aprecia una disminución del consumo eléctrico, como consecuencia de las medidas de eficiencia energética implementadas.

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

En este sentido, el consumo en el año 2016 ha sido de 3.894 Gj, en el 2017 de 3.921 Gj, en el año 2018 de 4.280 Gj, y en el 2019 de 4.026 Gj.

(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 2019 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 2019, se han sustituido los equipos en 10 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 2019, se han cambiado las luminarias a leds en 9 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 2018 se han renovado 9 rótulos.

ORDENADORES Y CAJERO AUTOMÁTICO.

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

DESPLAZAMIENTOS

Se ha continuado con el proceso de reducción de las reuniones presenciales con empleados y clientes, con el fomento de las videoconferencias, web-cam en los ordenadores de los directores y utilización del aula virtual en formación on-line.

AGUA

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

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

Consumo m ³	2016	2017	2018	previsto 2019	real 2019	Previsto 2020
	12.924	12.810	12.220	12.150	9.830	9.700

Estos datos del año 2019 se han obtenido sumando el consumo real de las oficinas de los servicios centrales, y el consumo estimado de la red de oficinas, en base a la extrapolación de consumos reales de una oficina tipo, de cada uno de los seis grupos de oficinas resultantes de su clasificación según el número de empleados.

Los **datos de consumo de agua por empleado** en el año 2019 (a 31 de diciembre el número empleados era de 963), han sido de 10,2 m³, frente a los 12,66 m³ del 2018.

2. LA GESTION DE LOS RESIDUOS

Caja Rural de Navarra desarrolla su actividad en su red de oficinas, y genera residuos que son gestionados según las buenas prácticas existentes, y que consideran tanto las disposiciones de obligado cumplimiento como las posibilidades de reducción, reutilización ó reciclado de los residuos. Se trata de una extensa red de 253 oficinas, que suelen ser de un tamaño pequeño, por lo que son asimilables a oficinas urbanas, y como tales no necesitan (excepto los tóneres) medidas especiales de gestión de residuos, sino que utilizan los servicios de las mancomunidades locales en la recogida de residuos sólidos urbanos.

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

- El papel residual generado en las oficinas, se deposita por los servicios de limpieza en los contenedores específicos para papel y cartón del exterior en la calle.
- Los tóneres de impresión gastados son retirados por una empresa autorizada para su reciclaje y reutilización.
- Los residuos de fluorescentes, pilas y baterías agotadas son retirados bien por los servicios de mantenimiento y limpieza que los llevan a un punto verde ó gestor autorizado
- Los equipos informáticos fuera de uso, que no pueden ser reutilizados, son donados ó devueltos al proveedor, cuando es posible. En caso contrario son entregados a gestores autorizados.

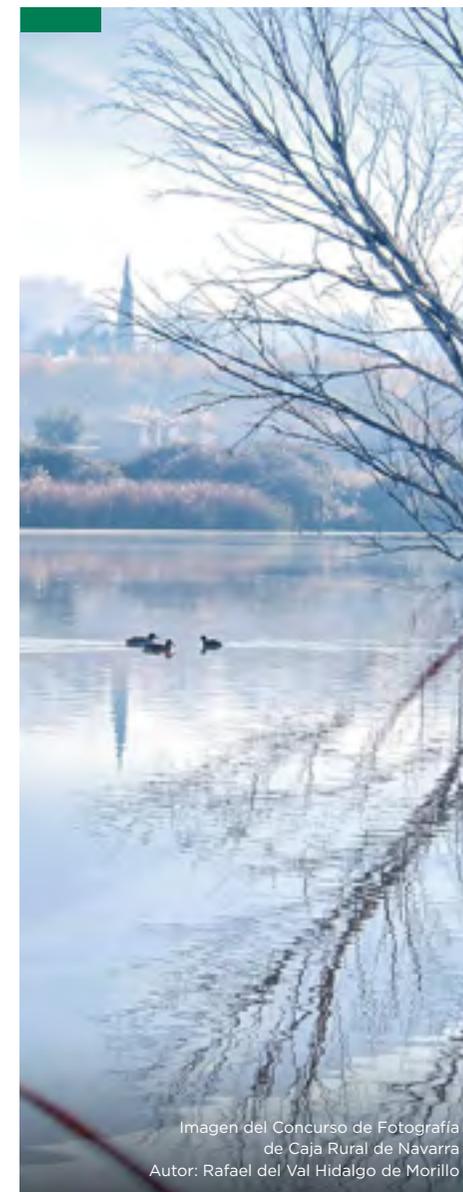


Imagen del Concurso de Fotografía
de Caja Rural de Navarra
Autor: Rafael del Val Hidalgo de Morillo



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

Consumo uds.	2016	2017	2018	previsto 2019	real 2019	Previsto 2020
	2.788	2.280	684	2.500	1.917	1.900

(El aumento del 2019 se debe a disminución de la retirada del 2018 por realizarla fuera del año.)

Se observa una disminución progresiva de la retirada de tóner, lógica teniendo en cuenta que también el consumo de tóner está disminuyendo.

3. EMISIONES ATMOSFERICAS

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

El dato de la emisión de toneladas de CO2 equivalentes por consumo eléctrico sería de cero en 2019; ya que toda la energía consumida ha sido eléctrica y ésta ha sido adquirida de origen renovable, mediante la adquisición de los correspondientes certificados de origen. Concretamente, estos certificados corresponden a los parques eólicos de la Compañía Eólica de Tierras Altas (CETASA) ubicados.

En el norte de Soria (2.236,53 Tn de emisión de CO2 en 2018). El valor de 2018 se obtiene tomando como base el consumo eléctrico de 2018, multiplicándolo por un factor mix de conversión de 0,39 Kg CO2/kWh (se ha tomado como fuente la página miteco.gob.es del Ministerio para la Transición Ecológica, concretamente el factor de nuestra principal comercializadora eléctrica).

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

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

La propia configuración de la red de oficinas contribuye a minimizar el impacto ambiental del desarrollo de la actividad, como se puede ver en las siguientes consideraciones:

- Se trata de una red de oficinas pequeñas, muy extensa, lo que contribuye a que los clientes no tengan que desplazarse a otros núcleos para ser atendidos.
- Los empleados suelen ser del mismo pueblo ó pueblos cercanos, lo que supone una menor movilidad. Este es un dato a poner en valor, sobre todo teniendo en cuenta la situación actual de la banca que está cerrando 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 programa de mantenimiento correctivo y preventivo de cara a optimizar el control y funcionamiento de las instalaciones, para conseguir unos espacios saludables y seguros.

6. INICIATIVAS PARA LA DISMINUCIÓN DE CONSUMOS Y RESIDUOS 2020

- Sustitución de 7 equipos de climatización en oficina. Con esta medida, al instalar equipos con tecnología VRV, conseguimos un mejor rendimiento con un menor consumo eléctrico. Es importante resaltar que tanto las oficinas reformadas como las nuevas oficinas, tienen una calificación energética en demanda y emisiones tipo A.
- Sustitución de luminarias fluorescentes por leds en las oficinas. Se consigue de esta forma un mejor rendimiento lumínico con un menor consumo eléctrico. Está previsto hacerlo en 8 oficinas este año 2020.
- Sustitución de rótulos. Está previsto el cambio de 8 rótulos luminosos, con una renovación de las luminarias por leds de menor consumo.
- Continuar con el proceso de digitalización de las oficinas, para conseguir la eliminación del papel físico. Concretamente este año, está previsto que 35 oficinas pasen a ser oficinas sin papel.



7.3. RELACIÓN DIRECTA CON ACTIVIDADES MEDIOAMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

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

- a) Compañía Eólica de Tierras Altas, S.A.; empresa promotora y explotadora de cuatro parques eólicos ubicados en el norte de Soria, instalados entre 2001 y 2005, con una potencia total de 99 MW y producciones anuales que oscilan entre 2.3 y 2.7 veces el consumo de energía eléctrica de todo el Grupo Caja Rural de Navarra. En 2019 han producido 260.000 MW.h.
- b) Renovables de la Ribera, S.L.; titular de cuatro parques eólicos en Navarra, en fase de construcción al cierre del ejercicio 2019, y con previsión de puesta en marcha en el primer trimestre de 2020. Totalizan un total de 111

MW y su producción media anual estimada será de 325.000 MW.h.

Entre ambas sociedades producen la energía que, de media, consumen 167.000 familias; evitando una emisión a la atmósfera de 270.000 T eq CO2 si se produjese su energía en centrales de ciclo combinado (comparadas por su actuación como reguladoras de carga).

- c) Bosqalia, empresa dedicada al cultivo y explotación del chopo. Al cierre del ejercicio 2019 mantenía 272,3 Ha en gestión forestal, con más de 90.000 pies.

De acuerdo con Carlos A. Norverto en informe recogido por la FAO, un árbol, para producir 446 g de madera, deberá tomar 650 g de CO2 y liberará a la atmósfera 477 g de O2, por lo cual un m3 de crecimiento en biomasa forestal (tronco, raíces, ramas, hojas) absorbe 0,26 tonelada de carbono equivalente (tC); o, lo que es equivalente para álamo y chopo, 41,28 T CO2/Ha/año.

Por tanto, el efecto depurativo de nuestras plantaciones, si consideramos el uso más frecuente de madera para desarrollo y tablero, es de 11.240 T eq CO2 ; Si le damos al tablero una vida finita y consideramos que terminará pudriéndose en un vertedero o quemándose en una caldera, el efecto del cultivo de chopo es de ciclo cero de carbono. Para el Ministerio de Medio Ambiente, el cálculo del efecto sumidero que debe hacerse, en su “Guía para la estimación de absorciones de dióxido de carbono” de 2015 es 10,5 kgCO2/año y pie. Esto significa 947 T por año.

Todos los cultivos de Bosqalia disponen, antes de su tala, de certificación de madera sostenible PEFC en cadena de custodia.

- d) Grupo harinero (ver anexo Empresas Participadas). Para los ejercicios 2019-2028 las fábricas productoras de harina de trigo filiales de Caja Rural de Navarra han realizado un contrato de suministro eléctrico a largo plazo que contempla que aproximadamente el 80% de esta energía tenga origen renovable,

concretamente los nuevos parques eólicos, externos al grupo Caja Rural de Navarra, Dehesa de Mallén y Campoliva II, ambos en la provincia de Zaragoza.



7.4. APOYO A SOCIOS COOPERATIVISTAS Y CLIENTES EN SUS PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD

Este apoyo a los proyectos de sostenibilidad se resume en tres tipos de actuaciones:

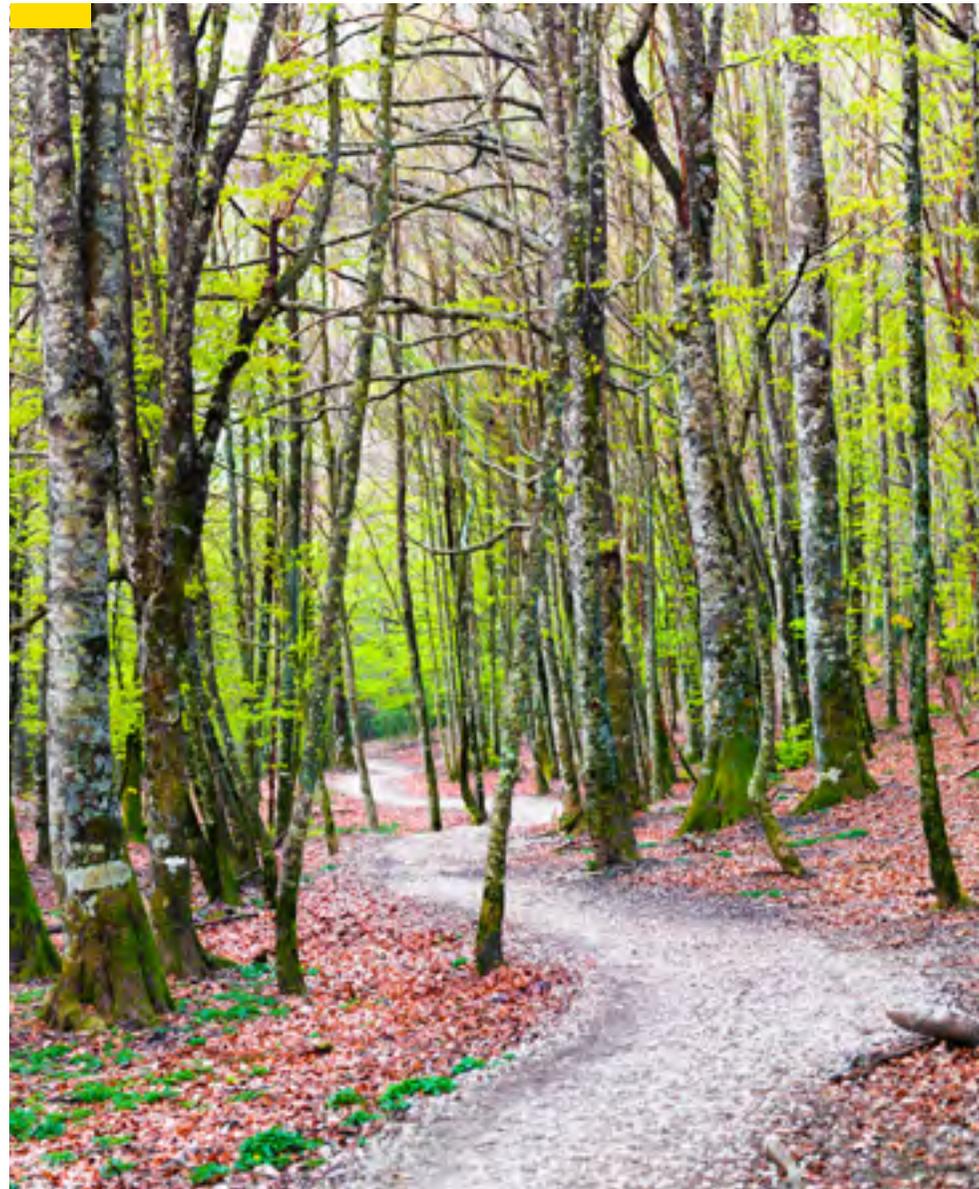
a) Fomento de las energías renovables

Préstamos cuya finalidad es la generación de electricidad de fuentes renovables (solar, eólica, geotérmica, hidráulica, etc.), así como la utilización de biocombustibles, el desarrollo de infraestructuras o sistemas para este tipo de energías y la fabricación de componentes para estas industrias. Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 40,6 millones de euros, repartidos en 87 operaciones crediticias y 57 acreditados. (en 2018/2017 el análisis arrojó unas cifras de 39,7MM/29,5 M€, 80/71 operaciones y 57/52 acreditados).

b) Eficiencia energética

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. Estos préstamos totalizan 463,7 millones de euros, repartidos en 3.968 préstamos y 3.348 acreditados (en 2018/2017 los importes fueron de 443,1MM€ / 251,7 MM€, 3.711/2.132 préstamos y 3.024/1.537 acreditados).

Paralelamente, a cierre de 2019, Caja Rural de Navarra ha identificado en su cartera crediticia hipotecas activas para 2.594 viviendas con clasificación energética A, B o C (por lo tanto, dentro de la definición



de 'vivienda energéticamente eficiente' del marco de sostenibilidad) (1.220 viviendas en 2018).

c) Gestión de Residuos

Préstamos cuya finalidad es el desarrollo de equipos y tecnologías que incrementan el uso eficiente de recursos, y/o reducen la generación de residuos. Se alcanza el importe global de 22,9 millones de euros, repartidos en 70 préstamos y 46 acreditados (en 2018/2017 las cifras registradas fueron 25,8MM€/15,9MM€, 74/46 préstamos y 51/32 acreditados).

7.5. APOYO AL COOPERATIVISMO Y SECTOR AGRÍCOLA TRADICIONAL

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

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

Esta línea alcanza el importe acumulado de 134,7 millones de euros, repartidos en 1.688 préstamos y 1.284 acreditados (los datos referidos a los ejercicios 2018/2017 fueron 103,3MM€ / 69,9MM€, 1.220 / 808 préstamos y 963/ 671 acreditados).

