

MEMORIA RSC Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA CONSOLIDADO 2020

Fecha de verificación externa 23 de abril de 2021 · 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 2020, 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



42-79

5. EL EQUIPO HUMANO



80-110

6. PROVEEDORES



111-114

7. NUESTRA RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE



115-123

8. NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD



124-130

9. ESTADO DE SITUACIÓN RSC - HOJA DE RUTA

131-137

10. ANEXO I:
TABLA DE INDICADORES GRI

138-150

11. ANEXO II:
EINF DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA



151-186

12. ANEXO III:
VERIFICACIÓN AENOR

187-188

Resulta complicado hacer repaso de un ejercicio tan complejo e inesperado como el de 2020. Un año que será recordado principalmente por la pandemia del Covid-19, causante de una crisis sanitaria sin precedentes en nuestra historia reciente. Generadora también de situaciones desconocidas para nuestra sociedad, como las restricciones a la movilidad o a la actividad empresarial, con el consiguiente impacto social y económico que está teniendo a escala global.

Durante estos meses, han sido muchos los momentos de debilidad, soledad y tristeza que hemos vivido. Aún con ello, también es necesario recordar todos esos pequeños gestos y conductas ejemplares de profesionales y personas anónimas, que han contribuido a minimizar las consecuencias del estado de alarma, trayéndonos aires de esperanza a nuestra sociedad.

Y es que una situación tan grave, nos exigió dar lo mejor desde el primer día. La actividad bancaria pasó a considerarse un servicio esencial y mantuvimos abierta toda nuestra red de oficinas al servicio de la ciudadanía, pese a las dificultades sanitarias del momento, para garantizar la normalidad de nuestro entorno. Por ello, podríamos calificarlo también como el año del compromiso. Compromiso con nuestros clientes y empleados, con nuestros barrios, pueblos y ciudades, así como con la sociedad en general, mediante la implantación de medidas de diversa naturaleza. Un año muy difícil, pero con el que sentimos también satisfechos por el esfuerzo y compromiso demostrado por toda la organización.

Pero la vida sigue su curso y no podemos quedarnos parados. Necesitamos

reaccionar y mirar hacia adelante, adoptar cambios y sentar las bases que garanticen nuestro futuro, así como el de las nuevas generaciones. No basta con mirar únicamente a los gobiernos y a las políticas públicas. Las empresas, los agentes sociales y la ciudadanía en general, debemos actuar con máxima responsabilidad y minimizar la incertidumbre. Por eso, en Caja Rural apostamos por seguir generando espacios de confianza con nuestros clientes, lo que a su vez aporta seguridad y estabilidad a nuestro alrededor. Demostrando ese compromiso y apego al territorio que nos caracteriza a la banca cooperativa.

Nuestros esfuerzos deben centrarse en apoyar a familias, autónomos, empresas e instituciones, para ayudarles a recuperar y consolidar su actividad, mientras apuntalamos la recuperación socioeconómica. Sin duda, esta será la mejor aportación que podamos hacer en un momento complicado e incierto como el actual.

Igualmente, en Caja Rural vamos a trabajar con decisión para alinear nuestras actuaciones a las prioridades que marca la UE, con el objetivo de promover una Europa climáticamente neutra y verde, una Europa adaptada a la era digital y una economía orientada al servicio de las personas. Esta será la mayor garantía para construir entre todos un futuro más próspero, más sostenible y que nos permita alcanzar la necesaria cohesión territorial y social.

La crisis económica provocada por la pandemia requiere de una respuesta diferente, a la vez que adquirimos una mayor concienciación de las consecuencias que tienen nuestras actuaciones. Impulsar un modelo económico más responsable e inclusivo, orientando las inversiones

a aquellos sectores y actividades que garanticen un futuro más sostenible, resulta más necesario que nunca. En ese sentido, son muchos los desafíos globales a los que debemos hacer frente, como la transición tecnológico-digital, la transición energético-climática, o la social-sanitaria.

Es obvio que esta nueva realidad va a exigirnos innovar y para conseguirlo, necesitaremos apostar por el talento. Tenemos la suerte de contar con la generación mejor preparada de la historia, por lo que estamos convencidos de que, entre todos, seremos capaces de cumplir con nuestra misión y contribuir al progreso de la sociedad.

IGNACIO TERÉS LOS ARCOS

Presidente



02

ACERCA DE LA MEMORIA

2.1 ACERCA DE LA MEMORIA

2.2 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

2.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA

2.4 ENFOQUE DE GESTIÓN

2.5 ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

2.6 PLAN ESTRATÉGICO CAJA RURAL DE NAVARRA



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**





2.1 ACERCA DE LA MEMORIA

Este documento corresponde a la cuarta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, con datos a 31 de diciembre de 2020, 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 2020, 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/atencion-cliente

Email: info@crnavarra.com

Por carta:

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

En el año 2017 Caja Rural de Navarra elaboró su primera memoria en materia de RSC, en el ejercicio 2018 publica la segunda memoria de RSC de Caja Rural de Navarra y el Estado de Información No Financiera de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, con la verificación externa de Aenor, Entidad que verifica por tercer año consecutivo la presente Memoria del ejercicio 2020 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.



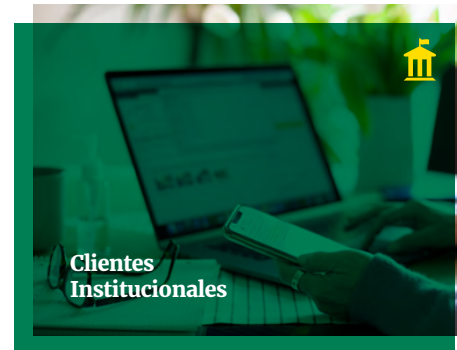
Clientes Particulares



Clientes Banca Privada



Clientes Empresa



Clientes 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	Servicios de atención al cliente - Redes Sociales Estudios de calidad - <i>Te escuchamos</i> 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
Particulares Empresas Banca Privada Instituciones	
EMPLEADOS	Intranet Caja Rural de Navarra Portal Interno: ideas y experiencias Comité de Empresa Grupo de Comunicación Interna Focus Group sobre Materialidad para la elaboración de esta memoria Encuesta sobre Materialidad a empleados de Caja Rural de Navarra para la elaboración de esta memoria
PROVEEDORES	Relaciones comerciales y contractuales Encuestas de calidad Encuesta sobre Materialidad a los proveedores con mayor facturación a Caja Rural de Navarra en 2018





2.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA

En el marco del proceso de elaboración de la Memoria de RSC según los estándares GRI (consultables en www.globalreporting.org/standards), Caja Rural de Navarra 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 la próxima consulta se realice el año 2021.

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**

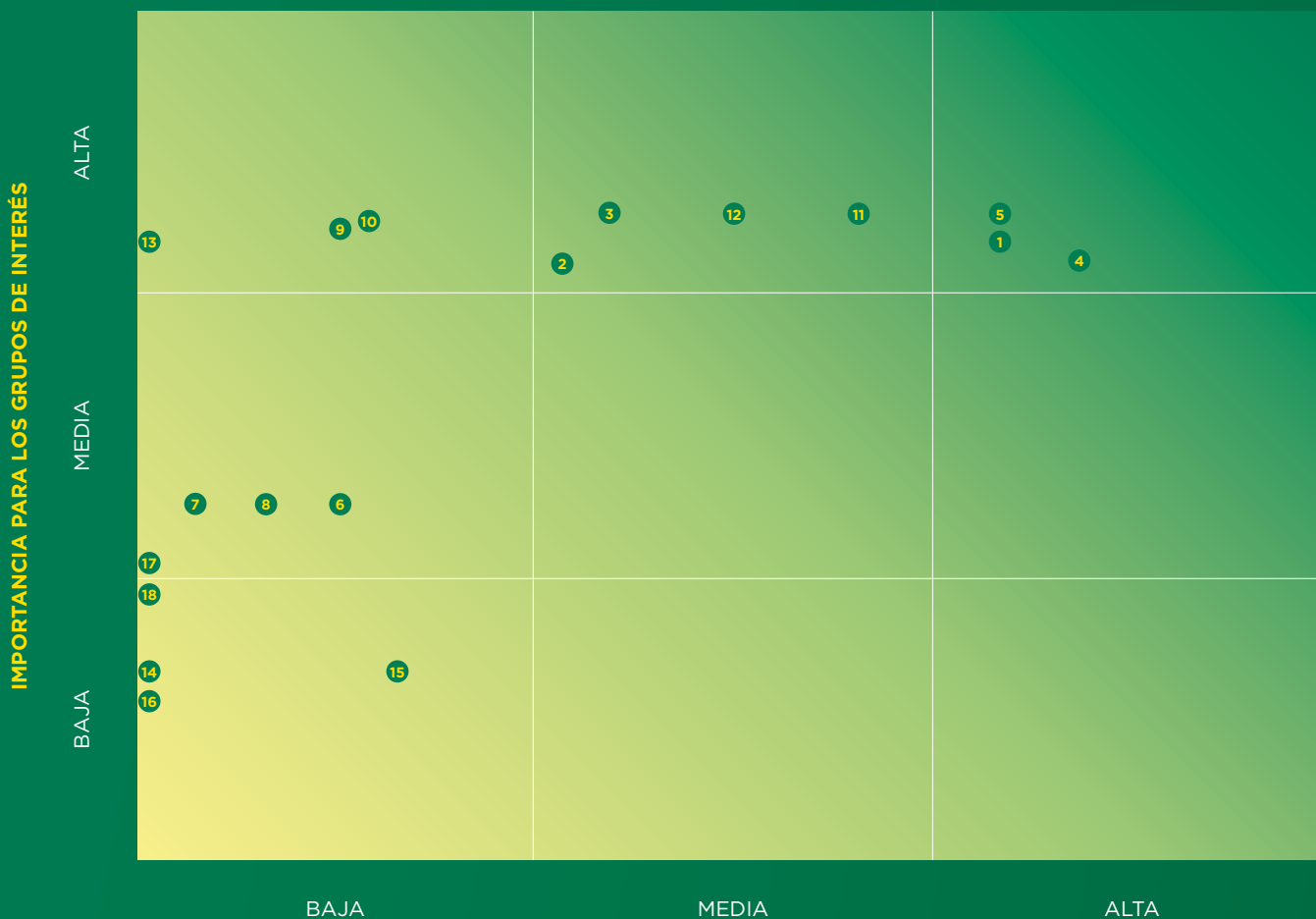
ASPECTOS	
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> ● Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos ● Estrategia de la organización ● Política de Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso Social de Caja Rural de Navarra ● Transparencia en la comercialización
MEDIA	<ul style="list-style-type: 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

● **ECONÓMICO** ● **SOCIAL** ● **AMBIENTAL**

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.



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.



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, profundizó en la consulta a los grupos de interés (empleados y proveedores). Tras esa consulta, los aspectos materiales no se vieron modificados.

2.4 ENFOQUE DE GESTIÓN

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

1. CLIENTES

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

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

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

2. EQUIPO HUMANO

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

el mérito y el esfuerzo son elementos claves para la Caja.