CAPÍTULO 8

NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

8.1 COMPROMISO CON EL TERRITORIO

8.2 ACCIÓN SOCIAL

8.3 NUESTRA RELACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO Y EL SECTOR
INSTITUCIONAL PRIVADO





8.1. COMPROMISO CON EL TERRITORIO

Caja Rural de Navarra, es una entidad financiera de ámbito regional, que a 31 de diciembre de 2019 cuenta con 253 oficinas y emplea a 963 personas. Constituida jurídicamente como una cooperativa de crédito, se encuentra fuertemente arraigada en los distintos territorios en los que actúa (5 provincias y 3 comunidades).

La presencia local y el alto grado de compromiso con el entorno, es consustancial al amplio respaldo que le otorgan sus 169.507 socios y 599.094 clientes (548.223 personas físicas y 50.871 personas jurídicas). Dicha composición societaria le permite interactuar con esa realidad social, hasta el punto de convertirse en un agente social más. 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. ACCIÓN SOCIAL

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 presupuestario 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.

- Posibilidad de colaborar con otras sociedades y entidades, para el cumplimiento de los fines del Fondo, pudiendo aportar, total o parcialmente, su dotación.

- El importe del Fondo de Educación y Promoción que no se haya aplicado o comprometido deberá materializarse dentro del ejercicio económico siguiente a aquél en que se haya efectuado la dotación, en cuentas de ahorro, en títulos de la Deuda Pública o títulos de Deuda Pública emitidos por las Comunidades Autónomas, cuyos rendimientos financieros se aplicarán al mismo fin. Dichos depósitos o títulos no podrán ser pignorados ni afectados a préstamos o cuentas de crédito.

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA

La Asamblea General fija cada año las líneas básicas de aplicación del Fondo de Educación y Promoción. Concretamente, para el ejercicio 2019 estableció las siguientes líneas a las que se destinaron los importes que se detallan a lo largo del documento:

(En miles de €)	2019		2018	
Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa	1.737	41,15%	1.783	43,39%
Obra docente e investigación	1.291	30,59%	1.142	27,78%
Ayudas al deporte	152	3,60%	136	3,31%
Obra Asistencial	132	3,13%	85	2,06%
Actividades culturales, recreativas y varias	263	6,23%	306	7,44%
Desarrollo económico y social	645	15,28%	658	16,01%
TOTAL	4.221		4.110	

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. Durante este último año, por ejemplo, los proyectos relacionados con la Educación y la Investigación, así como los de naturaleza asistencial y deportiva, han gozado de un apoyo mayor en comparación con ejercicios precedentes.

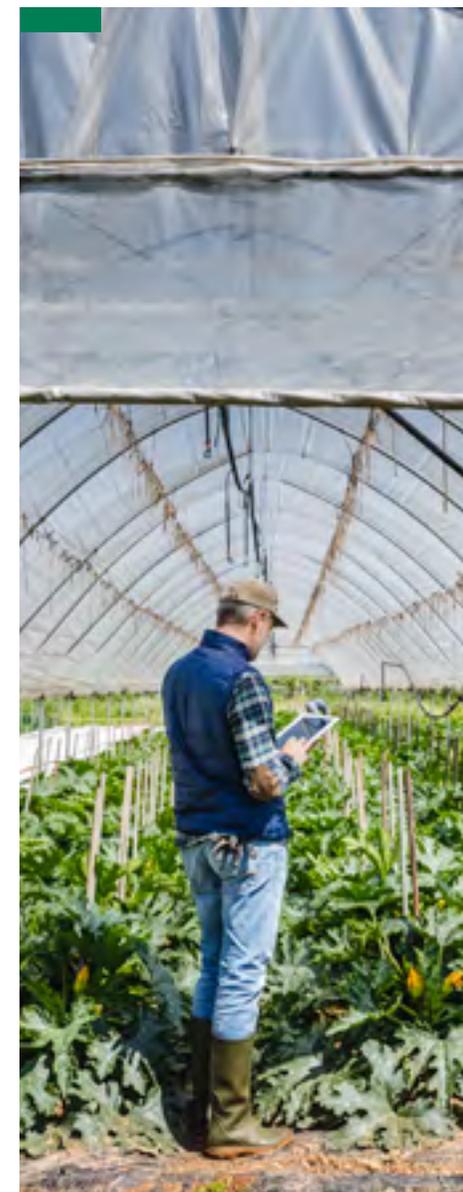
Caja Rural, a través del FEP, procura aportar su granito de arena para ayudar a crear una sociedad más justa y solidaria. Para ello, resulta una garantía colaborar con algunas de las entidades que llevan décadas trabajando en favor de los colectivos más castigados como son Cruz Roja, Proyecto Hombre,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

INICIATIVAS Y PROYECTOS IMPULSADOS

Dentro de las líneas básicas de aplicación del Fondo, a lo largo del año 2019 podemos destacar las siguientes acciones como aquellas más significativas:

COOPERATIVISMO Y DESARROLLO LOCAL:

- Apoyo al cooperativismo, especialmente a aquel que centra su actividad en el sector primario, mediante la firma de colaboraciones con cooperativas y sus organizaciones más representativas, para el correcto desarrollo de sus programas de formación y profesionalización.
- Jornada de Emprendimiento para la facilitar incorporación de jóvenes al sector agrario, en colaboración con la empresa pública INTIA. El objetivo principal era abordar el problema de relevo generacional, a la vez que se evita el despoblamiento rural y se favorece el empoderamiento de la mujer.
- Asesoramiento a los clientes de la entidad en la tramitación de las ayudas PAC, mediante un equipo de profesionales específicamente dedicados a este fin. En 2019 se tramitaron 5.060 solicitudes por esta vía.
- Asesoramiento y tramitación de la declaración de la renta y patrimonio, y de forma especial en los territorios donde la Caja es entidad colaboradora de la Hacienda. Para ello pone a su disposición un equipo de profesionales específicamente destinados a este fin. En 2019 se tramitaron 22.456 solicitudes por esta vía.





- Acuerdos de colaboración con distintos colectivos profesionales que contribuyen al desarrollo del empleo y de la economía local. Como ejemplo, podemos destacar la colaboración que Caja Rural mantiene con la Asociación de Comerciantes del Casco Antiguo de Pamplona, así como con los Colegios de Arquitectos, de Médicos y de Graduados Sociales de Navarra, o el Colegio de Enfermería de Gipuzkoa.

PROYECTOS SOCIALES, ASISTENCIALES Y DEPORTIVOS

- Asociación Navarra de Autismo (ANA): Colocación de 684 pictogramas informativos para menores con autismo en Pamplona, (un pictograma en cada uno de los lados de los 342 pasos de peatones semaforizados). La iniciativa fue desarrollada junto al Ayuntamiento de Pamplona y ANA.
- Asociación Navarra Nuevo Futuro: colaboración con la campaña de recogida de juguetes a través de las oficinas para su venta en un rastrillo solidario, igualmente patrocinado por la Caja. Este proyecto sirve para captar fondos que permiten el mantenimiento de hogares infantiles tutelados tanto en España como en el extranjero.
- Proyecto Hombre: asistencia a programas de atención y apoyo a personas con problemas de adicciones.
- Aspace: colaboración con el cuidado y protección de personas con parálisis cerebral.
- Cáritas: atención a colectivos vulnerables y desfavorecidos.
- Actividades sociales y de ocio dirigidas a distintos colectivos y organizaciones de personas mayores.
- Día de la Camiseta Solidaria: el 05/09/2019 se celebró una nueva edición de la Camiseta Solidaria. A través de esta iniciativa, el 10% de las pólizas de Seguros RGA comercializadas durante ese día en las oficinas del Grupo Caja Rural, se destina a apoyar diferentes proyectos de Cruz Roja Española. En esta ocasión, los proyectos atendidos estaban relacionados con la “infancia en riesgo social”.
- Desarrollo y apoyo a proyectos de educación ambiental: Apoyo al sostenimiento del Aula de la Naturaleza de Fundación Ilundain - Haritz Berri. Consiste en un recurso educativo, visitado por más de 5.000 escolares al año.

- Emisión, gestión y dinamización del Proyecto Carné Joven en Navarra y La Rioja. Caja Rural es una entidad colaboradora de Gobierno de Navarra y de Gobierno de La Rioja, en la emisión del Carné Joven. A través de esta iniciativa, ayudamos a miles de jóvenes entre 14 y 30 años a disfrutar de servicios y ventajas en alojamientos, transportes, cultura, comercios y seguros entre otros, a través de convenios en Navarra, España y más de 40 países, pudiendo beneficiarse de numerosas ventajas en más de 50.000 establecimientos. Desde 2012, Caja Rural de Navarra ha invertido más de 600.000€ dentro de su compromiso con este proyecto.

- Promoción y colaboración de actividades sociales relacionadas con los niños y jóvenes: campamentos de verano y urbanos, campus deportivos, eventos musicales y de ocio, proyectos de educación financiera.
- Apoyo a cientos de eventos deportivos durante el ejercicio. Se busca fomentar el deporte base y de la práctica deportiva como elemento impulsor de la calidad de vida. En muchas ocasiones, se promueven distintos eventos deportivos populares con un alto componente solidario.

INVESTIGACIÓN, EDUCACIÓN Y EMPLEO:

• Becas CIMA:

Aportación de recursos económicos para dotar de más personal al Centro, con el que la Caja contribuye a incrementar anualmente la labor investigadora desarrollada por este Centro de investigación que es referente a nivel nacional e internacional, y que fue promovido por la Universidad de Navarra.

• Universidades:

Universidad de Navarra: Programa de Becas de Movilidad que promueve la realización de prácticas de estudiantes en países de todo el mundo. En 2019 se concedieron 45 nuevas becas, sumando cerca de 600 becas concedidas en los últimos 10 años. Del mismo modo, Caja Rural apoya el programa Becas Alumni, dirigido a estudiantes con buen expediente académico y sin los recursos económicos suficientes para estudiar en la Universidad.

Universidad Pública de Navarra: Programa de Becas para fomentar la movilidad de estudiantes a nivel internacional y que puedan cursar estudios en el extranjero. Durante 2019 se consiguió becar a 427 alumnos, dándoles la oportunidad de estudiar en más de 39 países. Son cerca de 3.500 las becas de esta tipología concedidas en estos diez últimos años. En su mayoría, a través de programas Erasmus, Palafox, Martín de Rada, ISEP USA, ISEP Internacional y convenios bilaterales.

Creación y apoyo de un área de emprendimiento en las universidades, 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 +, a través de 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 sociolaborales distintas a las de su entorno habitual. Así, estos futuros profesionales incrementan y perfeccionan sus conocimientos técnicos e idiomáticos, mejoran sus aptitudes y competencias profesionales y,

sobre todo, potencian sus posibilidades de inserción profesional, tanto en la Comunidad Foral como en los países de acogida.

• Programas de Prácticas 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 profesional, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidades y, en definitiva, aportando mayor empleabilidad. A través de estos programas, hemos contribuido a la formación de más de 1.600 estudiantes en estos diez últimos años.

CULTURA Y SOCIEDAD

- **Cultura local:** eventos de apoyo al euskera y a la cultura vasca (patrocinio de Nafarroa Oinez en Navarra y Kilometroak en Guipúzcoa), así como a acciones promovidas por escolares.

- **Fomento de la lectura con Diario Escolar,** en colaboración con Diario de Navarra. Patrocinio del Club de Lectura, así como diversos eventos locales de proximidad.

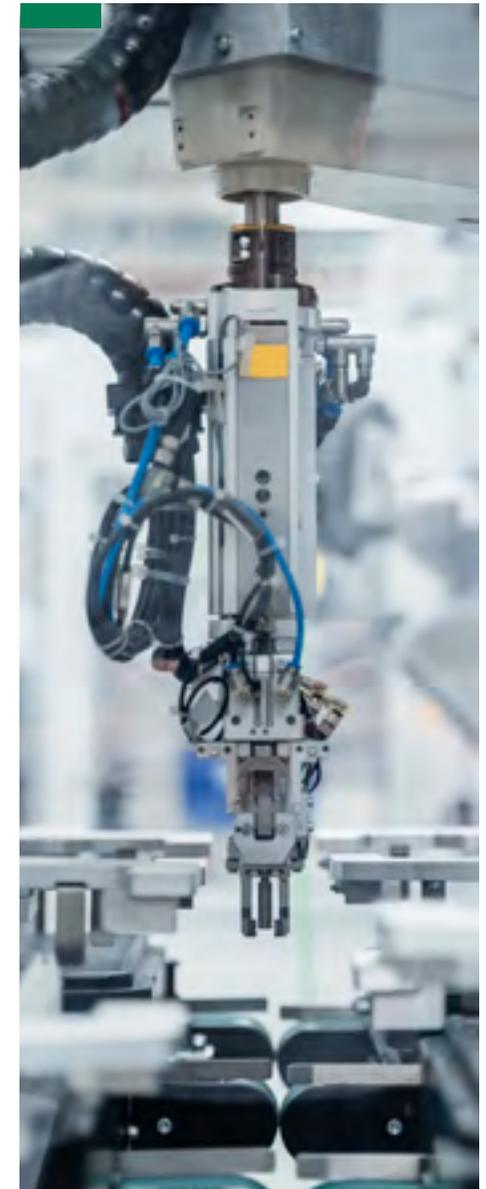
- **Concurso fotográfico de Caja Rural de Navarra:** en el año 2019 se puso en marcha de nuevo esta iniciativa, con participación abierta a todos los públicos.

- **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:** evento dirigido a todos los matrimonios de Navarra que en 2019 celebraban el 50 aniversario de su matrimonio. Se trata de un acto emotivo para los matrimonios y para los familiares que les acompañan.

EMPREDIMIENTO

- **Apoyo a los emprendedores a través de INICIA.** Línea dirigida a la financiación y asesoramiento de los jóvenes emprendedores, a través de la cual Caja Rural ofrece un trato preferente a las personas que sueñan con iniciar un negocio, con el fin de dar un empujón a su actividad.



A través de los asesores del equipo de Caja Rural que integra la Línea Inicia, se analiza la viabilidad del negocio, la experiencia del equipo y la implicación de las personas que lo componen. Además de los aspectos más técnicos, se mide ilusión y el compromiso con los proyectos.

Por medio de INICIA, asesoramos en materia de financiación y proponemos soluciones a medida, adaptándonos a las necesidades concretas de cada proyecto y haciéndolas compatibles con todo tipo de ayudas y subvenciones. Para facilitar este modo de actuación, existen acuerdos de colaboración con agencias de desarrollo, entidades relacionadas con el emprendimiento y universidades.

Las soluciones que aporta la Línea INICIA son tan diversas como lo son las necesidades de las personas y las modalidades de financiación se adaptan a cada proyecto emprendedor.

En estos trece años de actuación, se han apoyado proyectos de diversa índole, que han favorecido al desarrollo económico y social de las localidades en las que se han situado.

El objetivo de Caja Rural de Navarra es que todas las personas que presenten proyectos sólidos cuenten con el apoyo inicial y con la financiación necesaria para emprender y comenzar el desarrollo de su negocio, teniendo en cuenta que el emprendimiento es uno de los motores de la economía de Navarra y supone apoyar a los empresarios y pymes del futuro más cercano.

A través de estas y otras acciones, Caja Rural de Navarra procura materializar su



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



8.3. NUESTRA RELACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO Y EL SECTOR INSTITUCIONAL PRIVADO

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, damos cuenta de los acuerdos más significativos que mantiene suscritos nuestra entidad:

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

- GOBIERNO DE NAVARRA - GESTION DEL CARNET JOVEN DE NAVARRA
- GOBIERNO DE NAVARRA ANTICIPO IVA - IMPUESTOS
- GOBIERNO DE NAVARRA - IRPF Y PAC
- GOBIERNO DE NAVARRA - NASUVINSA
- GOBIERNO DE NAVARRA - DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
- GOBIERNO DE LA RIOJA - GESTIÓN DEL CARNET JOVEN DE LA RIOJA
- GOBIERNO DE LA RIOJA - CARNET DE CONDUCIR TITULARES CARNET JOVEN
- GOBIERNO VASCO - I+D+I
- GOBIERNO VASCO - VIYESA
- 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
- FEDERACIÓN RIOJANA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS
- FEDERACIÓN NAVARRA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS
- AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO - LOGROÑO DEPORTE
- 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
- CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL ESPAÑOLA DE ECONOMÍA SOCIAL (CEPES)
- ASOCIACIÓN SOCIEDADES LABORALES DE EUSKADI (ASLE)
- FONDO EUROPEO DE INVERSIONES EN INICIATIVA PYME
- ENISA - EMPRENDEDORES / JÓVENES EMPRENDEDORES / PYMES COMPETITIVIDAD
- CONFEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE EUSKADI (ERKIDE)
- GARAPEN - AGENCIAS DE DESARROLLO DE EUSKADI
- FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN - EMPRENDEDORES
- UEMA (MANCOMUNIDAD DEL EUSKERA) - GIA
- AUTOCONTROL
- PROGRAMA IDAE PAREER COMUNIDADES DE VECINOS

Algunos de los objetivos de apoyo y firma de convenios son:

INSTITUCIONES	OBJETIVO
Convenios con las Universidades	Fomentar la movilidad internacional de estudiantes, el emprendimiento, el voluntariado, el deporte, la salud y la divulgación científica.
Asociaciones Profesionales	Apoyo para la realización de eventos, fomento del asociacionismo y establecimiento de ventajas financieras para sus asociados.
Colegios Profesionales	Apoyo para la realización de eventos, fomento de la colegiación y establecimiento de ventajas financieras para los colegiados.
Asociaciones de Comercios	Apoyo en materia de fidelización de clientes, fomento del asociacionismo, y establecimiento de ventajas financieras para sus asociados.
Tarjetas Affinity	Emisión de tarjetas affinity y de fidelización de clientes. La Caja cede un 20 % de los resultados obtenidos por la facturación en compras de los titulares a las Instituciones con las que mantiene proyectos de tarjeta affinity.
Programa Promueve	Programa que implica ventajas financieras a los autónomos, profesionales y negocios, así como apoyo al emprendimiento.



CAPÍTULO 9

ESTADO DE SITUACIÓN - HOJA DE RUTA



PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / EVOLUCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Prácticas sostenibles	Alinear a la entidad con las mejores prácticas en el sector, formando a los nuevos empleados en asesoramiento en materia de inversión, así como mantener la formación continua a todos los empleados acreditados para asesorar a los clientes		La mayor parte de los empleados de la entidad tienen la acreditación para asesorar en materia de inversión de acuerdo con los criterios establecidos por el supervisor	Continuar con el mismo programa, formando a los nuevos empleados en asesoramiento en material de inversión, así como mantener la inversión continua a todos los empleados acreditados para asesorar a los clientes.	
Servicios orientados al cliente	Testar con los clientes la calidad de servicio percibida, así como su experiencia de usuario con los productos y servicios más importantes ofrecidos por la Entidad,		Diálogo continuado con los clientes, a través de los mecanismos habilitados por la Entidad para la escucha activa.	Mantener los programas de obtención de información respecto a la opinión de los clientes en cuanto a la calidad de servicio percibida, así como su experiencia de usuario con los productos y servicios más importantes ofrecidos por la Entidad.	
Inversión socialmente responsable	Mantenimiento del Marco de Sostenibilidad y del Informe de Segunda Opinión de Sustainalytics, y estudio de una Revisión y especificación más detallada de la alineación con los criterios de Naciones Unidas (UN PRI) del informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia), lo que probablemente lleve a la identificación más granular de objetivos adicionales a los 3 actualmente considerados (el 12 -"Producción y consumo responsable"-, el 7-"Energía asequible y no contaminante"- y el 11 -"Ciudades y comunidades sostenibles"-)		Objetivo en proceso. La entidad continúa su plan de emisiones sostenibles bajo el marco de sostenibilidad y el informe de segunda opinión de Sustainalytics.		



METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Inversión socialmente responsable	Cuantificación de reducción de CO2 respecto a la media española de las viviendas incluidas en la categoría Eficiencia Energética en Vivienda incluida en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia)		Objetivo conseguido. Se han etiquetado un número significativo de viviendas que permite la valoración de reducción CO2.		
	Continuar con la inclusión de información sobre Eficiencia Energética en Edificios en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia), utilizando los resultados extraídos del segundo nivel identificado para la obtención de los datos de Eficiencia Energética en Edificios ("etiquetado" en nuestros sistemas de la categoría de calificación energética de las viviendas cuya adquisición ha sido financiada por la entidad de forma directa e individual)		Objetivo conseguido. En el informe de impacto se incluyen los datos correspondientes al etiquetado de Eficiencia Energética en Edificios (importe, número de préstamos, número de acreditados etc.)		
	Dentro de la inclusión de información sobre Eficiencia Energética en Edificio en el informe de impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia), se pretende modificar los desarrollos de sistemas internos para recoger este dato (categoría de eficiencia energética) en las nuevas operaciones de préstamo con garantía hipotecaria residencial.		Objetivo conseguido. Se han actualizado los sistemas de la entidad para que recojan el etiquetado de todas aquellas viviendas financiadas por la entidad.		



METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Inversión socialmente responsable	Mejora e inclusión de nuevos indicadores cuantitativos sobre Agricultura/Ganadería sostenible en el Informe de Impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia)		Objetivo conseguido. Se han incluido nuevos indicadores en la categoría de Agricultura sostenible en el informe de impacto como es el porcentaje de acreditados en posesión de un certificado oficial de sostenibilidad agrícola.	<p>Actualizar el marco de Sostenibilidad con la inclusión en el informe de impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia) de la alineación del mismo con la taxonomía de la UE así como una revisión y especificación más detallada de la alineación con los criterios de Naciones Unidas (UN PRI) lo que probablemente lleve a la identificación más granular de objetivos adicionales a los 3 actualmente considerados (el 12 -"Producción y consumo responsable"-, el 7-"Energía asequible y no contaminante"- y el 11 -"Ciudades y comunidades sostenibles"-)</p> <p>Actualizar nuevamente el Informe de Segunda Opinión de Sustainalytics sobre el nuevo marco de sostenibilidad.</p> <p>Completar el proceso de identificación de viviendas energéticamente eficientes siguiendo las directrices de la Taxonomía de la UE.</p>	  



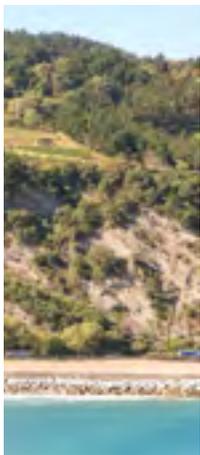
METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Inversión socialmente responsable	Fomentar este tipo de vehículos de inversión sostenibles entre nuestros clientes mediante acciones de comunicación, así como formación interna.		Completado con éxito el lanzamiento de los fondos sostenibles 1 y 2 con gran aceptación entre los clientes que se refleja en el alto volumen contratado.	Dentro de la inclusión de información sobre Eficiencia Energética en Viviendas en el informe de impacto (del marco de sostenibilidad de la cartera crediticia), se pretende completar los procesos de recogida de datos para las financiaciones concedidas con objetivo de renovación.	
Productos sostenibles	Desarrollo de una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de edificios.		Objetivo en proceso. Se están dando los pasos necesarios para el análisis, definición, aprobación y puesta en marcha del proyecto	Completar el desarrollo de una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de viviendas.	
				Análisis de la legislación de los distintos vehículos de inversión sostenibles para su adaptación a los requerimientos de la normativa de sostenibilidad.	



METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Gestión sostenible de proveedores	Implantación de mejoras en los procesos de trazabilidad y reporting en la contratación y seguimiento de proveedores.		Continuamos con el seguimiento en base al actual Manual de Proveedores de la Entidad	Continuar con las mejoras en los procesos de trazabilidad, reporting y seguimiento de proveedores	
	Renovar durante este año el informe ESG de Sustainalytics respecto a Caja Rural de Navarra		Objetivo conseguido: La empresa de Segunda Opinión Sustainalytics revisó el informe ESG de Caja Rural de Navarra con una valoración de 71 que la sitúa entre las entidades mejor valoradas del sector financiero.		
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia	Mantenimiento de una política de transparencia y relación con inversores, haciendo un esfuerzo especial con aquellos más sensibles al desarrollo y gestión de los aspectos sostenibles y de largo plazo (ESG) de la entidad. Participación para ello en reuniones bilaterales, conferencias y eventos sectoriales.		Objetivo conseguido: Se ha participado en distintas jornadas y eventos con el fin de estar en contacto con los inversores así como para conocer las tendencias de la sostenibilidad en el mercado.		
	Trabajar en las mejoras en la plataforma de Cumplimiento Normativo que se está desarrollando conjuntamente con las Cajas del Grupo Caja Rural a nivel nacional.		Objetivo conseguido. Se ha implementado una primera fase de la plataforma conjunta de Cumplimiento Normativo		
	Elaboración anual de la memoria de Responsabilidad Social Empresarial, así como de la Información no Financiera requerida legalmente		Objetivo conseguido. Informes publicados en los tiempos convenidos		



METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
<p>Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia</p>				<p>Mantener la comunicación con la empresa de Segunda Opinión Sustainalytics para mejorar la gestión de la sostenibilidad de Caja Rural de Navarra-</p>	
				<p>Continuar con las mejoras en la plataforma de Cumplimiento Normativo que se desarrolla conjuntamente con las Cajas del Grupo Caja Rural a nivel nacional.</p>	



PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / ASPECTOS SOCIALES

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Inclusión financiera	Mantener la comunicación a las sociedad sobre educación financiera y las ventajas y riesgos de los productos y servicios financieros.		Promovidas diversas comunicaciones y eventos que apoyen aspectos relacionados con la educación financiera, productos y servicios bancarios.	Continuar con iniciativas de educación financiera en el ámbito escolar.	
Gestión de personas (igualdad y diversidad, salud y seguridad...)	Finalización de la actualización del plan de igualdad y medición de variables.		En curso: se está trabajando en la elaboración de un plan que permita transmitir los valores de la entidad y el compromiso con la igualdad de género en todos los ámbitos, a través de un contenido que muestre la gestión transversal de la igualdad en todas las políticas de la Caja	“Empresa saludable: fomentar un programa de Mindfulness que incidan en la salud de la plantilla con el objetivo de dotar a los empleados de sistemas de relajación, de afrontar las situaciones conflictivas de una manera meditada y responsable. Incidiremos además en el sentido de pertenencia y difusión externa de la marca Caja Rural a través de programas deportivos de competición entre empresas.”	
Obra social	Mantenimiento de acciones de concienciación sobre reutilización de recursos y reciclaje		Objetivo en curso	Continuar con las acciones e concienciación sobre reutilización de recursos y reciclaje	
Voluntariado	Continuar con el desarrollo del Plan estratégico de voluntariado. Identificación y diversificación de actividades. Grupo de voluntarios permanente. Encuesta de participación de empleados.	 	Objetivo en proceso de mejora continua		



METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Voluntariado				Creación del blog Mueve-T con el objetivo de concienciar, movilizar e integrar a los empleados en proyectos de sostenibilidad a largo plazo.	
				Voluntariado que impliquen a los empleados de Caja Rural de Navarra	
Aportación a la sociedad	Mantener la elaboración y publicación de la Memoria RSE anualmente		Objetivo conseguido en el tiempo estipulado	Mantener la elaboración y publicación de la Memoria de Responsabilidad Social	
Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unida (ODS).	Mantenimiento y mayor detalle en la información de la alineación de nuestro Marco de Sostenibilidad con los objetivos de Naciones Unidas (UN PRI)		Objetivo en proceso. Análisis preliminar realizado pendiente de ser implementado en el marco de sostenibilidad de la cartera crediticia	Divulgar y concienciar a la organización en torno al concepto de sostenibilidad, así como a los ODS.	
Diálogo y desarrollo de comunidades locales	Reforzar el diálogo con los grupos de interés y el desarrollo económico y social de comunidades locales.		Mantenemos el análisis de materialidad realizado en la Memoria del año 2018	Activar un nuevo diálogo con los grupos de interés y ampliar el análisis de materialidad a todas las empresas del Grupo Caja Rural de Navarra	
Formación				Incrementar la formación de las personas que se incorporan fomentando la digitalización y los medios virtuales, como un sistema de comunicación avanzado y de desarrollo de las habilidades.	
Registro horario				Implantar un sistema de registro horario para cumplir con la normativa, y como un sistema de autoregulación con la flexibilidad que ya tenemos instaurada, en pro de la conciliación familiar.	



PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / MEDIOAMBIENTE

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2019	ODS OBJETIVO 2019	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2020	ODS OBJETIVO 2020
Estrategia de cambio climático	Coordinación de nuestra participación en EeMAP con el desarrollo de una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de edificios.		Objetivo en proceso. Se continúa participando en la iniciativa EeMAP aportando la visión de mercado de las cooperativas de crédito.	Continuar la cooperación con la iniciativa EeMAP. Analizar, diseñar e implementar una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de viviendas	 
Voluntariado				Continuar con el desarrollo del Plan estratégico de voluntariado, favoreciendo actividades medioambientales y de carácter social que ayuden a desarrollar nuestro entorno, creando un grupo de voluntarios permanente para desarrollar acciones y que constituyan un grupo movilizador en la propuesta de acciones, innovación y desarrollo.	

ANEXO I

10 TABLA DE INDICADORES GRI (OBLIGATORIOS Y MATERIALES)

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS			
	INDICADOR	COMENTARIO	
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	CAJA RURAL DE NAVARRA, Sociedad Cooperativa de Crédito QUIÉNES SOMOS, pág. 16 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, pág. 23
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	QUIÉNES SOMOS, pág. 16 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, pág. 23
	102-3	Ubicación de la sede de la organización	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, pág. 23
	102-4	Ubicación de las operaciones	QUIÉNES SOMOS, pág. 16 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, pág. 23
	102-5	Propiedad y forma jurídica	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, pág. 23
	102-6	Mercados servidos	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN, pág. 23
	102-7	Tamaño de la organización	PRINCIPALES MAGNITUDES, pág. 43
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	EL EQUIPO HUMANO, pág. 87
	102-9	Cadena de suministro	PROVEEDORES, pág. 107 En el sector financiero el proveedor más relevante son los propios acreedores de las entidades, que son quienes financian su actividad (junto con los fondos propios). Asimismo, dada la singularidad de la actividad bancaria en la que concurren en un mismo sujeto las figuras de cliente (consumidor de financiación y otros servicios de intermediación) y proveedor/ acreedor (aportante de fondos a la entidad), las adquisiciones a proveedores locales (depositantes) en Caja Rural de Navarra suponen un alto porcentaje del total
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	El año 2019 no ha habido cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución	El desarrollo y lanzamiento de nuevos productos de la Entidad Financiera no genera riesgo o daño grave o irreversible al Medio Ambiente.
	102-12	Iniciativas externas	QUIÉNES SOMOS, pág. 16 CULTURA CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA, pág. 39 LOS CLIENTES, pág. 45 NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD, pág. 120
	102-13	Afiliación a asociaciones	NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD, pág. 120 QUIÉNES SOMOS, pág. 16

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS			
	INDICADOR		COMENTARIO
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	CARTA DEL PRESIDENTE, pág. 3
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 13 Los principales mecanismos para la identificación de riesgos son: análisis del sector, identificación de las expectativas de los clientes, mediante los mecanismos de diálogo establecidos, y jornadas de reflexión de la dirección en los diferentes comités.
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, pág.16
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	CANALES CONFIDENCIALES DE DENUNCIA Y COMUNICACIÓN: con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos que puedan plantearse, la Caja tiene constituido un Canal de Denuncias de empleados, a través del cual, de una manera confidencial y segura, pueden informar de la comisión de presuntas irregularidades, para que sean investigadas y estudiadas por los órganos competentes en cada caso, todo ello como complemento a las labores de revisión y control interno ordinarias establecidas en la Entidad.
Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	ÓRGANOS DE GOBIERNO, pág. 25 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL, pág. 25
	102-19	Delegación de autoridad	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, pág. 25
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, Consejo Rector pág. 26
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 4
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Informe anual de Gobierno Corporativo 2019, disponible en el siguiente link: www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/2020-04/2019-Informe%20Gobierno%20Corporativo.pdf
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL. Pág. 25-30.