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

3. LA SOCIEDAD

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

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

4. MEDIO AMBIENTE

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

5. PROVEEDORES

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

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



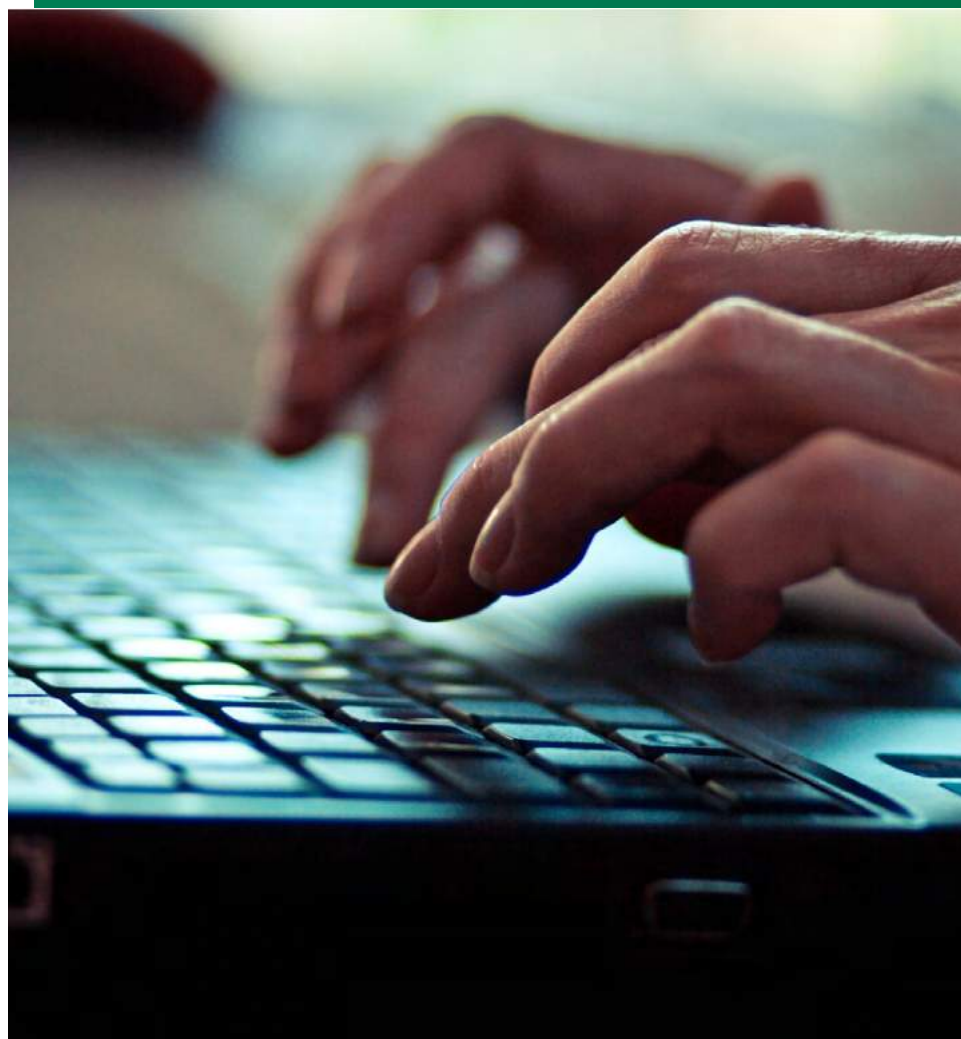
2.5 ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

Caja Rural de Navarra es una entidad cooperativa, especializada en banca minorista y regional, que da servicio a sus clientes a través de una red de 254 oficinas repartidas entre la Comunidad Foral de Navarra, Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja, así como a través de sus canales virtuales.

La Caja elabora una planificación estratégica. En el año 2019 finalizó el Plan 2016 - 2019. El año 2020 ha sido el primero de un nuevo Plan Estratégico, que en esta ocasión es a 3 años, desde el 2020 hasta el 2022. Siempre se acompaña de planes de actuación anuales.

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

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 que la Caja ofrece a sus clientes a través de Ruralvía, la banca digital de la entidad, que está disponible a través de diferentes tipos de dispositivos (ordenador, smartphone, tablet), de otras aplicaciones informáticas (Ruralvía pay...) y de la red de cajeros automáticos.



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

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

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

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

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

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

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 finalizó el Plan elaborado en el año 2015 para los cuatro años siguientes, 2016, 2017, 2018, 2019. Podemos decir que se consiguieron los objetivos planificados.

Respecto a la consecución de objetivos del primer año del nuevo Plan 2020-2022, también podemos decir que, en general, se han cubierto las expectativas marcadas, aunque con algún déficit en algún área, pudiendo resumirse de la siguiente manera:

INVERSIÓN CREDITICIA

Se ha comportado en línea con lo planificado. La inversión global ha crecido un 7,97%, lo que supone una desviación negativa de apenas 7 millones de euros anuales. En las provincias de fuera de Navarra se ha logrado un crecimiento cercano al 12%, superando el 10% marcado como objetivo.

ACREEDORES

Se ha comportado mucho mejor que lo presupuestado en el Plan Estratégico, puesto que teníamos previsto alcanzar los 9.314 millones de euros de recursos de clientes en las oficinas, y la cifra de final de 2020 es de 10.037 millones de euros (un crecimiento del 15,40%) superando los crecimientos anuales marcados como objetivo del 7% a nivel global. La mitad de la desviación positiva corresponde a las provincias de fuera de Navarra, siendo el crecimiento en Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja mayor que en las oficinas de Navarra.

NUEVOS CLIENTES

En este capítulo, se han notado los efectos de la pandemia, y no hemos conseguido llegar al objetivo marcado, que suponía alcanzar los 36.750 nuevos clientes. Sin embargo, si bien hemos logrado alcanzar el objetivo en cuanto a personas jurídicas, 3.847 altas respecto a las 3.850 presupuestadas, en cuanto a personas físicas nos hemos quedado al 80%, 25.690 nuevos clientes frente a los 32.900 objetivados. Tanto en un parámetro como en otro, aproximadamente el 55% de los nuevos clientes, se captan en oficinas de la Comunidad Autónoma Vasca y La Rioja.

MOROSIDAD

A pesar de la pandemia los presupuestos de morosidad han sido casi similares a los reales. Se prevé empeoramiento para el 2021 y 2022. Acabamos el 2020 con un saldo de dudosos de 189 millones de euros, frente a los 169 presupuestados.

RESULTADOS

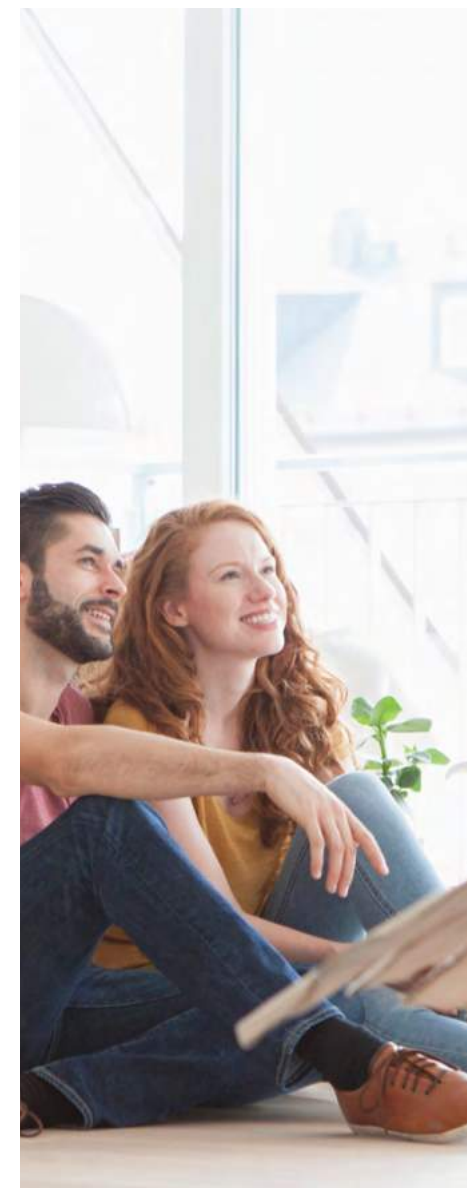
Cerramos el 2020 con un resultado de 81.392 miles de euros, muy alineado con el objetivo del año.

NIVEL DE SOLVENCIA

La ratio de solvencia definitivo al 31/12/2020 es el 18,28%. Se trata de la ratio de "capital de nivel 1 ordinario-CET1 fully-loaded" (el de capital de la máxima calidad). El objetivo del Plan era acabar en el 17,66%. La ratio CET1 phase-in, a la misma fecha es del 18,28%. La diferencia fundamental es que transitoriamente se permite el cómputo como capital de las dotaciones extraordinarias por el Covid.

Se puede concluir que la Caja está en un nivel muy alto de solvencia, ya que todos los Recursos Propios computados son de máxima calidad, la Caja no tiene otros instrumentos que 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 el mercado de Álava (una oficina nueva).



03

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 176.042 socios (a 31/12/2020), con representación en una gran diversidad de sectores de la economía y sociedad, no existiendo socios mayoritarios ni de referencia en la sociedad.

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

Con un enfoque local y siguiendo la tradición del modelo cooperativo europeo,

su actividad financiera se dirige hacia todos los segmentos de la banca minorista (particulares, empresas, autónomos, instituciones, etc...) a través de una red de 254 oficinas repartidas entre la Comunidad Foral de Navarra, País Vasco y La Rioja. Respecto al año anterior se ha incrementado en una el número de sucursales abiertas, no habiéndose cerrado ninguna oficina en el año 2020.

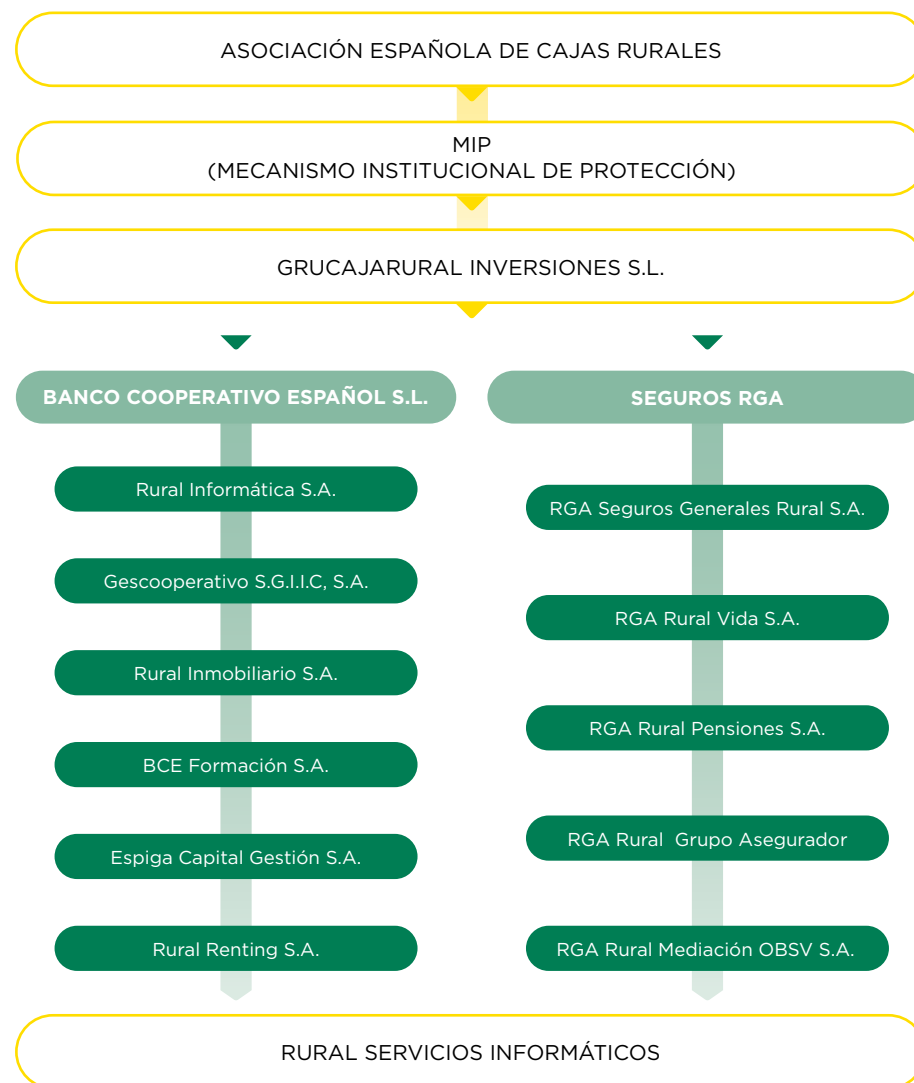
Con una estrategia de crecimiento local, y a pesar del cambio radical acaecido en el mapa del sector financiero español en los últimos años, no ha sido objeto ni promotor de procesos de integración ni fusión con otras entidades manteniendo la denominación social y la marca de Caja Rural de Navarra en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