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS			
	INDICADOR	COMENTARIO	
Gobernanza	102-25	Conflictos de intereses	<p>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.</p> <p>En este sentido, Caja Rural ha establecido una serie de medidas tendentes a identificar los tipos de conflictos de interés. Estos mecanismos vienen recogidos en tres ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los Estatutos de la Caja en su artículo 48. - En el Reglamento del Consejo Rector en su artículo 24, ambos documentos disponibles en la web de la entidad: www.cajaruraldenavarra.com (en el Tablón de Anuncios). - En los mecanismos internos fijados por la entidad para dar cumplimiento a lo establecido en el RD 84/2015 en lo referido a los límites a la obtención de créditos avales y garantías de los altos cargos de la Entidad.
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, pág. 26
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, pág. 26
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL. Pág. 25
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	ACERCA DE LA MEMORIA. Pág. 4 ORGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCION Y CONTROL. Pág. 25
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL DE NAVARRA, pág. 31
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	La periodicidad con la que se tiene previsto realizar la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades es anual, coincidiendo con la elaboración de la presente Memoria.
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	ACERCA DE LA MEMORIA: pág. 4
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	LOS CLIENTES: pág. 53
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	LOS CLIENTES: pág. 53

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS			
	INDICADOR		COMENTARIO
Gobernanza	102-35	Políticas de remuneración	EQUIPO HUMANO: pág. 93 Y resumen de la Política de Remuneración en el enlace: www.cajaruraldenavarra.com/cms/estatico/rvia/navarra/ruralvia/es/interface/contenido_pie/Tablon_de_anuncios/pdf_tablon_anuncios/POLITICA-DE-REMUNERACIONES.pdf
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, pág. 26
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, pág. 26
	102-38	Ratio de compensación total anual	EQUIPO HUMANO: pág. 95
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 6
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	EQUIPO HUMANO, pág. 97
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 5 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 6
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 5 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 6
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 8-10
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD - EMPRESAS PARTICIPADAS, pág. 41
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA 6
	102-47	Lista de temas materiales	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 8-10

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS			
	INDICADOR	COMENTARIO	
Prácticas para la elaboración de informes	102-48	Reexpresión de la información	No hay reexpresiones consecuencia de: <ul style="list-style-type: none"> • las fusiones o adquisiciones; • los cambios en los años base o los periodos; • la naturaleza del negocio; Sí hay reexpresiones en el Anexo II, correspondiente a los métodos de medición de empleados y remuneraciones de las empresas que conforman el Grupo Consolidado.
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 8 En el año 2019 se ha mantenido el mismo análisis de materialidad, con las consultas realizadas en 2017 y 2018 a los grupos de interés, manteniendo por lo tanto los aspectos materiales.
	102-50	Periodo objeto del informe	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 4
	102-51	Fecha del último informe	CARTA DEL PRESIDENTE, pág. 3
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 4
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 4
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	CARTA DEL PRESIDENTE, pág. 3 ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 4
	102-55	Índice de contenidos GRI	ANEXO II, pág. 131
	102-56	Verificación externa	Caja Rural de Navarra publica su tercera Memoria en materia de Responsabilidad Social Corporativa y el Estado de Información No Financiera de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, referente al Ejercicio 2019. Solicita a la Empresa AENOR la Verificación Exhaustiva de la Memoria RSC de Caja Rural de Navarra en base a los estándares GRI, y la Verificación de la Información de las Empresas que conforman el Grupo, obteniendo el Informe de verificación externa emitido por Aenor.

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS			
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO		
Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos.	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 6-10 El análisis de materialidad se ha realizado de la entidad financiera matriz (Caja Rural de Navarra). Se está trabajando para poner en marcha el diálogo con los diferentes grupos de interés de las empresas participadas por esta Entidad, y con las que consolida cuentas anuales.
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	QUIÉNES SOMOS, Pág. 24-32 (pág. 28)
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 10-15
	GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	<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>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 compañía Sustainalytics ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los “Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)” y “Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)” del ICMA (International Capital Market Association) que bajo directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes financia proyectos que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales) así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Dichos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos por la entidad en su Marco de Sostenibilidad.</p>

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS			
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO		
Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos	GRI 201: Desempeño económico	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	
		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.
		201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	QUIÉNES SOMOS, Pág. 28
		202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Todos los altos ejecutivos proceden de la comunidad local.
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>Pág. 58-86 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>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 compañía Sustainalytics ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los “Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)” y “Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)” del ICMA (International Capital Market Association) que bajo directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes financia proyectos que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales) así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Dichos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos por la entidad en su Marco de Sostenibilidad.</p>

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO	
Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos
	GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Pág. 58-86 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.

Por ello, la Caja implementó hace años un **Marco de sostenibilidad para su cartera crediticia** con el objetivo de potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera.

Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno. En este sentido, el marco es dinámico, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento.

Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno. En este sentido, el marco es dinámico, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento.

La compañía **Sustainalytics** ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los **“Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)”** y **“Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)”** del ICMA (International Capital Market Association) que bajo directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes financia proyectos que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales) así como con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas. Dichos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos por la entidad en su Marco de Sostenibilidad.

La organización no cuenta con esta información. Se va a trabajar en la definición de proveedores y, en segundo lugar, en la medición del gasto en proveedores locales.

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS			
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO		
Estrategia de la organización	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 13-15
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 13-15 En el proceso de planificación estrategia del plan (2016-2019) no participaron los Grupos de Interés.
Transparencia en la comercialización	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	QUIÉNES SOMOS, Pág. 33-36 LOS CLIENTES, Pág. 45-50
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10
	GRI 206: Competencia Desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante el año 2019 no ha existido ningún procedimiento legal respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS			
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO		
Transparencia en la comercialización	GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	LOS CLIENTES, Pág. 48
		417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	LOS CLIENTES, Pág. 45-50
		417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	LOS CLIENTES, Pág. 47
	GRI 418: Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	LOS CLIENTES, Pág. 54
Calidad de servicio y satisfacción de clientes	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6 LOS CLIENTES, Pág. 47-53
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 6-10
		FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, Pág. 33-36 LOS CLIENTES, Pág. 58-86

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS			
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO		
Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	LOS CLIENTES, Pág. 58-86
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10
Cultura corporativa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD, Pág. 306
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	ACERCA DE LA MEMORIA, Pág. 6-10

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS			
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO		
Enfoque de gestión	GRI 205: Enfoque de gestión	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	No ha habido ninguna operación evaluada en esta materia en el ejercicio 2019
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	La Entidad tiene una Política de Prevención de Delitos, conocida por todos los empleados a través del Código de Conducta, publicado en el Ejercicio 2019 a través del Portal del empleado accesible para todos los empleados.
		205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido ningún caso de corrupción en el ejercicio 2019.

ANEXO II

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



1. INFORMACIÓN GENERAL

Este Anexo hace referencia a las empresas que conforman el Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra con excepción de la actividad de la entidad financiera matriz (Caja Rural de Navarra), y se presenta en cumplimiento de lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, teniendo en cuenta también la Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01 de Directrices sobre la presentación de informes no financieros.

El presente estado tiene un enfoque conciso para la divulgación de la información más relevante. Esta información se presenta siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en los que Caja Rural de Navarra se basa la confección de la presente Memoria de RSE.

Caja Rural de Navarra mantiene una cartera de empresas participadas tanto en el ámbito financiero, como en otros sectores empresariales. A continuación se detallan las sociedades dependientes (todas ellas participadas al 100%) a 31 de diciembre de 2019:

EMPRESAS GRUPO	CIF	SECTOR DE ACTIVIDAD	% PARTICIPACIÓN	PARTICIPACIÓN DIRECTA CRN
HARIVASA 2000 S.A.	A31013402	Harina	100%	Si
Transnoain S.A.	A31870058	Harina	100%	No
Cerelia I+D S.L.	B71312888	Harina	100%	No
Cerelia S.L.	B31949217	Harina	100%	No
Harinera de Tardienta S.A.	A22001499	Harina	100%	Si
Harinas Selectas S.A.	AS0107143	Harina	100%	No
Comercial Don Obrador, S.A.	B79410742	Harina	100%	No
Le Moulin de Navarre	FR25813803	Harina	100%	No
Harántico, S.L.	B36562593	Harina	100%	Si
Reyes Hermanos S.L.	B36000818	Harina	100%	No
Harinera del Mar S.L.	B97832232	Harina	100%	Si
Haribéricas SXXI S.L.	B64939341	Harina	100%	Si
Harivenasa S.L.	B71075774	Harina	100%	Si
HRVS Eood	BG20342088	Harina	100%	No
Industria Tonelera de Navarra	B31688336	Auxiliar bodegas	100%	Si
Tonnellerie de L' Adour S.A.S.	FR964250299	Auxiliar bodegas	100%	Si
Oroz Fils STE Exploitation ETS	FR943797009	Auxiliar bodegas	100%	No
Tonnellerie de L' Adour USA Inc.	C3886342	Auxiliar bodegas	100%	No
Bouquet Brands S.A.	A31884000	Auxiliar bodegas	100%	Si
Bahia de Cádiz S.L.	B84996743	Auxiliar bodegas	100%	No
Solera Asistencial S.L.	B71150866	Asistencial	100%	Si
Solera Navarra S.L.	B71186654	Asistencial	100%	No
Tarre Monreal S.L.	B31872872	Asistencial	100%	No
SERESGERNA S.A.	A31697808	Asistencial	100%	Si
Preventia Sport S.L.	B71008783	Servicios a clientes CRN	100%	Si
Promoción Estable del Norte S.L.	A31663651	Servicios a clientes CRN	100%	Si
Informes y Gestiones Generales	A31437635	Servicios a clientes CRN	100%	Si
Informes Técnicos y Valoración	B31917305	Servicios a clientes CRN	100%	No
Administración De Fincas Infor	B71054944	Servicios a clientes CRN	100%	No

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

SOCIEDAD	REGIONES
SECTOR HARINAS	
HARIVASA 2000 S.A.	Nacional, sur de Francia
TRANSNOAIN	Nacional, sur de Francia
CEREALIA I+D	Nacional
HRVS EOOD	Bulgaria, Rumania
CEREALIA	Nacional
HARINERA DE TARDIENTA	Nacional, sur de Francia, exportación África
HARINAS SELECTAS	Nacional
LE MOULIN DE NAVARRE	Francia
REYES HERMANOS	Nacional, Portugal
HARINERA DEL MAR	Nacional
HARIBÉRICAS SXXI	Nacional, Portugal
HARIVENASA	Nacional, exporta a veinte países
DON OBRADOR	Madrid
SECTOR SERVICIOS A BODEGAS	
INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA	Nacional
TONNELLERIE DE L'ADOUR	Mundial
OROZ FILS STE EXPLOITATION ETS OROZ	Francia
TONNELLERIE DE L'ADOUR USA, INC	EE.UU.
BOUQUET BRANDS	Navarra
BAHIA DE CADIZ	Cádiz
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 TECNICOS Y VALORACIONES GENERALES, S.L.	Navarra. Rioja, País Vasco
ADMINISTRACION DE FINCAS INFORMES Y GESTIONES S.L.	Navarra
PROMOCION ESTABLE DEL NORTE	Navarra. Rioja, País Vasco
PREVENTIA SPORT	Navarra

DESCRIPCIÓN DE MODELO DE NEGOCIO

Grupo Harinero

El Grupo Harinero comprende las sociedades que fabrican harina, sémola de trigo, copo y harina de avena, y mixes de harinas y semillas; todas ellas para alimentación humana. En total comprende seis centros productivos (fábricas) en todo el territorio nacional, y once empresas, en las que contamos tanto las titulares de cada fábrica como las que proporcionan servicios auxiliares.

El mercado de la harina del trigo y el de la avena son diferentes, con usos distintos para cada uno de estos productos. La harina de trigo tiene un uso esencialmente galletero y panadero, donde la repostería presenta un peso menor. En España el consumo de pan y otros derivados de la harina por cápita está en declive desde hace décadas y, de producto central y básico de la alimentación, ha pasado a un complemento no siempre bien valorado. Complementariamente, los panaderos tradicionales van disminuyendo su peso, tomando el relevo la panadería industrial. En España los industriales (galleteros y fabricantes de pan precocido fundamentalmente, si atendemos al volumen producido) mantienen una fuerte presencia en mercados exteriores y eso ha mantenido un volumen de compra y fabricación de harina bastante regular estos últimos años en España.

Por terminar la descripción del mercado, tres grandes grupos harineros presentes en todo el país suponen más de tres cuartas partes de la fabricación nacional de harina, y con los procedimientos y sistemas más avanzados proporcionan una adecuada seguridad alimentaria, muy valorada por los clientes industriales, de forma que la tendencia a

la concentración del mercado también se manifiesta en la fabricación de harina.

Esta tendencia es global, la encontramos en los principales mercados mundiales.

Asimismo, queremos indicar que España es deficitaria en producción de trigo (4.200 miles de toneladas de trigo blando y 800 miles de toneladas de trigo duro cosechadas en 2019; 6.800 y 1.300 miles de toneladas en 2018); por lo que anualmente se importan entre 4.500 y 6.000 miles de toneladas de otros países, la mayoría con origen en la UE. Por su parte, el copo, perla, harina y salvado de avena se utilizan tanto para su incorporación a productos de repostería, galletas, bebidas y desayunos, como para su consumo directo. Es un producto tradicional en los países anglosajones que ha entrado con fuerza en España.

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

Como Grupo, nuestra misión se ha definido como “transformar el cereal integrando toda la cadena alimentaria, aportando soluciones de valor a nuestros clientes”.

La propia definición de nuestra misión resume el modelo de negocio del Grupo:

- Selección cuidadosa de las materias primas, junto con una parte de producción propia o tutelada para obtener trigos diferenciales difíciles de obtener en el mercado. Este punto es relevante en un país deficitario de trigo y con unos clientes muy exigentes en regularidad de producto.

- Maximización del rendimiento de

las fábricas para mantener una posición competitiva.

- Prioridad absoluta en seguridad alimentaria.

- Cercanía al cliente industrial para adaptar la formulación de nuestras harinas a sus necesidades concretas.

- Enfoque también en el cliente tradicional para ayudarle a realizar panes artesanales de alta gama para los que el pan precocido no es competencia.

La estructura organizativa tiene como base aportar las sinergias y conocimientos cruzados a toda la organización e implementar los valores y estrategias de forma generalizada.

Como herramienta de trabajo se utilizan las metodologías básicas TQM (Total Quality Management) con implementación desde 2016 del Proyecto 5S (Organización, Orden y limpieza) en el que se busca que el permanente buen estado de los puestos de trabajo constituya una disciplina básica con fuerte impacto en la seguridad y en la calidad y que en ello participen todos los trabajadores por grupos de interés. Tiene consecuencias inmediatas en la mejora de la productividad, contribuye a la utilización eficiente de los recursos y a la reducción de costes, además de promover la motivación de las personas y la mejora de la imagen de la empresa.

El proyecto se planteó de manera conjunta con las 6 fábricas del grupo, de manera que cumple la doble función de la sistematización y la transferencia de mejores prácticas entre las diferentes harineras.

Con un cierto decalaje, se inició también la implantación de las metodologías de

“lean manufacturing 8D,” también con la involucración muy abierta hacia todo el espectro de los trabajadores involucrados en cada área. Este es un proceso de mejora continua que no termina y que ha estado en marcha en los dos años que comprende este Anexo.

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

Misión

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

Visión

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

Valores

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

Las sociedades Le Moulin de Navarre, Don Obrador y Harántico no tienen actividad comercial ni personal en plantilla.

Grupo Servicios 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, 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.

En cuanto a la distribución de vinos y licores, Bouquet Brands opera con su propia marca en Navarra, y a través de la participada Exclusivas Bahía de Cádiz en esa provincia andaluza.

Por tanto, se trata de disponer de una buena red comercial y un sistema logístico apropiado.

Entre los vinos que distribuyen se encuentran los de las bodegas participadas por Caja Rural de Navarra Príncipe de Viana y Rioja Vega (fuera del perímetro del Grupo)

Misión Bouquet

Brands: Dar presencia a los productos de nuestros proveedores, proporcionando a

nuestros clientes vinos, cerveza y licores de prestigio que apoyen su posicionamiento local.

Visión Bouquet

Brands: Obtener una cartera de productos competitiva, entusiasmar al hostelero en el convencimiento que nuestra cartera de vinos de Navarra y Rioja, y, como complemento, del resto de bebidas, y cerveza Premium, agradarán a su cliente y le proporcionarán los momentos de ocio que buscan; con una logística óptima y un servicio puntual y amable.