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

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

sus componentes por su dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad. En la actualidad, la estructura corporativa del Grupo se puede representar con el siguiente esquema:

ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO



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

1. ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS RURALES

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

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

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

creación. Estos órganos gestores tienen la competencia del gobierno del MIP.

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

El MIP (Mecanismo Institucional de Protección) carece de personalidad jurídica, y se entiende como el conjunto complejo de medios patrimoniales, derechos, obligaciones y compromisos que se recogen en los Estatutos de la Asociación y sus protocolos. El fin del MIP es contribuir a preservar la estabilidad financiera de sus miembros individualmente y en su conjunto, y contribuir a reducir de forma efectiva el perfil de riesgo de sus miembros.

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

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

B. LA SOCIEDAD HOLDING es propiedad de las Cajas Rurales asociadas en proporción a lo que representan sus ATM (Activos Totales Medios) dentro del Grupo. La participación

actual de Caja Rural de Navarra en la misma es del 20,76%. 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 87,98% de forma directa e indirecta (a través de Grucajarural Inversiones S.L.) por las Cajas asociadas, y en un 12% por el DZ Bank, grupo bancario cooperativo alemán de características similares a nuestro Grupo en España, y que desde su origen ha aportado un importante *Know How* y su experiencia al Grupo Caja Rural, dotándole también de una dimensión internacional al mismo.

Banco Cooperativo Español, constituido en 1990, tiene como objetivo principal el contribuir a que las Cajas del Grupo alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y de las ventajas competitivas de su asociación. Para conseguir este propósito, la entidad se segmenta en diferentes áreas especializadas, responsables de atender de forma eficiente a 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, Banco Cooperativo cuenta también con las siguientes empresas para el desarrollo de su actividad: Rural Informática S.A., Rural Inmobiliaria S.L., BCE Formación S.A., Espiga Capital Riesgo S.A. y Rural Renting S.A.

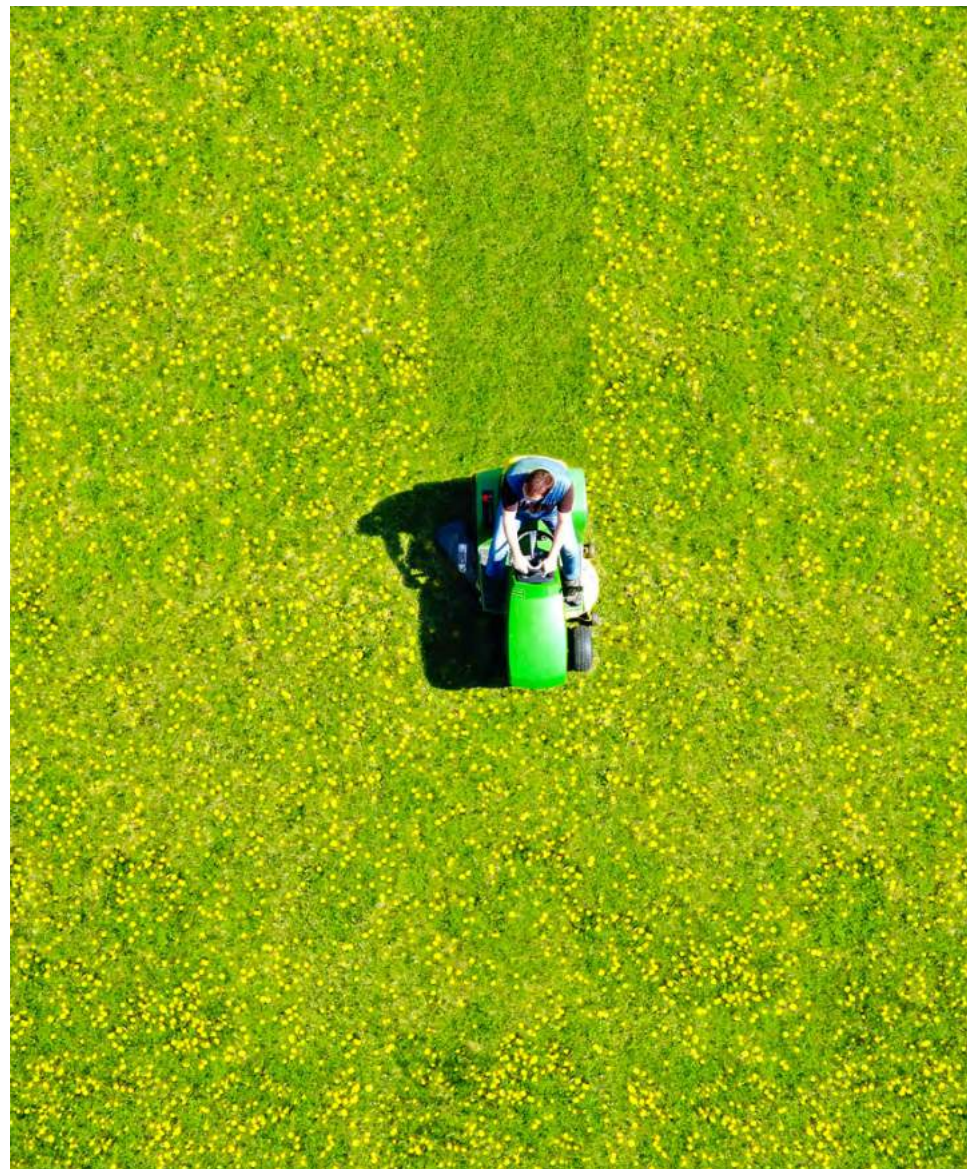
En ninguno de los órganos de gobierno de estas sociedades, ni en su capital, participa Caja Rural de Navarra ya que son sociedades operativas del propio banco.

Enlaces de interés:

> www.bancocooperativo.es

> www.gescooperativo.es

> www.grupocajarural.es





3. SEGUROS RGA

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

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

Las compañías que conforman Seguros RGA son las siguientes:

RGA SEGUROS GENERALES

RURAL, SA de Seguros y Reaseguros.

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

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

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

RGA GRUPO ASEGURADOR, Agrupación de Interés Económico.

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

> www.seguosrga.es

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

Rural Servicios Informáticos, 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 19,05%.

A. Nessa Global Banking Solutions

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

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

B. Docalia S.L.

Sociedad creada en 2003 como escisión

del Área de Servicios Post-Producción de RSI. Docalia es en la actualidad una de las referencias a nivel nacional en el servicio integral de gestión y personalización de documentos y cheques.

En esta sociedad, en la actualidad, el máximo órgano de representación y gestión recae en la figura del administrador único. La participación actual de Caja Rural de Navarra en esta empresa es del 19,04%. 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.

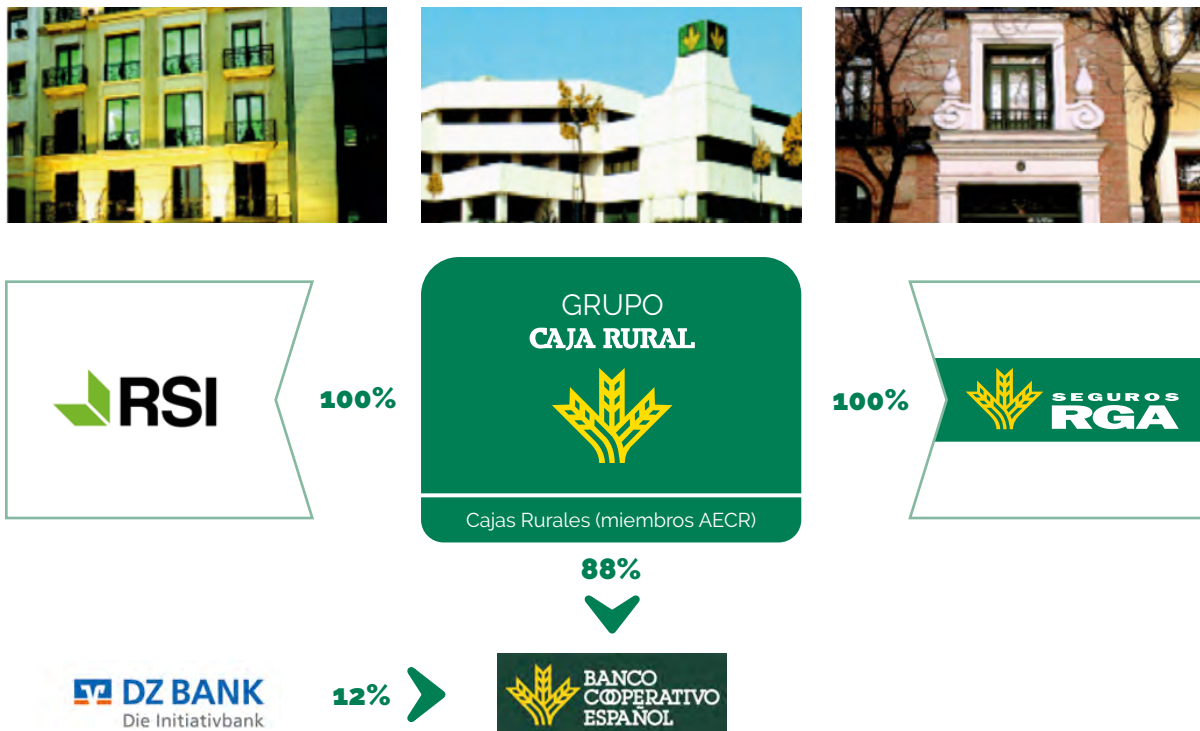
La UNACC está presente en la esfera internacional, mediante su pertenencia a la EACB (European Association of Cooperative Banks) que reúne a las cooperativas de crédito europeas, quienes juegan un importante papel en el sistema económico y financiero de Europa con una cuota de mercado del 20%. La asociación 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, N°1.

5. INSCRIPCIONES

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

6. N.I.F.

F/31021611

7. ÓRGANOS SOCIALES

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

8. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación es nacional, actualmente opera en las provincias de Navarra, La Rioja, Guipúzcoa, 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 un Sistema de Gobierno Interno de Caja

Rural de Navarra (el “Sistema”) cuya implementación y desarrollo es asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintos Comités delegados constituidos en su seno.

El Sistema de Gobierno Interno tiene por objeto:

1. Promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Sociedad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores.
2. Establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno.

3. Asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de Caja Rural de Navarra y por tanto de sus socios, además de velar por los intereses de inversores, clientes, empleados y en general de los distintos grupos de interés.

Principios generales:

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

- A. La promoción de un funcionamiento eficiente y organizado del Consejo Rector en coordinación con sus distintos Comités.
- B. La definición de las bases esenciales de la estructura, organización y funcionamiento

de Caja Rural de Navarra, garantizando una eficiente coordinación estratégica.

- C. El establecimiento de un sólido sistema de supervisión y control interno.
- D. El compromiso con la transparencia, definiendo un Sistema basado en procesos de toma de decisiones claros, transparentes y documentados.
- E. La implantación de una cultura corporativa basada en una actuación ética y sostenible de los órganos de gobierno, unidades de control, directivos y empleados de la Sociedad.
- F. Un adecuado Cumplimiento Normativo, de forma que la actuación de la Caja cumpla, en todo caso, con las normas legales vigentes y se adecue a las mejores prácticas de buen gobierno.



3.3.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO

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

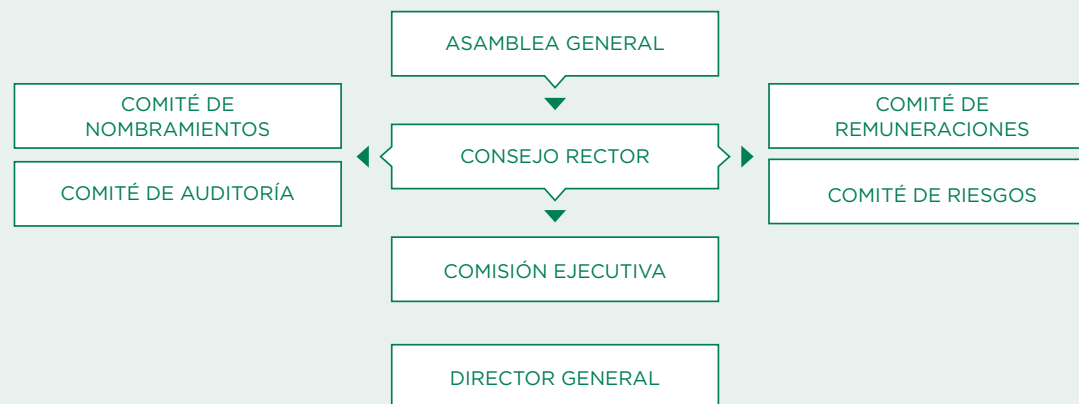
A su vez, el modelo de gobierno de la Sociedad se integra también por las instancias internas de dirección cuyo primer nivel corresponde al Director General con el apoyo del Comité de Dirección, siendo aquel la vía permanente de relación y comunicación entre el Consejo Rector y la línea ejecutiva de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

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



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Carlos de Cos Azcona

Estructura organizativa de Caja Rural de Navarra



ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL

SOCIOS

Caja Rural de Navarra es una cooperativa de crédito que, a 31/12/20, cuenta con 176.042 socios que aportan 169,8 millones de euros al capital social de la Caja. Respecto al año anterior, el número de socios se ha incrementado en 6.535 personas, y el saldo aportado al capital social ha aumentado en 2.133 miles de euros.

ASAMBLEA GENERAL

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

CONSEJO RECTOR

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

política general fijada por la Asamblea General.

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

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

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

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

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

Todos los consejeros han de ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, que posean conocimientos, competencias y experiencia suficientes para el desempeño de sus funciones, capaces de actuar con honestidad, integridad e

independencia de ideas y que puedan dedicar tiempo suficiente al desempeño de sus funciones en la entidad.

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

Adicionalmente, cada año, el Comité de Nombramientos de la Caja evalúa la

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

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

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



Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Kike Balenzategui Arbizu

COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO RECTOR

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

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

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

Estas comisiones se componen de: 3 consejeros los Comités de Nombramientos y de Riesgos, 4 consejeros los Comités de Remuneraciones y de Auditoría y de 5 consejeros la Comisión Ejecutiva. En la actualidad 9 de los 14 consejeros forman parte de alguna de estas comisiones delegadas.

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



CONSEJO RECTOR

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



COMISIÓN EJECUTIVA

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



COMITÉ DE AUDITORÍA

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



COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS

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



COMITÉ DE REMUNERACIONES

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



COMITÉ DE RIESGOS

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

Los reglamentos de estos Comités se encuentran disponibles en la siguiente url: www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo-politica-remuneraciones



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

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

La **estructura ejecutiva u operativa** de la Entidad es la siguiente:

DIRECCIÓN GENERAL

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

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

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

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

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

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

ÁREAS/DEPARTAMENTOS INTERNOS: ESTRUCTURA OPERATIVA

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

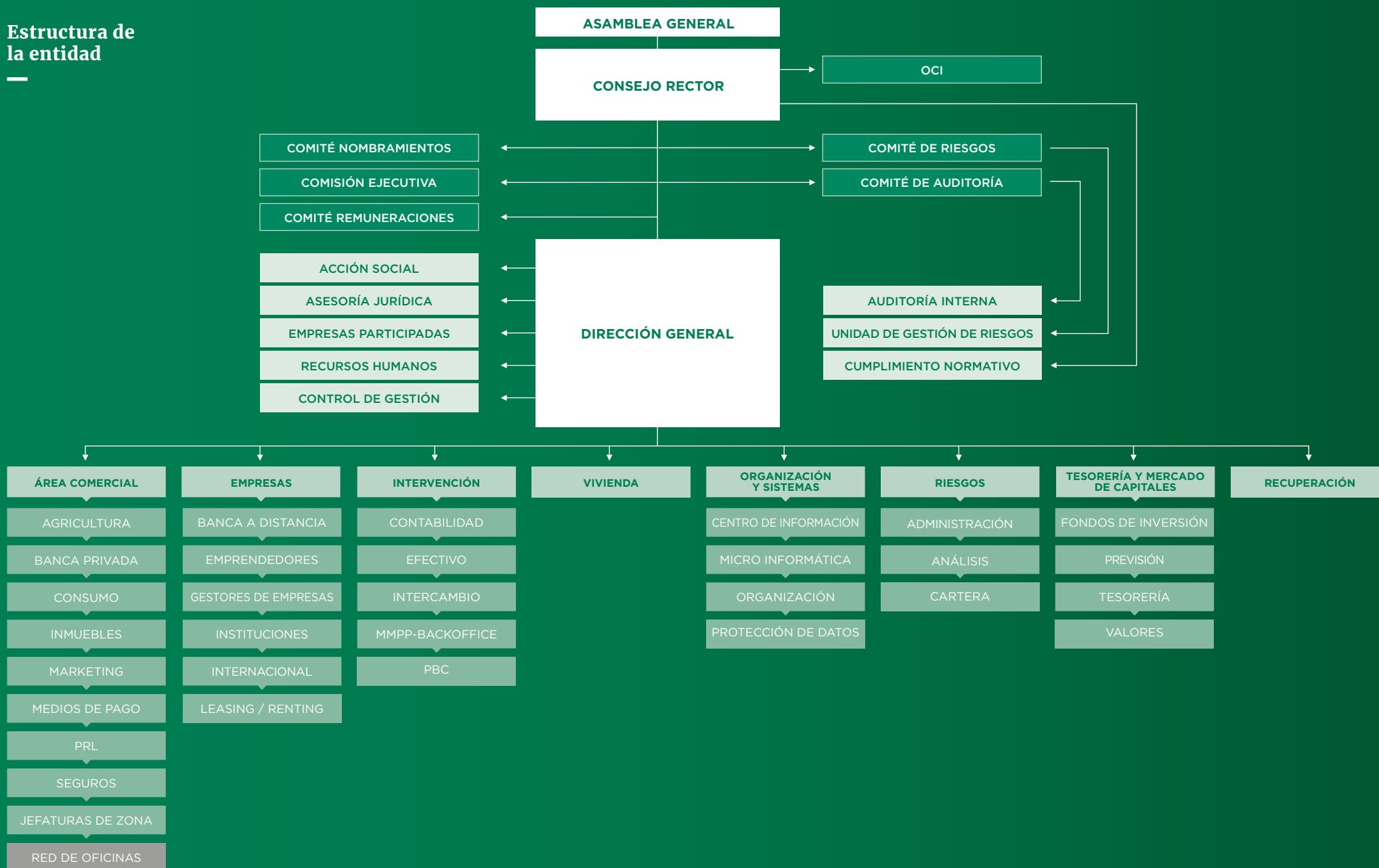
Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja se configura con diversas Áreas/Departamentos Internos que desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Sociedad, contribuyendo con ello a un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

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

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

El siguiente cuadro resume la estructura de la entidad:

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, a través de su comisión de auditoría, respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, así como discutir con el auditor de cuentas las posibles debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin afectar su plena independencia. A tales fines, el Comité podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo Rector y llevar a cabo en su caso la correspondiente verificación periódica de su seguimiento.

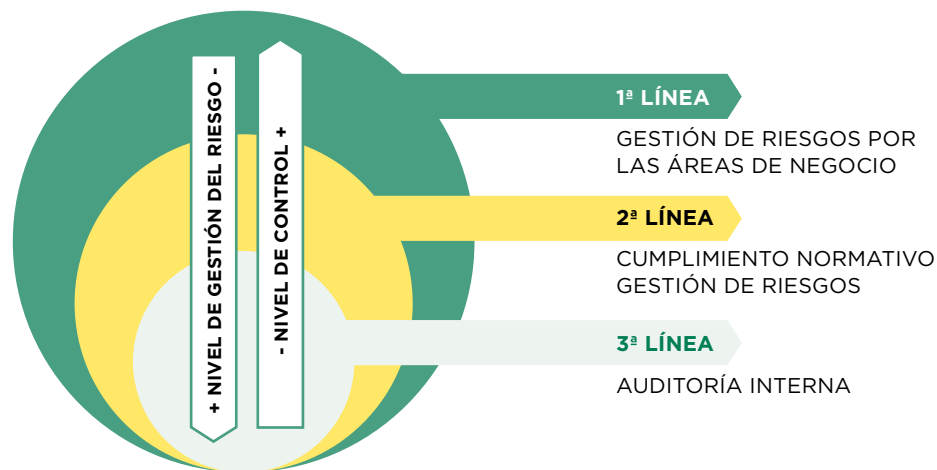
Asimismo, el **Comité de Riesgos** asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito.

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

2. LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

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.