Los puntos clave de la distribución de vinos y licores son: amplio portfolio de productos para satisfacer las necesidades de los clientes; atención y servicio a éstos.

Grupo Servicios Tercera Edad

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

España tiene una red de servicios para la Tercera Edad en general adecuada. El apoyo público que reciben las personas mayores ha supuesto que en los últimos 20 años se hayan creado buenas dotaciones e infraestructuras para atenderlas. La red actual de servicios es suficiente para las necesidades, pero quizás la mayor debilidad del sector es que los servicios actuales tienen un coste difícil de abordar para las posibilidades de una gran parte de la población.

Con la aprobación de la ley de la Dependencia se introdujeron en el sector de la tercera edad agentes económicos de otras áreas, como constructoras, fondos de inversión con escasa especialización, con la expectativa de enfocar el servicio como un negocio convencional estable en el tiempo. Muchas de ellas no alcanzan las rentabilidades que previeron y han optado por la concentración, cuando el sector ha estado tradicionalmente atomizado.

En paralelo, Ayuntamientos y, en menor nivel, Comunidades, han desarrollado servicios entorno al colectivo de la tercera edad. Su desarrollo se ha visto parcialmente frustrado por la falta de asignación presupuestaria para el desarrollo de la ley, el incremento de la oferta de plazas, y la crisis de la economía nacional.

Así, a nivel nacional la insuficiente dotación presupuestaria para estas actividades supone una infrafinanciación pública por plaza, un menor número de personas incorporadas al sistema de prestaciones -solo tienen derecho las personas dependientes, con demoras en los tiempos de reconocimiento de prestación e inicio de pago de ayudas- y eliminación de servicios no garantizados, dejando otros servicios necesarios fuera de la cartera básica de los servicios sociales con ayudas públicas.

La situación en Navarra se puede considerar como de las mejores del territorio estatal, pero con ajustes progresivos en las cuantías de las ayudas y en servicios financiados. Las administraciones locales están apoyando parte de los servicios básicos a desarrollar en el colectivo de la Tercera Edad, como los Centros de Día, los talleres de Respirio y el Servicio a Domicilio.

Configurado como un operador de servicios integrales a la Tercera Edad, Solera Asistencial obtiene un buen posicionamiento de mercado ya que es capaz de ofrecer una gama completa de servicios asistenciales. Existe dependencia de las políticas instauradas por el Gobierno, pero en los últimos años se han ido definiendo e implantando servicios no dependientes de la financiación pública.

Las dos residencias, La Vaguada y Torre Monreal, se enfocan en proporcionar un alto nivel de servicios, y creemos que las familias lo entienden y agradecen.

Los servicios desarrollados en los Centros de Día, novedosos en Navarra, se centran en la versatilidad ante las necesidades de usuarios y familias.

Los Servicios desarrollados en domicilio "Solera en casa" se han desarrollado por el

reconocimiento social de su organización estructurada y profesional. La estructura societaria se ha desarrollado de esta forma:

- Solera Asistencial: Servicios centrales de Planificación, Marketing, Administración, Recursos Humanos y Mantenimiento
- Seresgerna: Servicio Residencial desarrollado en Residencia La Vaguada.
- Torre Monreal:
 - Servicio Residencial desarrollado en Centro Sociosanitario Torre Monreal.
 - Solera Urban "Mendebaldea"
- Solera Navarra:
 - Centro de Día La Vaguada
 - Centro de Día Solera Ensanche
 - Centro de Día Torre Monreal
 - Centro de Día Ribaforada
 - Centro de Día Larraga
 - Centro de Día Pio XII
 - Servicio de Atención en Domicilio: "Solera encasa"
 - Unidad de Fisioterapia
 - Unidad de Heridas

Misión

Comprometidos con la tercera edad, nuestra misión es lograr la mejor atención integral de las personas mayores, desarrollando servicios asistenciales de alta calidad buscando el bienestar y obteniendo la máxima satisfacción de nuestros usuarios, familias y residentes.

Visión

Entidad referente y pionera en el desarrollo

de modelos asistenciales de calidad para la tercera edad, configurados como operador de servicios integrales que da respuestas novedosas y pioneras a las necesidades presentes y futuras que la sociedad pueda demandar. Solera Asistencial quiere ser un referente en el sector por la calidad, especialización en servicios asistenciales de alto valor añadido y capacidad de dar respuesta a todas las necesidades que el colectivo de la tercera edad pueda necesitar. Para asegurar la calidad del servicio que se desea, los pilares básicos de actuación son:

- Atención individualizada a usuarios y residentes.
- Atención a las familias, asesoramiento, apoyo y permitiendo su participación en la vida diaria y actividades desarrolladas en residencias y centros.
- Desarrollo profesional y personal del equipo, manteniendo un alto nivel de motivación y cualificación profesional.
- Innovación en servicios y modelos de gestión, buscando la excelencia en los procesos y actuaciones desarrolladas. Versatilidad y adaptación ante las necesidades y nuevas demandas.
- Claridad, transparencia, confianza y altos niveles de comunicación en la organización.
- Medición, vigilancia y control de nuestros servicios para maximizar su calidad.
- Inversión medios técnicos de apoyo a los programas terapéuticos y en aquellos que faciliten un alto confort para nuestros usuarios y sus familiares.

Grupo Servicios Auxiliares a Caja Rural de Navarra

En este grupo hemos considerado tres empresas cuyo modelo de negocio es desarrollar un servicio para Caja Rural de Navarra y/o sus clientes.

En primer lugar, consideraremos Promociones Estable de Norte. En su configuración actual esta sociedad realizó, en solitario y con socios, promociones residenciales en la zona de actuación de la Caja Rural. Con la crisis inmobiliaria, por una parte se tomó la decisión de -por unos años-, no promocionar, ni entrar en promociones de terceros, y, por otra parte, transferir a esta empresa determinados activos inmobiliarios de Caja Rural cuya venta sería más exitosa desde esta sociedad especializada en ello que desde la propia Caja.

La sociedad Informes y Gestiones Generales, S.A. se enfoca en servicios de tramitación de todo tipo de documentos públicos o privados que tengan acceso a la inscripción en los registros de la propiedad, mercantil y de bienes muebles; adicionalmente realiza el chequeo y contestación de requerimientos públicos y privados, definición y tramitación de poderes, servicios en el ámbito hipotecario, en redacción de testamentos y aceptación de herencias, etc.

Otras líneas de actividad que se desarrollan son las de asesoría en los ámbitos jurídico, laboral, fiscal y contable.

Cada año confían en Informes y Gestiones entre cuatro y cinco mil clientes que implican la gestión de unos diez mil documentos y la solicitud de más de 20.000 notas simples y certificados.

Informes y Gestiones cuenta con dos empresas filiales, "Informes y Valoraciones," que en el ámbito de la arquitectura realiza estudios, proyectos, valoraciones y tasaciones; y "Administración de Fincas Informes y Gestiones", con un objeto social homónimo.

Cuenta con un equipo de profesionales ubicados en Pamplona, San Sebastián, Bilbao, Vitoria y Logroño para dar cobertura y servicio a todos nuestros clientes.

Por último, "Preventia Sport" gestiona un centro médico deportivo en el que se 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.

Páginas Web De Las Empresas Del Grupo:

EMPRESAS	WEB
HARIVASA 2000 S.A.	http://harivasa.es
HRVS Eood	
Transnoain S.A.	
Cerelia I+D S.L.	
Cerelia S.L.	
Harinera de Tardienta S.A.	https://www.harineradetardienta.com
Harinas Selectas S.A.	
Comercial Don Obrador, S.A.	
Le Moulin de Navarre	
Harántico, S.L.	
Reyes Hermanos S.L.	https://harinasreyes.com
Harinera del Mar S.L.	https://www.harineradelmar.es
Haribéricas SXXI S.L.	
Harivenasa S.L.	http://www.harivenasa.es
Industria Tonelera de Navarra S.L.	http://www.toneleraintona.com
Tonnellerie de L' Adour S.A.S.	http://www.adour.fr/web/fr/accueil
Oroz Fils STE Exploitation ETS	
Tonnellerie de L' Adour USA Inc.	
Bouquet Brands S.A.	https://www.bouquetbrands.com
Bahia de Cádiz S.L.	
Solera Asistencial S.L.	https://www.soleraasistencial.es
Solera Navarra S.L.	
Tarre Monreal S.L.	
SERESGERNA S.A.	
Preventia Sport S.L.	
Promoción Estable del Norte S.L.	http://crnavarra.ruralvia.com
Informes y Gestiones Generales, S.A.	https://www.informesygestiones.com
Informes Técnicos y Valoraciones Generales, S.L.	http://www.informesyvaloraciones.com
Administración De Fincas Informes Y Gestiones, S.L.	

DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL GRUPO

Las empresas del Grupo mantienen los siguientes instrumentos para el análisis, control de riesgos y supervisión:

Grupo Harinero

Desde un enfoque de dirección, cada empresa cuenta con una estructura de gestión matricial, en el que se combinan las dependencias jerárquicas de la dirección de cada área con las funcionales que se establecen a nivel de grupo, contando con una coordinación las áreas de compras, fabricación, calidad e I+D; y también la comercial enfocada a grandes grupos industriales.

Cada fábrica cuenta con un comité de dirección en el que están presentes todas las áreas y que se reúne con frecuencia al menos mensual.

Con periodicidad mensual también se mantienen reuniones de seguimiento y coordinación de las actividades de cada fábrica, con presencia de los directivos clave del Grupo harinero y de la dirección de Caja Rural.

Las empresas que encabezan las fábricas mantienen la figura de un Administrador Único designado por Caja Rural, representando a ésta una persona física que forma parte del Comité de dirección de Caja Rural de Navarra, o un Consejo de Administración en el que están presentes directivos de área funcional del Grupo harinero y empleados de Caja Rural de Navarra.

Para los responsables de Caja Rural de Navarra en estas sociedades, las líneas de actuación resultan claras: prioridad en primer lugar en

la seguridad alimentaria y en la seguridad y salud de los puestos de trabajo, y asimismo afianzar estrategias de medio y largo plazo que permitan mantener una competitividad sostenible comercial y económica.

Grupo Servicios a Bodegas

Este grupo, que tiene una dimensión de personal mucho más limitada, cuenta con tres administradores únicos, uno para cada una de las tres empresas filiales.

Además, bajo estas figuras, cada empresa tiene un director gerente que establece las dinámicas operativas de cada empresa que, en todos los casos, cuentan también con responsables para cada área operativa.

Así, las tonelerías cuentan con un responsable económico administrativo, un director de producción, que tiene bajo su responsabilidad a los encargados de cada área productiva y un equipo comercial. Este equipo se reúne periódicamente con el gerente.

La distribuidora cuenta con una responsable económica financiera, un responsable del equipo comercial y un responsable de logística y almacén, que se reúnen con su director al menos semanalmente.

En el caso de INTONA y Bouquet Brands, el Administrador Único es un directivo de Caja Rural de Navarra. En el caso de Tonnellerie de L'Adour, el Administrador es el director gerente de INTONA.

Grupo Servicios Tercera Edad

En el caso del Grupo Solera Asistencial su cabecera cuenta con un Administrador Único, siendo la persona física que toma esta posición un directivo de Caja Rural de Navarra.

Con periodicidad al menos mensual se reúnen el Comité de Calidad y el Comité de Dirección integrados por los directivos responsables de área: Director General, Responsable de Calidad, Dirección Asistencial, Responsable de Administración-Financiero, Responsable de Mantenimiento, Responsable de Servicios Generales, Responsable de Centros de Día. Es necesario el trabajo en equipo como factor esencial para desarrollar y coordinar con éxito los objetivos sociales y asistenciales de cada uno de los residentes.

El equipo se compone de Médicos, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería, Trabajadoras Sociales, Terapeutas Ocupacionales, Psicólogos, Fisioterapeutas, Podólogos, Personal de Farmacia, Animadoras Socioculturales y Dietista que interactúan entre sí.

Grupo Servicios Auxiliares a Caja Rural de Navarra

También es este Grupo la figura es la de Administrador Único, que mantienen Promoción Estable de Norte, Informes y Gestiones y Preventia Sport. Cada empresa 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.

RETRIBUCION DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACION

Como se ha indicado, las sociedades dependientes cuentan con Administradores vinculados a la Caja Rural o sus sociedades dependientes. Ningún Administrador recibe contraprestaciones económicas o de otra índole, dietas o similares, estando retribuidos por sus trabajos realizados en la Caja o sociedad dependiente de acuerdo a la categorización de su puesto de trabajo, conforme a las tablas salariales indicadas en este documento.

No existe ningún complemento definido por pertenencia a los órganos de administración de las sociedades dependientes.

El Grupo Cooperativo, y la Caja Rural de Navarra dentro de él, mantiene un seguro de responsabilidad civil para cargos directivos cuyo alcance comprende la actividad de estos trabajadores en su figura de Administradores de las empresas participadas.

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, Rural de Energías Aragonesas) y las del cultivo arbóreo (Bosqalia).

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.

Se había planificado que, a lo largo del año 2019, se elaboraría un análisis más detallado de materialidad de todas las empresas del Grupo, a partir de la definición de los principales Grupos de Interés. Sin embargo, los múltiples sectores en los que están presentes estas empresas y su dispersión geográfica han implicado un retraso en la confección completa de este análisis.

Por ello, en 2019 no se van a definir unos objetivos estratégicos en el ámbito de la RSE a nivel de Grupo Consolidado.

Confiamos en terminar en 2020 el análisis de materialidad y la definición de los grupos de interés, dándoles la voz prevista en los procedimientos de determinación de las líneas de RSC, y, con ellos, la determinación de sus objetivos sectoriales y de Grupo. En los próximos ejercicios, tras este análisis, elaboraremos la Hoja de Ruta RSE del Grupo Caja Rural de Navarra.

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.

Los aspectos de stress emocional deben ser detectados por el personal y para ello el procedimiento operativo y la formación de los trabajadores es la clave.

Grupo Servicios a Bodegas

En este caso se presentan tanto los riesgos de un entorno fabril como los de una empresa dedicada al reparto:

- **Riesgos convencionales aplicables a cualquier entorno industrial**

Trabajos a diferentes niveles, atrapamientos, riesgo eléctrico, etc. Se cotejan con los asesores externos de la materia, resultando en cada fábrica un plan de actuaciones.

- **Riesgos derivados del continuo movimiento de carga**

Organización del almacén y rutas. Packaging óptimo. Utilización de medios auxiliares. Descanso entre jornadas y semanal.

- **Riesgos derivados de la movilidad urbana**

Correcto mantenimiento de vehículo. Rutas sensatas y equilibradas. Gestión de horarios de reparto. Descanso entre jornadas.

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 stress laboral**

Se palian con una adecuación de la carga laboral y una política de reconocimiento del trabajo realizado.

Principales riesgos y su materialidad

Tanto en valor absoluto como desde el enfoque de Caja Rural de Navarra, en las participadas los principales riesgos son, sin que este sea el orden de prelación: (i) la seguridad alimentaria; (ii) el adecuado trato a nuestros mayores, (iii) sistemas de gestión inadecuados que conlleven comportamientos poco éticos e (iv) 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



DISCONFORMIDADES Y QUEJAS

A continuación concretamos las disconformidades presentadas por clientes, diferenciando por sectores:

Grupo Harinero

Se recogen todas las sugerencias y quejas de clientes. Todas las incidencias son respondidas por el departamento de calidad, con independencia del tamaño del cliente.

Se catalogan las incidencias por categorías, que pueden agruparse en funcionales (adecuación del producto a las necesidades del clientes); 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 práctica totalidad de las que afectan a la seguridad alimentaria se consideran graves.

En las harineras se trasiega con gran cantidad de producto:

UNIDADES	2018	2019
Saco panadero	8.509.896	7.657.840
Cisternas/Big Bag	46.918	67.713
Paquete 1/5/10kg	30.146.993	21.469.600

El número de incidencias es inferior a 32 (40 en 2018) por millón unidades entregadas. El porcentaje de incidencias catalogadas como graves es 20,9% (23,5% en 2018) del total. Detallando por tipología:

Uso familiar (paquete 1kg/5kg): Incidencias en 1,77 de cada millón de paquetes.