3. LAS FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

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

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

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

La Función de Gestión de Riesgos

La calidad en la gestión del riesgo constituye una de las señas de identidad de la Caja y un ámbito prioritario de actuación, tratándose de un elemento diferenciador de su gestión que, gracias a la combinación de unas políticas prudentes y el uso de metodologías y procedimientos de efectividad contrastada, permiten

la obtención recurrente y saneada de resultados, así como gozar de una holgada posición de solvencia.

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

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

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

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

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.

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

Todas las métricas tienen definido un objetivo, tolerancia y límite. En cada métrica, el objetivo es el valor que cumple con el apetito fijado; la tolerancia marca el umbral (alerta) a partir del cual se toman medidas de gestión, control y seguimiento

reforzadas para volver a la situación objetivo y, por último, el límite es el nivel que la Caja no quiere traspasar en ningún caso, dando lugar, si esta situación se produjera, a la adopción de medidas contundentes para la recuperación de niveles acordes con las directrices establecidas por el Consejo.

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

La Función de Cumplimiento Normativo

Caja Rural de Navarra está comprometida con el cumplimiento estricto de toda normativa nacional e internacional que regula su actividad y el correcto desempeño y desarrollo de su negocio, y para ello cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz.

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

La Función de Cumplimiento Normativo de la Caja es desarrollada por la Unidad de Cumplimiento Normativo que, dependiendo

funcional y jerárquicamente del Consejo Rector de la Caja como garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, tiene la misión de llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para supervisar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente que afecta a las áreas definidas como perímetro de actuación de la Función, actuando con independencia con respecto a los servicios y actividades que controla.

Para ello, la Unidad cuenta con un Manual de Procedimiento y un Plan Anual de Actuación aprobado por el Comité de auditoría de la Caja. Asimismo, la Unidad diseña y mantiene los sistemas para la identificación del grado de cumplimiento de las distintas normativas realizando una evaluación continuada del grado de cumplimiento normativo de la Sociedad a través de una herramienta de





gestión específica denominada “motor de cumplimiento”, reportando sus actividades con una periodicidad trimestral al Comité de Auditoría y anual al Consejo Rector.

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

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

La Función de Auditoría Interna

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

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

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

3.3.3 CULTURA CORPORATIVA

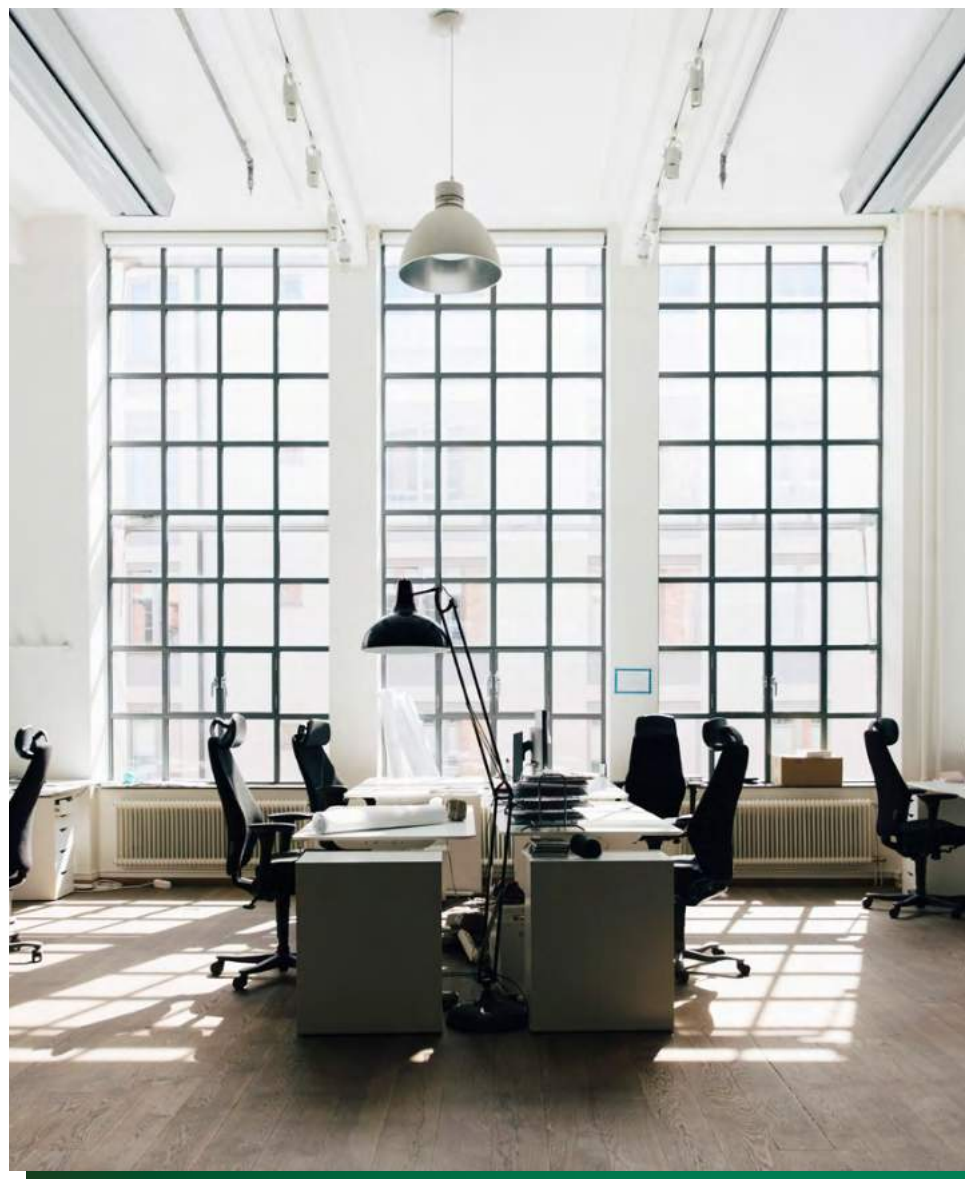
1. NORMAS DE CONDUCTA

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

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

2. MODELO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

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



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

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

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

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

3. POLÍTICA EN MATERIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

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

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

Estos mecanismos vienen recogidos en los siguientes ámbitos:

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

www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo-politica-remuneraciones

- La Política de conflictos de interés de la Caja aprobada por el Consejo Rector con su correspondiente Procedimiento Interno de actuación.

- En los procedimientos internos fijados por la entidad para dar cumplimiento a lo establecido en el RD 84/2015 en lo referido a los límites a la obtención de créditos avales y garantías de los altos cargos de la Entidad.

- Reglamento Interno de conducta en el ámbito del mercado de valores de Caja Rural de Navarra.

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

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

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

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



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.



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.



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.

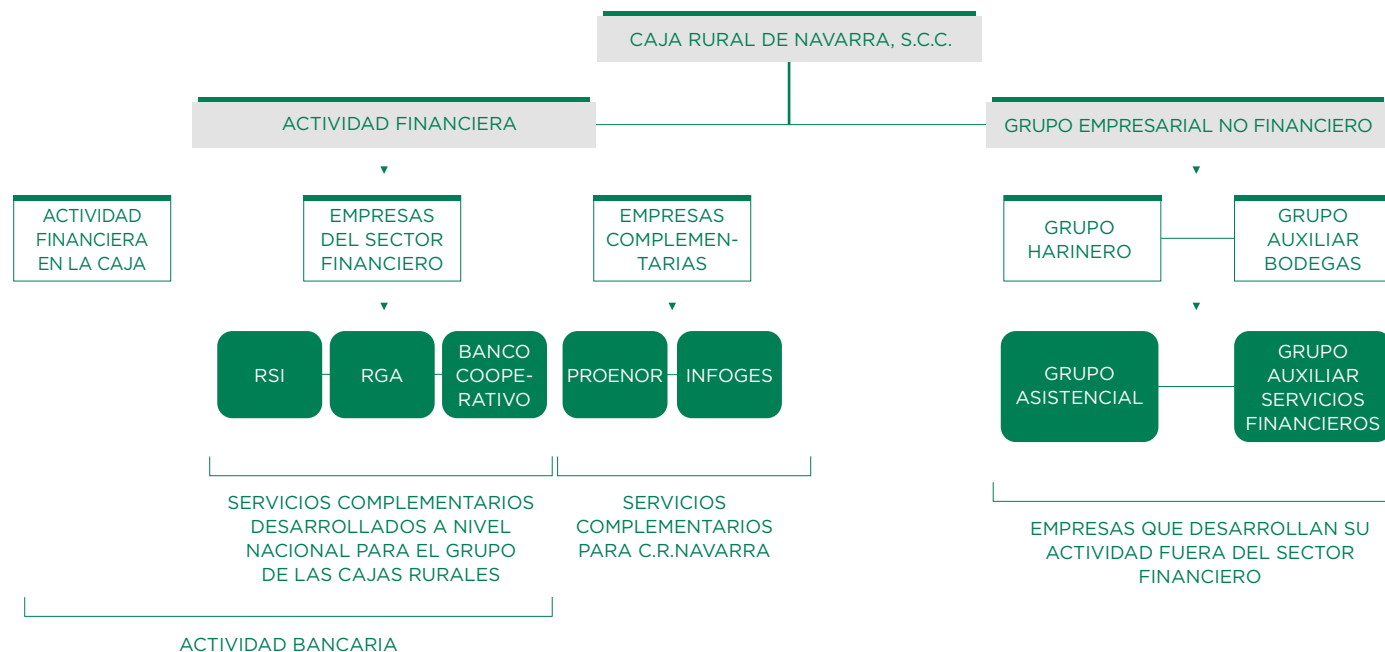
Cotidianamente, Caja Rural de Navarra recibe solicitudes de participación en empresas de diversos sectores y, a través de su actividad y la de las empresas participadas, también analiza oportunidades de innovación y/o crecimiento.

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.

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



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%	SI
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
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%	NO
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
Cerelia Agro, S.L.	B44539682	Harina	100%	NO
Explotación Agrícola Las Limas	J71085179	Harina	100%	SI



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

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 geotecnia e ingeniería	50%	SI
Igeo 2 S.L.	B31854292	Servicios de geotecnia e ingeniería	50%	NO
Laboratorios Entecsa, S.A.	A31536113	Servicios de geotecnia e ingeniería	50%	NO
Entecsa Bilbao, S.L.	B95200549	Servicios de geotecnia 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
Nion Gestión de Activos Inmobiliarios, S.L.	B31893506	Inmobiliaria	46%	NO
Inmobiliaria Osane, S.L.	B71079743	Inmobiliaria	46%	NO
Entecsa Rioja, S.L.	B26327791	Servicios de geotecnia e ingeniería	20%	NO
Entecsa Valencia, S.L.	B97150932	Servicios de geotecnia e ingeniería	20%	NO
Acoustic Analysis, S.A.	A31667728	Servicios de geotecnia e ingeniería	13%	NO

En el Anexo II se detalla el Estado de Información no Financiera del Ejercicio 2020, que hace referencia al Grupo Consolidado, en cumplimiento a la Ley 11/2018.