Uso industrial (saco 25kg/cisterna/bigbag): Incidencias en 115,5 de cada millón de entregas. Entre ellas, 22 se deben a asuntos relacionados con la seguridad alimentaria y 53 a parámetros funcionales o de calidad.

Lógicamente, los clientes industriales analizan todas las entregas realizadas de forma individual.

Grupo Servicios Tercera Edad

Las políticas de calidad son troncales en la gestión. Se aborda desde un punto de vista multilateral:

A. Se realizan encuestas con residentes y familiares.

B. Se han establecido unos objetivos a seguir durante varios años.

C. Se fijan objetivos concretos anuales de mejora.

D. Se realizan auditorías externas, por el Departamento de Bienestar Social.

A continuación pasaremos a detallar el enfoque y resultado de estas vías de trabajo:

A. La encuesta anual de satisfacción de la estancia solicita puntuar de 0 (Nefasto) a 5 (Excelente) varios temas diferentes correspondientes al día a día del residente, y se realiza segmentado por actividades e incluso por plantas de los centros residenciales. Asimismo, se solicita que se escriban comentarios o líneas de mejora.

La puntuación de este año ha sido de 3,97, frente a 3,95 del año 2018 y con un número

muy superior de contestaciones que el pasado año.

La encuesta realizada a las familias ha obtenido una puntuación 10% por encima de objetivo, aún cuando éste se establecía en 2.67/3.

B. Objetivos plurianuales. Se han establecido 13 objetivos generales, en los cuales se mide su cumplimiento con uno o varios indicadores asociados. Esos objetivos se mantienen durante varios años para obtener un seguimiento de cómo evolucionan.

Uno de estos objetivos es el de reclamaciones, y su indicador de 2019 ha sido que éstas han alcanzado el 71% de las que se hubiesen considerado razonables y la mitad de las recibidas en 2018. Es decir, aunque la puntuación de la evolución de aspectos concretos de la vida diaria de los residentes ha bajado un poco, el número de reclamaciones también lo ha hecho.

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 2018 se han determinado 26 acciones de mejora (en 2018 fueron 56); 15 de los cuales están directamente relacionados con mejorar la calidad de los servicios prestados.

D. El Departamento de Bienestar Social del Gobierno de Navarra realiza anualmente una auditoria. Todos sus comentarios son transpuestos a los planes de mejora anual y se realiza su seguimiento. En 2019 han sido cinco.

Aunque no corresponde a 2019, al redactar este documento nuestra sociedad se encuentra en un estado de inquietud y estupor

en relación con el avance de las enfermedades derivadas del coronavirus COVID-2019. Relacionar quejar por el servicio de Wifi o por la temperatura de un determinado plato, aunque cubre los requerimientos normativos, carece de todo sentido. La Calidad del servicio depende, averías aparte, y muy por delante de otros motivos, de la formación y motivación del equipo humano. En días como los actuales queremos aprovechar estas líneas para felicitar a todo el personal de estas empresas por su profesionalidad, tesón y calidad humana, que les está permitiendo continuar con su labor diaria pese a la fuerte presión que sufren.

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 no se reportan a nivel corporativo las reclamaciones

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 2019 se han recibido reclamaciones en el 0,02% de las actuaciones y, de éstas, se han resuelto satisfactoriamente para el cliente el 96%.

2. CUESTIONES AMBIENTALES

El Grupo harinero representa el mayor núcleo de consumo energético del Grupo Caja Rural. La molienda de trigo requiere intensivamente energía eléctrica y el Grupo harinero, en la ejercicio 2019 consumió aproximadamente 66 GW.h (una reducción de un 7% frente a 2018).

De esta cantidad, en 2019 se adquirieron casi 11 GW.h de energía de origen renovable, con certificado de origen (es decir, con independencia del mix que presente la red) para cubrir las producciones de harina y avena de origen ecológico, harinas de trigo integrales y la producción de determinados productos concretos.

Asimismo, en el tratamiento térmico y ablandado del copo de avena se ha consumido gas natural canalizado en una cantidad de 7,3 GW.h en 2019.

Complementariamente, la flota propia de transporte de materias primas y de producto a cliente realizó un consumo de combustible de aproximadamente 12 GW.h tanto en 2019 como en 2018.

Todas las fábricas trabajan bajo procedimientos ISO 14.000 y cuentan con sus respectivas certificaciones. Este sistema obliga a un proceso continuo de reducción de residuos que, por otra parte, son muy bajos en este sector.

El consumo eléctrico depende no sólo de la producción anual de harina, sino también de otros factores como variedades de cereal molturadas, temperatura y humedad, nivel de micronizado de la harina... Por ello, el comparativo año a año puede no reflejar el trabajo de mejora del rendimiento energético

que se desarrolla en el grupo harinero.

Complementariamente, queremos señalar que en cumplimiento del RD 56/2016 se ha realizado una auditoría energética en cada una de las fábricas y que, aunque las conclusiones de las mismas orientan determinadas líneas de mejora, los resultados de éstas no son diferencialmente significativos. No obstante, dentro de los procesos de mejora continua se establecen objetivos que de forma directa impactan en los consumos.

Con el objeto de reducir el impacto medioambiental de los consumos, en diciembre de 2018 el Grupo harinero ha realizado un contrato de compra de energía eléctrica a largo plazo que, entre otros objetivos, plantea facilitar la implantación de dos parques eólicos que le suministrarán energía a partir del segundo semestre de 2020, por un volumen de aproximadamente el 80% del consumo estimado de electricidad. En paralelo, en los últimos años se ha realizado un fuerte esfuerzo inversor para actualizar la flota de camiones al actual estándar Euro6, máxima calificación medioambiental posible.

En el Grupo de servicios al sector bodeguero queremos destacar las actuaciones de INTONA, que, de una parte, trabaja con madera de roble calificada 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.

Los consumos de energía han sido de 0,5GW.h en 2019 en electricidad, y de 0,18 GW.h de gas natural. Los vehículos propios han utilizado 38.600 litros de gasoil (equivalente a 0,44 GW.h).

En el Grupo Asistencial los consumos de energía en 2019 han sido de 1 GW.h de electricidad y 2,1 GW.h de gas natural canalizado. Se han consumido 12.300 litros de gasoil en el transporte de personas y mercancías (equivalente a 0,14 GW.h).

El Grupo de Servicios auxiliares a la Caja tiene los consumos correspondientes a sus respectivas oficinas y están contabilizados juntos los consumos realizados por Caja Rural, con quien comparten locales comerciales.

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 280 GW.h de energía eléctrica renovable.

Renovables de la Ribera tiene en construcción cuatro parques eólicos que totalizan 111MW en el sur de Navarra, con entrada prevista en producción en el primer trimestre de 2020.

Bosqalia mantiene a fin de diciembre de 2019 272 Ha. (al cierre 2018 370 Ha.) de plantaciones del género "populus".

En cada una de las empresas del Grupo la Gestión Ambiental está integrada entre los

aspectos de producción estudiados por el Comité de Dirección sin que, a la fecha, se haya segregado un Comité específico para ello.

A nivel económico, los importes contabilizados referentes a los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales son los siguientes:

Sector Harinero

GASTOS DIRECTOS IMPUTADOS AL SGA (€)	2019	2018
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	22.836	18.960
Gestión de residuos	55.384	37.326
Total en €	78.220	56.286

Sector Asistencial

GASTOS DIRECTOS IMPUTADOS AL SGA (€)	2019	2018
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	0	0
Gestión de residuos	7.994	4.036
Total en €	7.994	4.036

Sector Servicios a Bodegas

GASTOS DIRECTOS IMPUTADOS AL SGA (€)	2019	2018
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	3.669	N/A
Gestión de residuos	3.740	N/A
Total en €	7.409	N/A

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.



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Jose Antonio Diez Ramirez

MÉTRICAS ENERGÉTICAS Y CONTAMINACIÓN

A continuación se recogen los valores relacionados con los consumos energéticos y de agua y los niveles implícitos de contaminación.

Las fuente de conversión de unidades de energía a emisiones de CO2 han sido el documento

Factores de emisión, registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico y la Oficina Catalana del Camvi Climàtic.

1. Sector Harinero:

Esta actividad supone más del 90% del consumo eléctrico de todo el Grupo Caja Rural y la práctica totalidad del consumo de gasoil y gas.

	2019		2018	
	UDS.	CO2 Eq, T	UDS.	CO2 Eq, T
Agua - Consumo en m3	79.970		77.709	
Gas - MW.h	7.337	1.481	7.620	1.538
Electricidad Consumo en MW.h no renovable	54.909	13.233	70.774	22.718
Consumo en MW.h renovable	10.993	0		
Consumo de combustible, flota propia Litros de gasoil	1.064.632	2.768	1.170.150	3.042
Emisión total equivalente de CO2 (T)		17.482		27.299

FUENTES:

Ratio electricidad: 2019. https://canviclimatic.gencat.cat/es/actua/factors_demissio_associats_a_lenergia/

Ratio gas: Factores de emisión del Ministerio para la transformación ecológica y el reto demográfico, versión 12 Abril 2020.

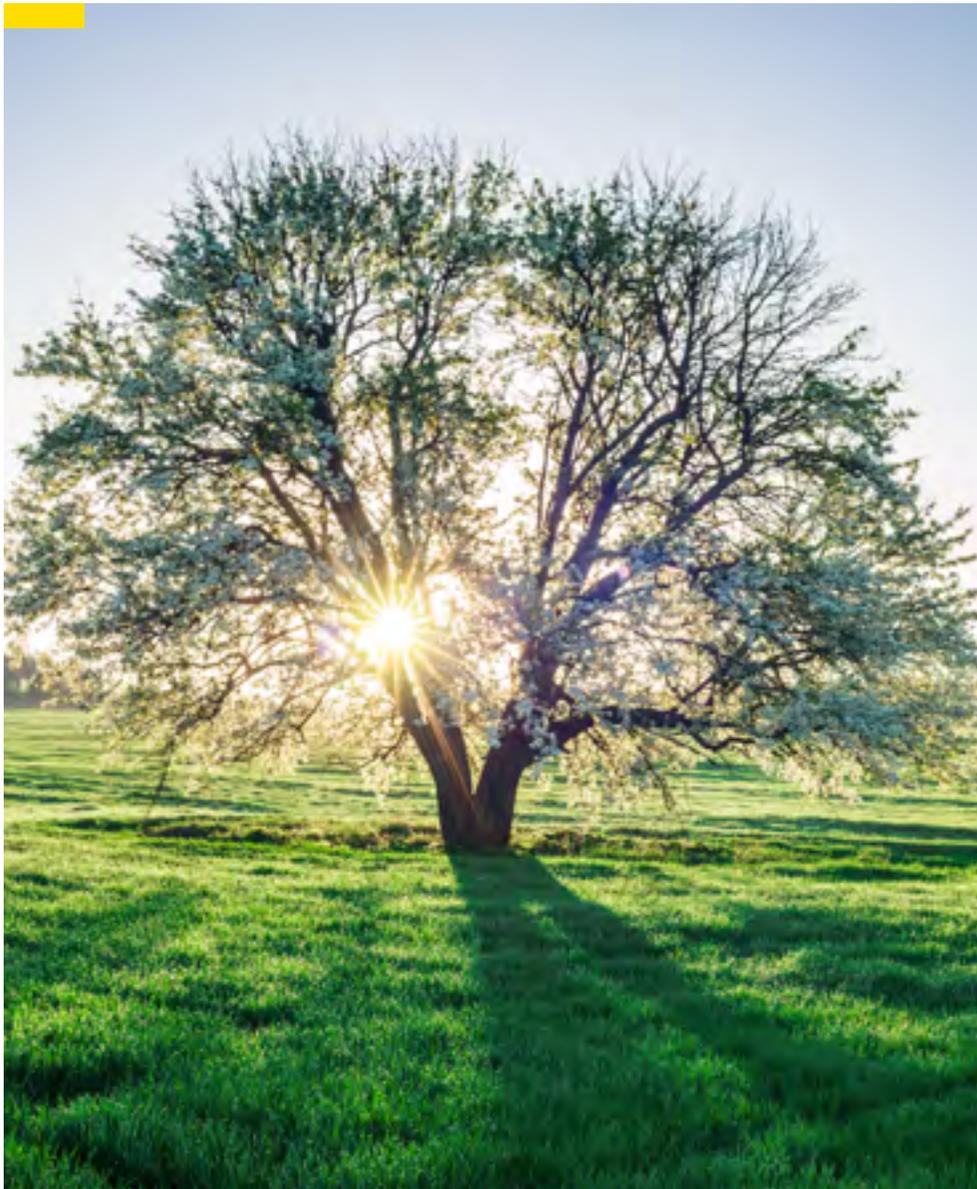
Como puede verse, las emisiones equivalentes de CO2 del sector harinero se ha reducido en más de un tercio con respecto a 2018, ya que se han mejorado todos los factores: los consumos en unidades físicas, las emisiones de CO2 por kW.h consumido del sistema eléctrico nacional y la adquisición de electricidad de origen renovable para determinados usos.

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

	2019		2018	
	UDS.	CO2 Eq, T	UDS.	CO2 Eq, T
Agua - Consumo en m3	25.901		77.709	
Gas - MW.h	2.296	463	1.444	291
Electricidad Consumo en MW.h no renovable	1.517	366	1.142	367
Consumo de combustible, flota propia Litros de gasoil	29.415	77	12.677	33
Emisión total equivalente de CO2 (T)		905		691

Deseamos señalar que en el ejercicio 2018 no se contabilizaron determinados consumos por carecer de dato correspondiente.





CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN DEL MODELO ENERGETICO

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

Por ello podemos distinguir como principales residuos directos los propios de los vestuarios y aseos del personal, y, por supuesto, de los usuarios y residentes de las residencias y centros de día, los embalajes de determinadas materias, que se eliminan a través de la recogida selectiva de residuos y las redes de saneamiento.

En las residencias y fábrica de avena se consume gas natural, como se ha mostrado en el punto 2.1. El gas natural emite CO₂, y se considera que cada m³ emite 2,15 kg/ Nm³ (10,65 kWh/Nm³).

Por tanto, la emisión directa a la atmósfera de CO₂ ha sido de aproximadamente 1.944 toneladas en 2019 (1.830 contabilizadas en 2018) .

Además, debemos añadir las emisiones producidas por el transporte de personas y mercancías, calculado a partir del consumo de combustible, por lo que las emisiones directas han sido de 4.844 T eq. de CO₂ en 2019 (4.904 en 2018).

También existe una contaminación indirecta, derivada de la producida para la energía eléctrica, y ésta cambia con el

mix energético de cada año. En el cálculo del mix eléctrico, tal y como se establece en la Circular 1/2008 de la Comisión Nacional de Energía, el mix no incluye la electricidad verde producida a partir de energías renovables que disponga de la correspondiente garantía de origen (GdO) expedida por la CNMC, para diferenciar los kWh de electricidad verde certificada con GdO del resto de electricidad de la red.

El mix de la red eléctrica peninsular publicado para 2019 se establece en 241 g CO₂/kWh (321 g en 2018).

Por ello, la emisión indirecta de CO₂ de las empresas del Grupo es de aproximadamente 13.600T toneladas en 2019 frente a las 23.085 T de 2018.

Como se ha indicado anteriormente, una parte de la reducción de emisiones se debe a la adquisición de energía renovable, procedente de los parques eólicos de una empresa participada. Adicionalmente, estas emisiones podrían considerarse compensadas en la producción de energía renovable dentro del grupo empresarial, si bien esta actividad se realiza con emisión y transferencia de GdO.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Al repasar este documento, nuestro país se encuentra en estado de alarma y la sanidad prácticamente desbordada. Los trabajadores que pueden trabajar en sus domicilios lo hacen, y cientos de miles de trabajadores de muchos sectores han sido despedidos provisionalmente hasta que las personas recuperen su libre albedrío y la oferta y la demanda puedan seguir sus cauces habituales.

La mayor parte del personal de las empresas participadas por la Caja Rural trabajan en sectores básicos esenciales (sanitario/asistencial, alimentación, producción de energía) que no pueden parar. Están cumpliendo solidariamente con la sociedad y con sus compañeros, con una alta carga de trabajo y una fuerte presión. Se lo agradecemos, con el orgullo de saber que están empujando y colaborando todo lo que se les requiere, y más. Y, entre ellos, el colectivo más afectado y sometido a una presión límite es el de los trabajadores en el sector asistencial. En esta memoria RSC, ellos requieren un reconocimiento especial por el trabajo realizado, entereza y sentido de la responsabilidad.

A continuación recogemos la información reglamentaria:

EMPLEO

Empleo por centros de trabajo, resumido por países y regiones:

País	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	813	398	415	763	374	389
Francia	16	12	4	21	18	3
Plantilla total en activo al 31/12	829	410	419	784	392	392

ESPAÑA	2019		
	Total	Hombres	Mujeres
Navarra	549	194	355
Comunitat Valenciana	95	74	21
Andalucía	65	52	13
Aragón	62	48	14

ESPAÑA	2019		
	Total	Hombres	Mujeres
Galicia	36	28	8
Euskadi	5	2	3
La Rioja	1	0	1

Empleo por centros de trabajo, resumido por países y regiones:

Sector Harinero:

Relación contractual (situación al 31/12)	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	389	317	72	363	293	70
Excedencias	4	3	1	2	0	2
Comisión de servicios (trabajando para otra empresa pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	6	6	0	5	5	0
Contratos de las empresas	399	326	73	370	298	72
Contratos Temporales	27	20	7	24	15	9
Eventuales a tiempo completo	26	19	7			
Eventuales a tiempo parcial	1	1	0			
Contratos Indefinidos	372	306	66	339	278	61
Plantilla total en activo al 31/12	389	317	72	363	293	70

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. Así, en 2019 se presenta la tabla con mayor detalle que la que se presentó el pasado año:

	NÚMERO DE PERSONAS				
	Totales	Hombres	Mujeres		
Dirección General y de Area	37	31	7,6%	6	1,5%
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	16	14	3,4%	2	0,5%
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	49	45	11,0%	4	1,0%
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	82	45	11,0%	37	9,1%
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	141	115	28,2%	26	6,4%
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	81	73	17,9%	7	2,0%
Personal en formación o prácticas	2	1	0,2%	1	0,2%
TOTAL	407	324	79,4%	83	20,6%

De ellos, se ha reportado uno con discapacidad reconocida (en 2018 dos personas). En 2018:

Plantilla en activo por sexo y categoría profesional	2018			
	Hombres		Mujeres	
	Número	%	Número	%
Directores/as	23	8%	5	7%
Jefes/as	22	7%	2	3%
Técnicos/as	28	9%	26	36%
Administrativos/as	2	1%	23	32%
Otros/as	221	75%	16	22%
Total	296	80%	72	20%
De ellos, discapacitados	2			

Por rangos de edad:

Edad	NÚMERO DE PERSONAS					
	Totales		Hombres		Mujeres	
Hasta 30 años	34	8,3%	18	4,4%	39	48
Entre 31 y 40 años	92	22,5%	35	8,6%	110	102
Entre 41 y 50 años	111	27,2%	22	5,4%	118	132
Entre 51 y 60 años	74	18,1%	6	1,5%	73	73
Mayores de 60 años	13	3,2%	2	0,5%	10	11
TOTALES	324	79,4%	83	20,3%	350	366

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores. Bajas en el año:	2019	2018
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	2	0
Excedencia Cuidado hijos/familiares	1	2
Jubilación	0	1
Fallecimiento e Invalidez	0	1
Baja Voluntaria	13	16
Fin de contrato	23	16
Prejubilados/as	4	2
Despidos de Mujeres en el año	6	3
Despidos de Hombres en el año	11	19
Bajas de Mujeres en el año	15	23
Bajas de Hombres en el año	42	38
Tasa de salidas total	15%	17%
Tasa de salida de mujeres	21%	32%
Tasa de salida de hombres	13%	13%

Sector Sanitario:

Relación contractual (situación al 31/12)	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	339	35	304	307	25	282
Excedencias	1	0	1	2	0	2
Comisión de servicios (trabajando para otra empresas pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	0	0	0	0	0	0
Contratos de las empresas	340	35	305	307	25	282
Contratos Temporales	121	20	101	127	11	116
Eventuales a tiempo completo	59	15	44			
Eventuales a tiempo parcial	62	5	57			
Contratos Indefinidos	219	15	204	180	14	166
Plantilla total en activo al 31/12	339	35	304	307	25	282

A continuación recogemos una tabla referida a todas las personas que han mantenido contrato en el ejercicio.

	2019 NÚMERO DE PERSONAS					
	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres
Dirección General y de Area	5	2	0,4%	3	0,6%	
Médicos, psicólogos	7	1	0,2%	6	1,2%	
Enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas	79	7		72		
Auxiliares de enfermería y gerontólogos	327	30	5,8%	297	57,6%	
Administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales	4	2	0,4%	2	0,4%	
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores	94	6	1,2%	88	17,1%	
TOTAL	516	48	9,3%	468	90,7%	

Por tipo de contrato:

	2019 NÚMERO DE PERSONAS					
	Totales	Hombres	Mujeres	Totales	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	184	13	2,5%	171	33,1%	
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	35	3	0,6%	32	6,2%	
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0	0,0%	0	0,0%	
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por vacaciones)	172	15	2,9%	157	30,4%	
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	21	6	1,2%	15	2,9%	
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	104	11	2,1%	93	18,0%	
TOTAL	516	48	9,3%	468	90,7%	

En 2018 la información se refirió al medio anual, por lo que el comparativo de ambos años es:

Plantilla por sexo y categoría profesional Plantilla media anual	2019				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	2	1%	2	1%	1	0%	0	0%
Facultativo/as (nutricionistas, médicos y enfermeros)	4	1%	47	16%	1	0%	44	18%
Auxiliares de enfermería	19	6%	184	61%	6	2%	147	61%
Celadores y limpiadores	0	0%	34	11%	0	0%	26	11%
Administrativos/as	2	1%	9	3%	2	1%	7	3%
A tiempo completo	22	81%	244	88%	16	7%	137	57%
A tiempo parcial	5	19%	32	12%	1	0%	87	36%
Total	27	9%	276	91%	17	7%	224	93%
De ellos, discapacitados			0				0	

Por rangos de edad (2019, todas las personas, 2018 medio anual):

	2019			Medio 2018
	Total	Hombres	Mujeres	
Hasta 30 años	137	22	115	66
Entre 31 y 40 años	131	11	120	53
Entre 41 y 50 años	137	8	129	71
Entre 51 y 60 años	92	7	85	47
Mayores de 60 años	19	0	19	3
Total plantilla	516	48	468	241

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal (movimientos totales) a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores	2019	2018
Bajas en el año:	782	829
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	2
Excedencia Cuidado hijos/familiares	1	4
Jubilación	0	0
Fallecimiento e Invalidez	0	0
Baja Voluntaria	40	34
Fin de contrato	819	786
Prejubilados/as	0	0
Despidos de Mujeres en el año	4	3
Despidos de Hombres en el año	2	0
Bajas de Mujeres en el año	779	769
Bajas de Hombres en el año	87	60
Tasa de salidas total	255%	270%
Tasa de salida de mujeres	256%	273%
Tasa de salida de hombres	249%	240%



Sector Auxiliar Bodegas:

Relación contractual (situación al 31/12)	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	63	49	14	73	63	10
Excedencias	0	0	0	0	0	0
Comisión de servicios (trabajando para otra empresa pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	1	1	0	1	1	0
Contratos de sociedad	64	50	14	74	64	10
Contratos Temporales	7	6	1	16	15	1
Eventuales a tiempo completo	6	6	1	0	2	0
Eventuales a tiempo parcial	0	0	0	18	17	1
Contratos Indefinidos	57	44	13	55	46	9
Plantilla total en activo al 31/12	63	49	14	73	63	10

En 2019 todos los trabajadores que estuvieron de alta en algún momento (aunque no fuese el año completo) en la sociedad tuvieron estas ocupaciones:

	NÚMERO DE PERSONAS				
	Totales	Hombres	Mujeres		
Dirección General y de área	5	5	0	6,8%	0,0%
Ingenieros, arquitectos y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	1	1	0	1,4%	0,0%
Jefes Administrativos, de taller y de turno	11	10	1	13,7%	1,4%
Comerciales. Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	2	2	0	2,7%	0,0%
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	13	11	2	15,1%	2,7%
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	41	35	6	47,9%	8,2%
Personal en formación o prácticas	0	0	0	0,0%	0,0%
TOTAL	73	64	9	87,7%	12,3%

Por tipo de contrato:

	NÚMERO DE PERSONAS					
	Totales	Hombres		Mujeres		
1. Indefinido tiempo completo	47	40	54,8%	7	9,6%	
2. Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	3	1	1,4%	2	2,7%	
3. En prácticas, formación o aprendizaje	0	0	0,0%	0	0,0%	
4. Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	0	0	0,0%	0	0,0%	
5. Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	22	22	30,1%	0	0,0%	
6. Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	1	1	1,4%	0	0,0%	
TOTAL	73	64	87,7%	9	12,3%	

En 2018 se proporcionó la misma información como media anual.

Plantilla por sexo y categoría profesional Plantilla media anual	Número medio 2019				Número medio 2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	5	9%		0%	3	4%		
Facultativo/as (nutricionistas, médicos y enfermeros)	1	2%		0%				
Auxiliares de enfermería	8	14%	1	2%	4	6%	1	1%
Celadores y limpiadores	2	4%		0%	15	21%	1	1%
Administrativos/as	10	18%	2	4%	9	13%	3	4%
A tiempo completo	23	40%	5	9%	29	41%	6	8%
A tiempo parcial		0%		0%				
Total	49	86%	8	14%	60	85%	11	15%
A tiempo completo	1		6		58		11	
a tiempo parcial	48		2		2		0	

Por rangos de edad:

	2019					Medio 2018
	Total	Hombres		Mujeres		
		Número	%	Número	%	
Hasta 30 años	10	10	13,7%	0	0,0%	6
Entre 31 y 40 años	15	12	16,4%	3	4,1%	21
Entre 41 y 50 años	31	27	37,0%	4	5,5%	28
Entre 51 y 60 años	14	12	16,4%	2	2,7%	15
Mayores de 60 años	3	3	4,1%	0	0,0%	1
Total plantilla	73	64	87,7%	9	12,3%	71

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores	2019	2018
Bajas en el año:	17	16
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	0
Excedencia Cuidado hijos/familiares	0	0
Jubilación	1	2
Fallecimiento e Invalidez	0	1
Baja Voluntaria	3	7
Fin de contrato	11	2
Prejubilados/as	0	0
Despidos de Mujeres en el año	0	1
Despidos de Hombres en el año	2	3
Bajas de Mujeres en el año	0	2
Bajas de Hombres en el año	16	6
Tasa de salidas total	16	6
Tasa de salida de mujeres	0	38%
Tasa de salida de hombres	33%	20%

Sector Auxiliar Financiero:

Relación contractual (situación al 31/12)	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	38	9	29	37	10	27
Excedencias	1	0	1	1	0	1
Comisión de servicios (trabajando para otra empresa pero le pagamos la nómina)	0	0	0	2	0	2
Prejubilados/as	0	0	0	0	0	0
Contratos de sociedad	4	1	3	40	10	30
Contratos Temporales	12	2	10	0	0	0
Eventuales a tiempo completo	10	2	8	1	0	3
Eventuales a tiempo parcial	2	0	2	10	0	10
Contratos Indefinidos	26	7	19	28	10	18
Plantilla total en activo al 31/12	38	9	29	38	10	28

Recogemos a continuación la tabla de ocupaciones y tipo de contrato. En 2019 se ha recogido a todas las personas que en algún momento han estado de alta en la empresa. En 2018, los valores medios del año:

	NÚMERO DE PERSONAS				
	Totales	Hombres	Mujeres		
Dirección General y de área	3	3	0	6,3%	0,0%
Ingenieros, arquitectos y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	0	0	0	0,0%	0,0%
Jefes Administrativos	1	0	1	0,0%	2,1%
Oficiales de primera, administrativos	14	6	8	12,5%	16,7%
Oficiales de segunda, administrativos	21	2	19	4,2%	39,6%
Auxiliares administrativos	5	0	5	0,0%	10,4%
Personal en formación o prácticas	4	0	4	0,0%	8,3%
TOTAL	48	11	37	22,9%	77,1%

Por tipo de contrato:

	NÚMERO DE PERSONAS				
	Totales	Hombres	Mujeres		
1. Indefinido tiempo completo	28	9	18,8%	19	39,6%
2. Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	0	0	0,0%	0	0,0%
3. En prácticas, formación o aprendizaje	6	0	0,0%	6	12,5%
4. Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	0	0	0,0%	0	0,0%
5. Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	9	2	4,2%	7	14,6%
6. Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	5	0	0,0%	5	10,4%
TOTAL	48	11	22,9%	37	77,1%

En 2018 se reportó sobre los valores medios:

Plantilla por sexo y categoría profesional Plantilla media anual	Número medio 2019				Número medio 2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Director general y de área	3	8%	0%	3	9%			
Ingenieros, arquitectos y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	0%		0%					
Jefes Administrativos	0%	1	3%	3	9%	2	6%	
Oficiales de primera, administrativos	0%	8	21%					
Oficiales de segunda, administrativos	5	13%	14	37%	5	14%	25	71%
Auxiliares administrativos	2	5%	3	8%				
Personal en formación o práctica	0%	2	5%					
Total	10	26%	28	74%	11	31%	27	77%
A tiempo completo	10		26		11		24	
a tiempo parcial	0		2		0		3	

Por rangos de edad:

	2019 NÚMERO DE PERSONAS					Medio 2018
	Total	Hombres		Mujeres		
		Número	%	Número	%	
Hasta 30 años	8	0	0,0%	8	16,7%	6
Entre 31 y 40 años	18	4	8,3%	14	29,2%	21
Entre 41 y 50 años	18	6	12,5%	12	25,0%	8
Entre 51 y 60 años	4	1	2,1%	3	6,3%	3
Mayores de 60 años	0	0	0,0%	0	0,0%	0
Total plantilla	48	11	22,9%	37	77,1%	38

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores	2019	2018
Bajas en el año:		
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	1
Excedencia Cuidado hijos/familiares	1	0
Jubilación	2	0
Fallecimiento e Invalidez	0	0
Baja Voluntaria	3	1
Fin de contrato	6	3
Prejubilados/as	0	0
Despidos de Mujeres en el año	1	0
Despidos de Hombres en el año	0	0
Bajas de Mujeres en el año	8	3
Bajas de Hombres en el año	1	2
Tasa de salidas total	23,7%	13%
Tasa de salida de mujeres	27,6%	11%
Tasa de salida de hombres	11,1%	20%

REMUNERACIONES

La retribución toma como base el convenio colectivo sectorial, sobre el cual, para determinados puestos laborales, puede existir un complemento de desempeño profesional. En todos los casos, no existen diferencias basadas en edad o sexo, más allá de la antigüedad en la empresa que pueda existir en determinados convenios

A continuación se recogen determinados parámetros retributivos. Los datos están consignados en un valor que es el multiplicador del sueldo bruto anual del sector analizado, de forma que se puedan comparar las métricas sin dañar la necesaria confidencialidad de los datos.

En 2019, la comparación es doble, con la referencia del convenio sectorial en la categoría que se indica en cada caso, y con la media de todos los trabajadores que han estado en alta en las empresas del Grupo Caja Rural en cada sector y en este ejercicio 2019, para poder compararlo con ese mismo dato que se proporcionó en 2018

Grupo Harinero

La referencia sectorial se considera una persona que en convenio (Convenio Colectivo para las Empresas del Sector de Harinas Panificables y Sémolas) tenga la categoría de auxiliar de laboratorio, que es la columna 2019C. La columna 2019M y 2018M comparan con la media de las empresas filiales de Caja Rural recogidas en este sector. Así, las estadísticas son las siguientes:

SALDO MEDIO	2019C	2019M	2018M
Mujeres	2,04	0,97	0,86
Hombres	2,72	1,29	1,04
Diferencia H/M	0,68	0,32	0,18

Edad	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1.75	2.36	0.83	1.12	0.82	0.76
Entre 31 y 40 años	3.87	1.99	1.84	0.95	0.95	0.89
Entre 41 y 50 años	2.28	1.75	1.08	0.83	1.08	0.89
Entre 51 y 60 años	2.47	2.49	1.18	1.18	1.11	0.95
Mayores de 60 años	2.23	1.64	1.06	0.78	1.34	0.69
TOTALES	2.72	2.04	1.29	0.97	1.04	0.86



Plantilla por sexo y categoría profesional. Plantilla media anual	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director general y de área	3,80	3,66	2,14	1,74	2,00	1,12
Ingenieros, arquitectos y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	2,39	1,63	1,14	0,77		
Jefes Administrativos	2,27	1,73	1,08	0,82	1,34	1,19
Oficiales de primera, administrativos	5,59	2,35	2,66	1,12	1,04	0,87
Oficiales de segunda, administrativos	2,09	1,65	0,99	0,78	0,92	0,79
Auxiliares administrativos	1,55	1,04	0,74	0,50	0,91	0,84
Personal en formación o práctica	1,08	1,56	0,51	0,74		

Grupo Asistencial

En este caso también se produce el doble comparativo, en 2019 con referencia al convenio (Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal (residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio), en puesto de trabajo como gerocultor), que se tabula como 2019C; y con respecto a las diferencias que se presentan entre las empresas de este sector filiales de Caja Rural, 2019M y 2018M. El cálculo se realiza a partir del salario medio diario.