En 2020 el Consejo Rector de Caja Rural de Navarra ha aprobado el documento denominado "Política y procedimientos para la inversión en empresas participadas" en el que se definen aspectos relacionados con:

- ① ALCANCE Y PRINCIPIOS GENERALES
- ② LÍMITES DE INVERSIÓN EN PARTICIPADAS
- ③ ÓRGANOS DE APROBACIÓN
- ④ PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO
- ⑤ GESTIÓN Y CONTROL
- ⑥ POLÍTICA DE DIVIDENDOS
- ⑦ PROCEDIMIENTO DE DESINVERSIÓN



3.6 PRINCIPALES MAGNITUDES

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAJA RURAL DE NAVARRA

(Importe en miles de euros)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VOLUMEN DE NEGOCIO						
Activos totales	9.728.120	10.952.597	11.557.130	12.038.254	12.945.945	15.632.289
Fondos propios	866.295	934.022	1.018.716	1.092.019	1.176.846	1.261.282
Depósitos de la clientela	6.493.935	7.080.743	7.533.517	8.020.973	8.741.063	10.211.373
Crédito a la clientela	6.351.615	6.832.108	7.315.406	7.781.407	8.127.188	9.266.436
SERVICIOS						
Oficinas	246	249	250	252	253	254
Cajeros automáticos	291	299	302	312	316	322
PERSONAS						
Número de empleados	918	933	959	965	963	948
RESULTADOS						
Margen de Intereses	148.514	147.278	142.907	138.135	145.467	148.976
Margen Bruto	208.396	210.704	217.372	206.911	222.115	214.270
Gastos de Administración	81.783	83.299	86.322	88.971	87.389	89.447
Resultados de la Actividad de Explotación	75.159	79.125	90.557	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)
Resultados después de impuestos	62.274	66.460	86.792	91.250	85.153	81.392

(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	2020
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA						
1. Valor económico generado directo	228.182	230.218	278.345	229.554	247.063	241.767
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	225.598	227.811	274.425	223.058	242.969	239.368
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	2.584	2.407	3.920	6.496	4.094	2.399
2. Valor económico distribuido	108.795	108.672	143.820	118.496	119.081	126.991
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	45.258	44.369	83.248	43.525	47.409	52.288
- Otros gastos generales de administración	34.717	34.418	35.620	37.340	35.831	36.047
- Otras cargas de explotación	10.541	9.951	47.628	6.184	11.578	16.241
Gastos de personal	47.065	48.881	50.702	51.631	51.558	53.400
Impuesto sobre Beneficios	7.485	6.212	-1.518	11.793	9.163	10.768
Intereses al capital	2.327	2.055	1.963	1.585	1.676	1.678
Inversiones/Donaciones a la comunidad	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275	8.857
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275	8.857
3. Valor económico retenido (1-2)	119.386	121.546	134.525	111.058	127.981	114.777

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL GRUPO CONSOLIDADO CAJA RURAL DE NAVARRA

(Importe en miles de euros)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VOLUMEN DE NEGOCIO						
Activos totales	9.860.147	11.085.569	11.726.238	12.202.865	13.133.114	15.849.799
Fondos propios	885.803	956.620	1.049.187	1.122.515	1.223.266	1.313.888
Depósitos de la clientela	6.480.414	7.054.214	7.524.305	8.011.914	8.729.469	10.198.137
Crédito a la clientela	6.370.613	6.849.057	7.334.762	7.789.185	8.176.553	9.313.939
RESULTADOS						
Margen de Intereses	146.150	145.437	140.947	135.957	143.634	147.007
Margen Bruto	259.652	266.741	278.719	276.758	293.966	288.760
Gastos de Administración	126.796	132.190	141.274	150.334	151.605	152.364
Resultados de la Actividad de Explotación	75.820	79.788	89.304	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)
Resultados después de impuestos	66.091	69.512	92.418	93.502	98.449	86.935

(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.

(Importe en miles de euros)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA GENERADA						
1. Valor económico generado directo	479.552	480.944	557.151	534.622	556.801	560.597
Margen Bruto (sin Otras cargas de explotación)	476.968	478.537	553.231	528.126	552.707	558.197
Ganancias Venta Activo material y Adjudicado	2.584	2.407	3.920	6.496	4.094	2.399
2. Valor económico distribuido	354.532	352.778	416.781	415.866	422.594	435.666
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	273.450	268.659	334.442	316.211	324.151	333.759
- Otros gastos generales de administración	62.795	64.019	69.355	74.806	74.685	73.179
- Otras cargas de explotación	210.655	204.640	265.087	241.405	249.466	260.580
Gastos de personal	64.001	68.171	71.919	75.528	76.920	79.185
Impuesto sobre Beneficios	8.093	6.737	-968	12.579	10.571	12.187
Intereses al capital	2.327	2.055	1.963	1.585	1.676	1.678
Inversiones/Donaciones a la comunidad	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275	8.857
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.661	7.156	9.425	9.963	9.275	8.857
3. Valor económico retenido (1-2)	125.020	128.166	140.370	118.756	134.207	124.930
Subvenciones públicas recibidas	526	648	920	1.068	1.067	161

04

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 2020**:

A. MEJORA DE CANALIDAD

Una de las prioridades de Caja Rural de Navarra es la mejora constante de nuestros canales, por lo que es muy importante la inversión realizada por la Caja en desarrollos tecnológicos que facilitan a los clientes que así lo desean la realización de cualquier operativa por los canales digitales.

Respecto a estos nuevos desarrollos, podemos destacar en este ejercicio los siguientes aspectos:

- **Mejoras continuas en la Banca Digital Ruralvía y en su app para móviles**, que facilitan al cliente su relación con la entidad de una forma cada vez más amplia, con mayores y mejores funcionalidades y con mayores estándares de seguridad, proporcionando una experiencia de usuario satisfactoria. Entre las mejoras que han tenido lugar durante el año pasado se destaca:

- “Maia”, denominación del asistente virtual disponible para la app de Ruralvía que resuelve la mayor parte de las consultas frecuentes de nuestros clientes.
- “Mis Finanzas”, herramienta integrada en Ruralvía que permite hacer un exhaustivo seguimiento de las finanzas diarias tanto para particulares como para empresas. Esta herramienta permite categorizar gastos e ingresos, proyectar previsiones a futuro, generar flujos de caja...

- Integración de Bizum en nuestra aplicación móvil de Ruralvía.
- Posibilidad de acceder al tarificador de seguros tanto desde la web de Ruralvía como desde la app.

- **Herramientas digitales que facilitan a los usuarios su día a día** como:

- El proceso on line denominado “hazte cliente”, que facilita, de una forma ágil y sencilla para el usuario, hacerse cliente de Caja Rural en escasos cinco minutos, disponible tanto en la web como en la app.
- Buscador on line de ayudas y subvenciones para empresas y autónomos.
- Recomendador de tarjetas y TPVS on line, con presencia en nuestra web pública “cajaruraldenavarra.com”.
- Simulador de préstamos personales, también con presencia en nuestra web pública “cajaruraldenavarra.com”.
- Tarificador de seguros de hogar disponible en la web pública “cajaruraldenavarra.com”.

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

- Desde el punto de vista de seguridad, la entidad ha tomado la decisión de desarrollar una línea de comunicación sobre **ciberseguridad** para informar a



los clientes, con el objetivo de que estos adquieran conocimientos que permitan minimizar el riesgo de fraude.

► Durante el año 2021 seguiremos trabajando en **mejorar nuestras herramientas digitales**, siendo los proyectos más destacables:

- **“El muro”**: un nuevo canal de comunicación que se incluye en la parte privada de Ruralvía, permitiendo que los clientes puedan contactar con su gestor comercial/ su oficina de contacto.

- 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 2021.

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.

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

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 2020 Caja Rural de Navarra ha lanzado 136 nuevos soportes de comunicación publicitaria, de los cuales 122 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

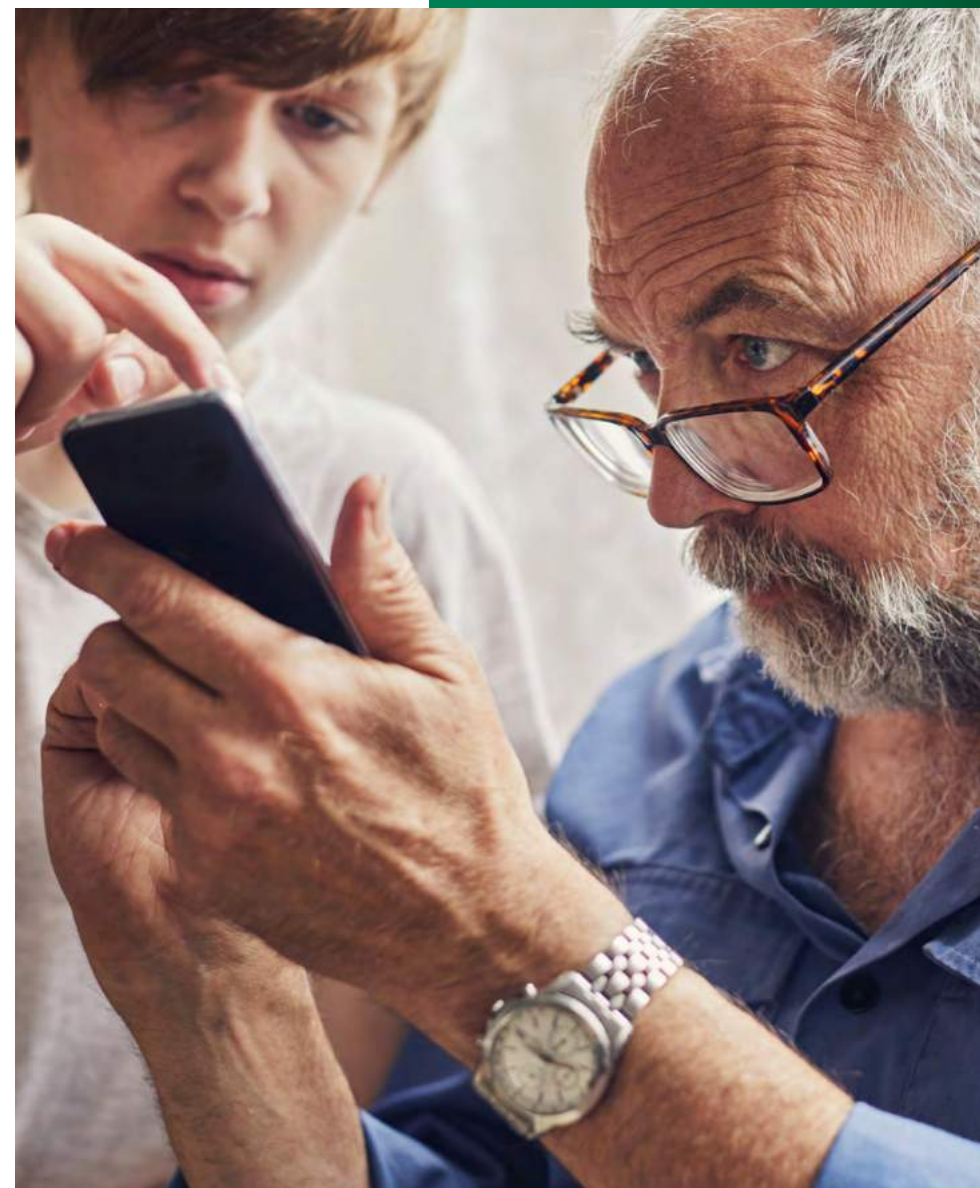
Durante 2020 se ha trabajado en la definición de la estrategia y propósito de comunicación de Caja Rural de Navarra en un nuevo manual de identidad corporativa, adaptándolo a los valores corporativos que distinguen a la entidad en el mercado. Esta estrategia va acompañada de un sistema visual que homogeniza todos los códigos de comunicación, modernizándolos y adecuándolos al sistema de marcas actual, teniendo en cuenta los valores diferenciales de la Caja respecto a otras Entidades.