SALDO MEDIO	2019C	2019M	2018M
Mujeres	1,48	0,99	0,97
Hombres	1,71	1,13	1,35
Diferencia H/M	0,33	0,14	0,38

Plantilla por sexo y categoría profesional. Plantilla media anual	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director general y de área	5,15	2,28	3,42	1,51		
Médicos, psicólogos	1,74	3,01	1,16	2,00	1,86	2,14
Jefes Administrativos, enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas.	2,81	2,21	1,87	1,47		
Oficiales de primera, administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales. Cocinero jefe	1,24	1,59	0,82	1,06	1,42	1,43
Oficiales de segunda, auxiliares de enfermería, chóferes, cocinero ayudante.	1,35	1,35	0,90	0,89	0,88	0,86
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores.	1,21	1,22	0,80	0,81		
Personal en formación o práctica						

Remuneración por edad	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,81	1,40	1,20	0,93	1,00	0,88
Entre 31 y 40 años	1,31	1,68	0,87	1,12	1,23	0,98
Entre 41 y 50 años	2,21	1,45	1,47	0,97	1,60	1,01
Entre 51 y 60 años	1,45	1,37	0,96	0,91	2,18	0,96
Mayores de 60 años		1,44	0	0,96		1,16

Grupo Auxiliar Bodeguero

Para este grupo los comparativos se realizan con el puesto de auxiliar de laboratorio del Convenio Colectivo de la industria vinícola, alcohólica, licorera y sidrera de Navarra. Estos datos se recogen tabulados bajo el epígrafe 2019C; y comparando entre las empresas de este sector con los valores medios, bajo los epígrafes 2019M y 2018M.

SALDO MEDIO	2019C	2019M	2018M
Mujeres	1,49	0,93	0,90
Hombres	1,62	1,01	1,02
Diferencia H/M	0,13	0,08	0,11

Plantilla por sexo y categoría profesional. Plantilla media anual	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director general y de área	4,00		2,50		2,61	
Administrativos, de taller y de turno	1,94	N/I	1,21	N/I	1,74	1,56
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,74		1,08			
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,30	0,96	0,81	0,60	0,78	0,87
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,31	1,65	0,81	1,03		1,04
Personal en formación o prácticas	N/A	N/A	N/A	N/A		

Remuneración por edad	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,22		0,76	0	0,80	
Entre 31 y 40 años	1,22	1,80	0,76	1,12	0,85	1,09
Entre 41 y 50 años	1,99	1,40	1,24	0,87	1,33	0,87
Entre 51 y 60 años	1,69	1,20	1,05	0,75	1,11	0,72
Mayores de 60 años	1,00		0,63		1,01	

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. Estos datos se recogen tabulados bajo el epígrafe 2019C; y comparando entre las empresas de este sector con los valores medios, bajo los epígrafes 2019M y 2018M.

SALDO MEDIO	2019C	2019M	2018M
Mujeres	0,99	0,88	0,84
Hombres	1,56	1,39	1,39
Diferencia H/M	0,57	0,51	0,55

Plantilla por sexo y categoría profesional. Plantilla media anual	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director general y de área	2,45		2,19		2,06	
Jefes Administrativos		N/I		N/I	1,08	1,17
Oficiales de primera administrativos	1,34	1,21	1,19	1,08		
Oficiales de segunda administrativos	0,98	1,04	0,88	0,93	0,93	0,81
Auxiliares administrativos		0,92		0,82		
Personal en formación o prácticas		0,61		0,55		

Edad	2019C		2019M		2018M	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años		0,72		0,64		0,66
Entre 31 y 40 años	1,13	1,05	1,01	0,94	1,11	0,92
Entre 41 y 50 años	1,51	1,05	1,35	0,94	2,19	0,98
Entre 51 y 60 años	3,53	N/I	3,15	N/I	3,00	N/I
Mayores de 60 años						

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. SALUD Y SEGURIDAD

En todas las compañías del grupo la organización del trabajo se circunscribe al horario establecido por convenio. En determinadas actividades, es necesario realizar turnos para cubrir la práctica totalidad del año.

En cuanto a la Seguridad y Salud, es relevante en todos los ámbitos pero hay que incidir especialmente en los industriales, donde los riesgos son superiores.

En el entorno industrial, en todos los centros fabriles se recogen estadísticas de accidentes, incluso los más 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.

Grupo Harinero

ACCIDENTES DE TRABAJO	2019	2018
Accidentes	48	24
Frecuencia accidentes(1)	0,074	0,0336
Gravedad accidentes(2)	5,66	8,357

(1) número de accidentes acumulados con baja *1.000 / horas trabajadas.

(2) horas perdidas por accidente *1000/horas teóricas a trabajar.

La mitad de los accidentes contabilizados en 2019 requirió baja médica.

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	2018	2018 Hombres	2018 Mujeres
Accidente y Enfermedad	38.264	32.623	5.641
Maternidad	5.416	0	5.422
Paternidad	1.505	1.505	0
Cuidado de menores	0	0	0
Cuidado de enfermos	0	0	0
Total Horas absentismo	45.185	34.128	11.063
Tasa de absentismo	7,1%	6,6%	8,8%

En 2019:

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	HORAS 2019		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Accidente	3684	0	3684
Enfermedad común	17805	1839	19644
Maternidad	0	4080	4080
Paternidad	3307	0	3307
Cuidado de menores	0	0	0
Cuidado de enfermos	552	224	776
Otros motivos de índole personal	384	128	512
Jurados, sindicatos, etc	208	0	208
Tasa de absentismo	25940 5,01%	6271 4,69%	32211 4,95%

Grupo Asistencial

ACCIDENTES DE TRABAJO	2018	2019
Nº Accidentes sin baja	21	11
Nº accidentes con baja	25	27
Nº total accidentes	46	38
Frecuencia accidentes(1)	0,06	0,075
Gravedad accidentes(2)	7,83	15,65

(1) número de accidentes acumulados con baja *1.000 / horas trabajadas.

(2) horas perdidas por accidente *1000/horas teóricas a trabajar.

En 2018 su desglose fue:

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	2018	2018 Hombres	2018 Mujeres
Accidente y Enfermedad	27.896,82	88,23	27.808,59
Maternidad	6.477,12	0,00	6.477,12
Paternidad	0,00	0,00	0,00
Cuidado de menores			
Cuidado de enfermos			
Total Horas absentismo	34.373,94	88,23	34.285,71
Tasa de absentismo	0,09%		

En 2019:

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	HORAS 2019		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Accidente		6.332	6.332
Enfermedad común	878	22.252	23.130
Maternidad		10.577	10.577
Paternidad	0	0	0
Cuidado de menores	0	0	0
Cuidado de enfermos	0	0	0
Otros motivos de índole personal	0	0	0
Jurados, sindicatos, etc		3.696	3.696
Total horas de absentismo	878	42.857	43.735
Tasa de absentismo (1)			10,81

(1) número de accidentes acumulados con baja *1.000 / horas trabajadas.

Grupo Auxiliar Bodeguero

ACCIDENTES DE TRABAJO	2019	2018
Nº total accidentes	10	10
Frecuencia accidentes(1)	0,114	0,099
Gravedad accidentes(2)	15,8	39,8

(1) número de accidentes acumulados con baja *1.000 / horas trabajadas.

(2) horas perdidas por accidente *1000/horas teóricas a trabajar.

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	2018	2018 Hombres	2018 Mujeres
Accidente y Enfermedad	3021	2809	212
Maternidad	0	0	0
Paternidad	512	512	0
Cuidado de menores	24	20	4
Cuidado de enfermos	153	70	83
Total Horas absentismo	3710	3411	299
Tasa de absentismo	3,48%	3,8%	1,9%

En 2019:

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	HORAS 2019		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Accidente	1.347	0	1.347
Enfermedad común	1.684	740	2.424
Maternidad	0	0	0
Paternidad	2.300	0	2.300
Cuidado de menores	0	0	0
Cuidado de enfermos	93	32	125
Otros motivos de índole personal	9	0	9
Jurados, sindicatos, etc	0	0	0
Total horas de absentismo	5.433	772	6.196
Tasa de absentismo	7,50	6,06	7,28

Grupo Auxiliar Financiero

ACCIDENTES DE TRABAJO	2019	2018
Nº total accidentes	0	0
Frecuencia accidentes(1)	0	0
Gravedad accidentes(2)	0	0

(1) número de accidentes acumulados con baja *1.000 / horas trabajadas.

(2) horas perdidas por accidente *1000/horas teóricas a trabajar.

En cuanto a 2018:

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	2018	2018 Hombres	2018 Mujeres
Accidente y Enfermedad	1602	42	1560
Maternidad	784	0	784
Paternidad	196	196	0
Cuidado de menores	216	0	216
Cuidado de enfermos	0	0	0
Total Horas absentismo	2798	238	2560
Tasa de absentismo	4%	1%	5%

En 2019:

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO	HORAS 2019		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Accidente	0	0	0
Enfermedad común	14	536	550
Maternidad	0	441	441
Paternidad	0	0	0
Cuidado de menores	0	216	216
Cuidado de enfermos	0	0	0
Otros motivos de índole personal	0	0	0
Jurados, sindicatos, etc	0	0	0
Total horas perdidas	14	1.193	1.207
Total horas laborales	16.043	47.330	63.373
Total Horas absentismo	14	1.193	1.207
Tasa de absentismo	0,08%	2,5%	1,9%

RELACIONES SOCIALES

Cada grupo de empresas que hemos diferenciado en un sector está sujeto a su Convenio Colectivo específico. Por ello, detallaremos:

- Sector harinero: Convenio colectivo nacional del sector de harinas panificables y sémolas.
- El sector asistencial tiene como base el convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes.
- El sector auxiliar bodeguero, cada una de las tres empresas está bajo su paraguas, el de la industria de la madera en el caso de INTONA, su equivalente francés en el caso de Tonnellerie de L'Adour y para Bouquet Brands el sectorial de almacenistas de alimentación de Navarra.
- El sector auxiliar de servicios financieros se rige por el regional de oficinas y despachos.

FORMACIÓN

Las siguientes tablas resumen la actividad formativa:

Grupo Harinero

2019	HORAS		ASISTENTES		2018
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Cursos recibidos por los empleados					HORAS
Administración	233	161	10	15	
Comercial	354	42	36	6	750
Calidad	176	107	18	19	
I+D	90	201	11	17	
Dirección	81	29	13	5	113
Producción	893	79	164	2	1045
Totales	1827	619	252	64	1908
Costes externos					52.624
Costes imputados por presencia personal propio					41.398

Grupo Servicios Tercera Edad

2019	HORAS		ASISTENTES		2018
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Cursos recibidos por los empleados					HORAS
Administración	12	18	2	3	135
Comercial		6		1	
Asistencial	48	968	7	155	379
Costes externos					19398
Costes imputados por presencia personal propio					12624

Grupo Servicios a Bodegas

2019	HORAS		ASISTENTES		2018
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Cursos recibidos por los empleados					HORAS
Administración		97	0	3	28
Comercial	6	6	1	1	
Asistencial	86	0	3	0	22
Producción	360	56	24	4	71
Costes externos					4561
Costes imputados por presencia personal propio					9150

Grupo servicios auxiliares a Caja Rural de Navarra

2019	HORAS		ASISTENTES		2018
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Cursos recibidos por los empleados					HORAS
Administración	314	1538	10	55	109
Dirección	79		2		0

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.

RESPECTO 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.

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.

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.

ENTORNO SOCIAL

Compromisos de la empresa con la sociedad

Queremos empezar señalando que entendemos que el compromiso con nuestro entorno debe considerarse como Grupo Caja Rural y no empresa a empresa para entenderse conjuntamente. Por ello, y como se ha explicado antes, la proyección de los valores del Grupo a todas sus empresas y sus trabajadores y las actuaciones de la Obra Social de la Caja Rural.

En segundo lugar señalaremos que cada empresa debe adaptarse a su tipología y ubicación. Trataremos de explicarnos mejor. En determinados casos, nuestra participada es una parte importante del desarrollo industrial de la comarca y una de las grandes generadoras de empleo, como puede ser el caso de Harinera de Tardienta o de Harinera del Mar. Mantener un alto nivel de actividad y empleo es una necesidad para su entorno de mucho mayor peso que la colaboración que realicen con ONG de su entorno.

En los puntos 6.2 y 6.3 definiremos con más precisión dos aspectos clave de nuestras participadas, y deseamos recalcar los siguientes aspectos clave en nuestro compromiso con la Sociedad:

A. En cuanto a la gestión de la actividad:

- Los productos y servicios que se produzcan deben ser acordes a las necesidades de los clientes y con los mayores estándares de calidad.
- La actividad de I+D proporciona sostenibilidad al negocio y adapta el producto o servicio a la evolución de las necesidades.
- Inversiones productivas y relacionadas con la calidad

B. En cuanto al equipo humano:

- Formación.
- Organización de turnos y conciliación familiar.
- Promoción interna
- Participación en la organización y procedimientos a través de los programas de lean manufacturing y similares.
- Rigurosa política de selección basada en el mérito de cada candidato.

C. En cuanto al entorno:

- Puntualmente, integración en las iniciativas con alto impacto social local o solidarias.
- En Solera asistencial, numerosas actividades enfocadas a mejorar la salud de nuestros mayores -residentes o no- y su inserción familiar.

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.

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.

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.

Asistencia Geriátrica

En las residencias, centros de día y atención domiciliaria de Solera Asistencial se han definido unas métricas de calidad de atención para determinar el cumplimiento de nuestros objetivos y la satisfacción de residentes y familias.

Estas métricas comprenden aspectos de todo tipo:

- Encuesta de satisfacción global.
- Tiempo de respuesta en la solución de quejas.
- Aspectos relacionados con la limpieza, lavandería, comida, dietas, tiempo para formalizar un ingreso, etc.
- Atención sanitaria, administración de medicamentos, puntualidad en curas, etc.
- Actividades de animación.
- Actividades de fisioterapia, estimulación cognitiva, etc.
- Formación del personal, absentismo.
- Métricas relativas al mantenimiento de las instalaciones.

Anualmente se establecen metas en estos indicadores y se evalúa su comportamiento con periodicidad mensual y anual.





Información Fiscal

El Grupo ejerce sus obligaciones fiscales, bajo las Administraciones locales, autonómicas y estatales que les corresponden. Los importes correspondientes a los ejercicios 2019 y 2018 del total de sociedades dependientes son los siguientes:

	ES	FR	Total 2019	ES	FR	Total 2018
IAE	256.086	8.543	264.629	746.632,67	70.884,00	817.516,67
Contribuciones	530.002	23.212	553.214			
IS	1.248.395	5.165	1.253.560	713.414,46	20.160,00	733.574,46
IVA	-393.065	-444.365	-837.430	237.627,22	-393.935,00	-156.307,78

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 2019 y 2018.

Las sociedades dependientes ubicadas en Territorio Fiscal Común consolidan a efectos del Impuesto de Sociedades.

ANEXO III

12 VERIFICACIÓN AENOR



CAJA RURAL
DE NAVARRA

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0019

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO

**TITULADA: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE
CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA
CONSOLIDADO 2019**

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-06-01



Rajael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL, SAU
Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com