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 2020 se han actualizado con periodicidad trimestral los distintos soportes de comunicación a disposición de los clientes en las oficinas.

F. COMITÉ DE PRODUCTOS

Durante el 2020 ha continuado la actividad comercial del Comité de Productos constituido en el ejercicio 2016, con el objetivo de que toda la operativa de la actividad comercial de productos y servicios que comercializa la entidad pase un proceso de validación por este Comité. En el año 2020 se han tratado aspectos, algunos de ellos en proceso continuo de mejora como:



• Definición y elaboración del documento “Fichas de Productos”, donde se concreta el alcance y contenido de las distintas fichas que maneja la entidad:

- Fichas de Comité de Productos
- Ficha Interna (ayuda a la venta)
- Ficha Externa (entregable a cliente)

• Definición y aprobación del Procedimiento Interno para la Gobernanza de Productos y Servicios” de la entidad.

Además, se ha continuado con la adecuación a la Caja, de los documentos indicados y diseñados por el Dpto. de Cumplimiento Normativo del Banco Cooperativo Español, así como la actualización y aprobación de documentos normativos como la “Política de Comunicación Comercial de Productos y Servicios Bancarios”, o el manual del propio Comité de Productos.

Este Comité se ha reunido una vez al trimestre conforme al calendario inicialmente previsto, salvo la reunión prevista para el primer trimestre, que se suspendió por causa de la pandemia. Además, se han celebrado 25 sesiones del Comité Permanente para la aprobación de actuaciones puntuales que posteriormente se han ratificado en un Comité de Productos. En total, se han aprobado y/o revisado entre ambas instancias 87 fichas de producto y 6 documentos.

G. ENCUESTAS DE CALIDAD Y MYSTERY SHOPPING

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

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

• **Mejorar la experiencia del cliente** al incorporar en los procesos de relación con 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.

Debido a la pandemia, durante los primeros trimestres del año no realizamos mystery. Retomamos esta metodología en el cuarto trimestre del año y con el producto hipotecas, obteniendo los siguientes resultados:

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

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

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

Nombre de la sección	Resultado promedio	
	dic-19	dic-20
Atención recibida	9,1	9,2
Explicación productos	8,9	9,1
Documentación facilitada	8,8	8,9
NPS recomendador	61%	66%
Valor emocional	77,9%	80,7%

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

H. CÓDIGO 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 51 operaciones con garantía de vivienda habitual, por un importe total de 5.478.401,10 Euros. Durante el año 2020, fueron reestructurados un total de 8 préstamos hipotecarios con garantía de vivienda habitual asociadas a operaciones crediticias por un valor de 786.565,80 €

I. SERVICIOS DE CONTRATACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN

Durante el año 2020, se ha seguido avanzando en la mejora de la calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes en los tres servicios de inversión en los que ofrecemos este producto, buscando una mejora continua en todas las acciones que suponen un servicio adicional o superior para los clientes de Caja Rural de Navarra.

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

- “Servicio de Asesoramiento no independiente”. En este servicio ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento* sobre Fondos de Inversión gestionados por Gescooperativo, recomendando la inversión que mejor se ajusta a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera y objetivos de inversión, y ofreciendo a los 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.

Además, en octubre de 2020, se comenzó a ofrecer este “servicio de asesoramiento no independiente” sobre Fondos de Inversión de Terceras Gestoras Internacionales. Este asesoramiento*, está disponible para los clientes del segmento de banca privada y, al igual que ocurre en el asesoramiento* de fondos de Gescooperativo, nos comprometemos a recomendar a nuestros clientes Fondos de Inversión que se adecúen a su perfil inversor, previa realización del test de idoneidad. Por otra parte, anualmente se realizará a estos clientes una propuesta de reasignación de activos.

- “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 a efectos de realizar un adecuado seguimiento de dichas inversiones, así como cualquier modificación de las instrucciones y límites indicados en el contrato de gestión suscrito al efecto.

- “Servicio de Comercialización o RTO”. 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”.*

Transparencia y Protección al Inversor.

A lo largo del año 2020 se ha continuado avanzando en acciones que mejoran la transparencia y protección al inversor, tales como el incremento de información precontractual, contractual y post contractual que reciben nuestros clientes en cualquiera de los servicios de inversión que hemos comentado anteriormente.

Consideramos que, tanto en la Mejora de la Calidad del Servicio como en la 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 del sector.

Mejoras en la consulta y contratación de Fondos de Inversión por canales digitales.

Aunque en años anteriores ya se venía trabajando en estas mejoras, la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha acelerado este proceso, lo que ha provocado mejoras importantes en este ámbito, facilitando la operativa y consultas diarias de productos de inversión a nuestros clientes, sin tener que desplazarse de manera física a la oficina.

J. INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Durante el año 2020 se han producido avances importantes en el ámbito de la Inversión Socialmente Responsable (ISR). Son varias las propuestas legislativas aprobadas o en tramitación en materia de Finanzas Sostenibles, las cuales entran en vigor a lo largo de los dos próximos años. Caja Rural de Navarra ha estado analizando esta nueva normativa y ha comenzado a dar los pasos necesarios para su correcta implementación a lo largo de los años 2021 y 2022.

Por otra parte, la entidad lleva varios años implementando una política de inversión socialmente responsable en su catálogo de productos y servicios de inversión. De tal forma que:

- Todos los Planes de Pensiones que se comercializan (a excepción de dos), se gestionan con criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

- Dentro del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras, la entidad pone a disposición de sus clientes una cartera gestionada con criterios de Inversión Socialmente Responsables.

- Caja Rural de Navarra ha seguido ofreciendo a lo largo de este año, dentro de su gama de Fondos de Inversión, dos Fondos con criterios de Inversión Socialmente Responsables, denominados Rural Sostenible Conservador y Rural Sostenible Decidido, a los cuales se han añadido en el último trimestre del año otros dos nuevos Fondos que se gestionan con criterios ISR: Rural Sostenible Moderado

y Rural Rendimiento Sostenible. El Fondo Rural Sostenible Moderado, además de seguir criterios de inversión socialmente responsables, tiene carácter solidario, ya que dona el 2% de la comisión de gestión a fundaciones sin ánimo de lucro, inscritas en el registro estatal y/o de Comunidades Autónomas cuyo fin sea alguno de los siguientes: promover actuaciones de lucha contra situaciones de pobreza, integración de personas en riesgo de exclusión social, mejora de la calidad de vida, protección medioambiental, cooperación asistencial, o cualquier otro proyecto considerado de interés social.

Estos cuatro Fondos conforman en la actualidad la gama de Fondos Sostenibles de Caja Rural de Navarra. Podemos señalar que tanto la evolución en cuanto

a rentabilidad y aumento de patrimonio de la gama de Fondos Sostenibles ha sido positiva. De hecho, esta gama supone el 15% del patrimonio total en Fondos de Inversión de la entidad a cierre de 2020.

Por último, Caja Rural de Navarra en colaboración con Gescooperativo, ha decidido que, a lo largo del primer semestre del año 2021 se pondrá en comercialización un nuevo Fondo de Inversión Sostenible para clientes con perfil de inversión arriesgado, el cual completará por el momento la gama de Fondos Sostenibles. Dicho Fondo tendrá también un carácter solidario. Además, se seguirá trabajando para que en un futuro lo más cercano posible, un porcentaje elevado de los Fondos que se comercialicen promuevan y/o se gestionen con criterios de Inversión Socialmente Responsables.





4.2 PERFIL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

Caja Rural de Navarra cuenta a 31/12/2020 con un total de 609.948 clientes, de los cuales 53.252 (un 8,73%) pertenecen al segmento “Empresas, Instituciones” y 556.696 (un 91,27%) al de “Particulares”.

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

SEGMENTO	Nº Clientes
Personas Físicas	556.696
Personas Jurídicas	53.252
EMPRESAS	42.583
INSTITUCIONES	10.390
OTROS	279
TOTAL (Físicas + Jurídicas)	609.948

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	47,26%	60,67%	54,00%
CAV	41,79%	29,97%	36,56%
Rioja	10,73%	9,31%	9,43%
Madrid	0,22%	0,05%	0,01%
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 está ubicada la Entidad, folletos oficiales de CRN y el formulario que se ha habilitado en la página web de la Caja.

Durante el año 2020, este Servicio ha recibido un total de 2.059 quejas o reclamaciones, que se han resuelto de la siguiente manera, realizando una comparativa respecto del año 2019:

TERMINACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Forma de Terminación	2020	2019
No admitidas a trámite	987	496
Desestimadas	495	355
Estimación Total	378	318
Estimación Parcial	199	86
Reclamaciones atendidas	2059	1255

Al contrario de lo que sucedió el año 2019, durante este ejercicio las quejas o reclamaciones recibidas han aumentado, principalmente durante el último mes del año, donde se recibieron numerosas reclamaciones sobre la cláusula “gastos de formalización de préstamos hipotecarios”. Ello se ha visto reflejado en los datos

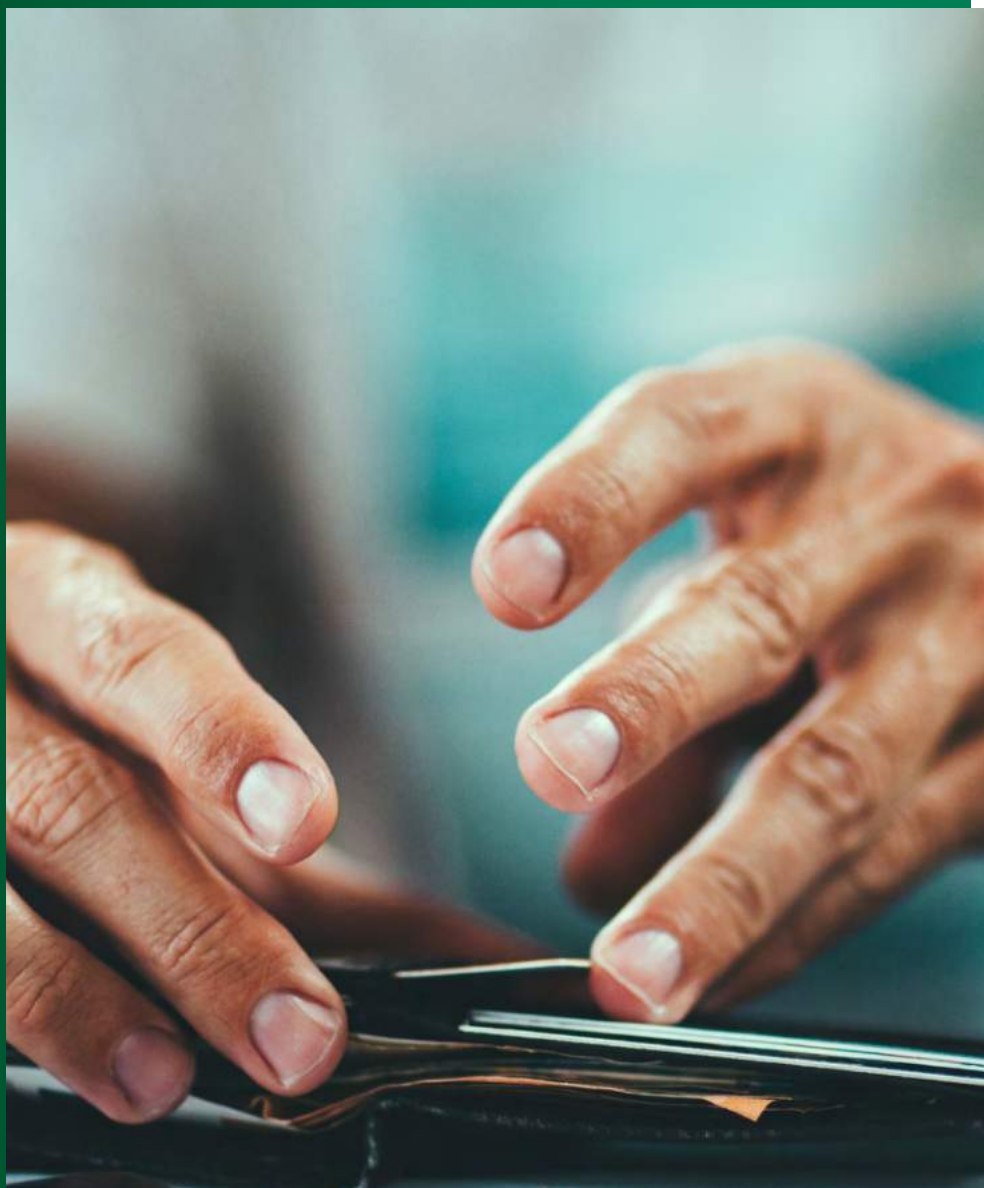
totales, ya que, aunque los porcentajes se han mantenido, se han recibido sobre esta materia 395 reclamaciones más.

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 2020 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 34 reclamaciones por uso fraudulento de medios de pago, 24 de ellas relativas al uso fraudulento de tarjeta de crédito o débito y las 10 restantes sobre transferencias fraudulentas a través del Servicio de Banca Digital, habiendo sido resueltas 23 de ellas favorablemente para los clientes. Dos de ellas no han podido ser admitidas a trámite, al tratarse de dos reclamaciones en las que no se aportaba documentación sobre los cargos reclamados y tampoco se acreditaba la representación que los abogados decían ostentar. Aquellas que se han resuelto de forma desfavorable para los clientes ha sido por tratarse de operaciones que o bien habían sido previamente autorizadas por los afectados, no pudiendo ser consideradas como uso fraudulento del medio de pago en cuestión, o bien los clientes no habían cumplido con su obligación de custodia de los medios de seguridad del medio de pago empleado, por lo que, conforme a la normativa en vigor, las reclamaciones no podían ser atendidas.

Durante el año 2020, CAJA RURAL DE NAVARRA no ha recibido reclamaciones ante Banco de España sobre uso fraudulento de medios de pago, phishing o seguridad en los productos.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2020.

2. Información de productos y servicios

El Servicio de Atención al cliente ha atendido una sugerencia sobre la información que se facilita en las liquidaciones de las tarjetas de crédito.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2020.

3. Publicidad de productos y servicios

En cuanto a reclamaciones relativas a la publicidad de productos y servicios, durante el año 2020 no se ha recibido ninguna queja o reclamación relacionada con este apartado.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimiento en esta materia durante el ejercicio 2020.

4. Incumplimiento de protección de datos

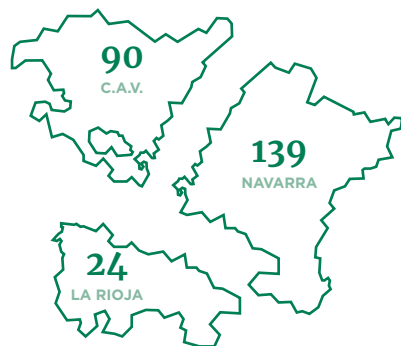
Durante 2020 se han atendido 1.179 solicitudes para cancelar datos personales de uso comercial. Por otro lado, se ha recibido una queja, no habiendo sido elevada a la Agencia Española de Protección de Datos.

No se han impuesto sanciones, advertencias ni incumplimientos en esta materia durante el ejercicio 2020.

4.4 CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. LA RED DE OFICINAS

La oficina es el lugar de relación habitual con el cliente. Para su actividad comercial Caja Rural de Navarra disponía a finales del año 2020 de un total de 254 oficinas, distribuidas por Comunidades Autónomas de la siguiente forma (una en Madrid):



Respecto al año anterior, hay una nueva que se ha puesto a disposición de los clientes de Caja Rural de Navarra, en la provincia de Álava.

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

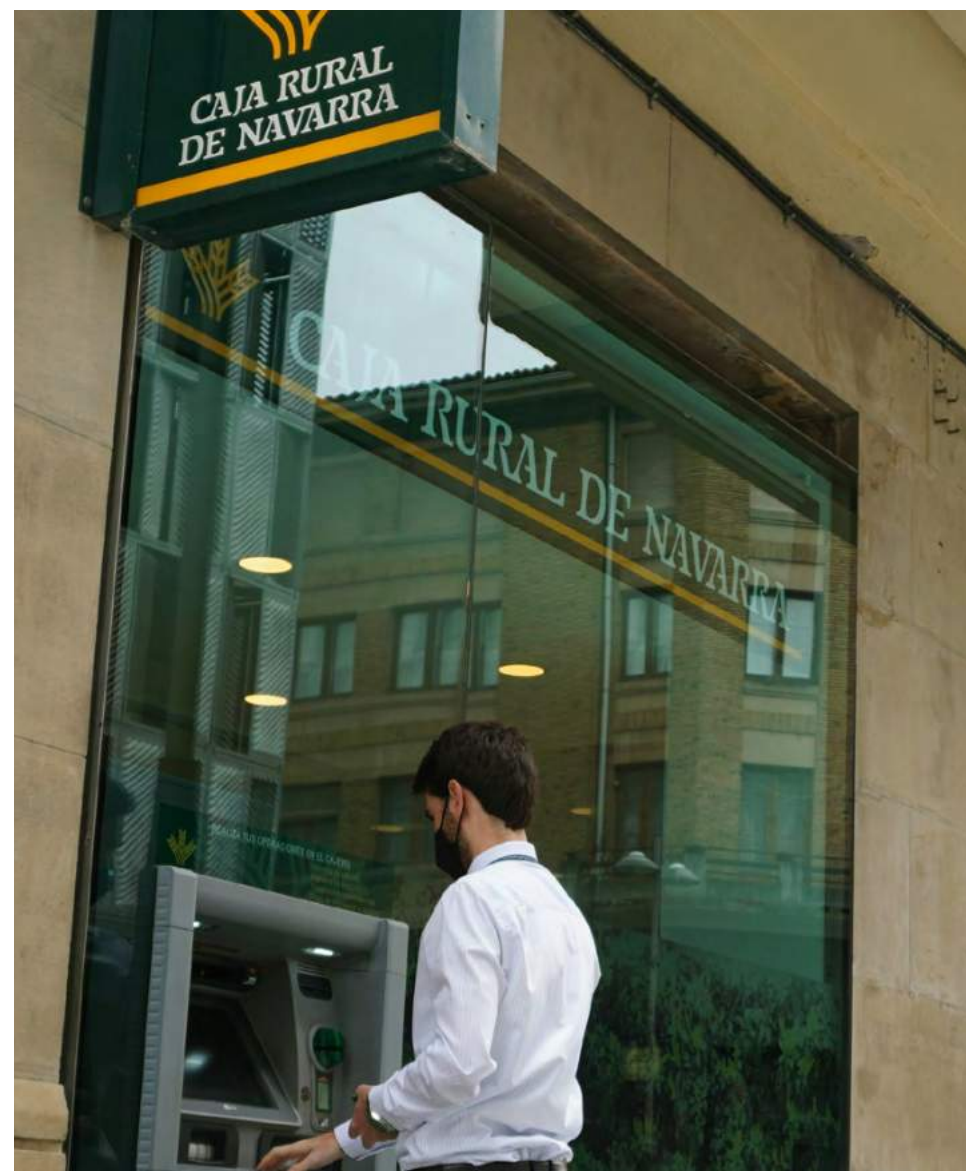
cerrado ninguna oficina en los últimos años. En estas localidades la presencia de la Caja resulta fundamental para poder contar con un servicio financiero pleno, lo que sin duda contribuye a mantener una actividad económica que evite a medio plazo una despoblación de esas zonas. Es un compromiso social 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.

En la mayor parte de las oficinas no existen en la actualidad barreras arquitectónicas, si bien hay algunas oficinas en las que, debido a las características del propio edificio donde se asienta el local, se presentan algunos problemas menores de accesibilidad. Al realizar cualquier intervención de reforma de las oficinas, se aprovecha a su vez para realizar actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de las mismas. En este sentido, en el año 2020 se han realizado actuaciones de estas características en dos oficinas.

2. MEDIOS DE PAGO (TARJETAS, TPV Y CAJEROS)

Al finalizar el ejercicio 2020, la Caja dispone de 321 cajeros automáticos, de los cual 299 están instalados en oficinas y 22 son desplazados. Y tiene instalados 23.269 Terminales Punto de Venta (TPV / datáfonos) en 20.802 establecimientos comerciales.





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

Se ha comenzado durante este ejercicio a emitir tarjetas con plástico reciclado, siguiendo en el avance de nuestra política RSC.

3. DIGITAL

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



RVÍA PAY

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



Ruralvía 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.



Ruralvía Mi Negocio

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

4.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS

INFORME DE IMPACTO DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA 2020

BONOS SOSTENIBLES

Caja Rural de Navarra como entidad cooperativa, minorista y regional ha estado ligada desde sus orígenes al sector agropecuario apoyándolo en su desarrollo responsable. Con el paso del tiempo, la actividad de la Caja ha evolucionado de la mano de la industrialización de las regiones donde opera, pero siempre manteniéndose fiel a su cultura de transparencia, responsabilidad y sostenibilidad tal y como se recoge en su Memoria Social Corporativa¹.

Toda la organización se rige bajo los estándares ASG (ambientales, sociales y de gobernanza, o ESG por sus siglas en inglés) que determinan el enfoque, objetivos y políticas de la Caja respecto al desempeño en los distintos aspectos de la sostenibilidad. Así, el rating ASG asignado a Caja Rural de Navarra por la empresa de Segunda Opinión Sustainalytics en 2020 encuadra a esta entidad entre las mejores calificadas del sector financiero, con un nivel de riesgo ESG bajo.

Dentro de dicho enfoque ASG, Caja Rural de Navarra implementó hace años un marco de sostenibilidad² 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.

Caja Rural de Navarra SCC

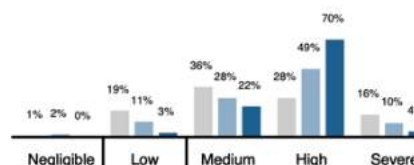
Banco regional España



Reporte de calificación de riesgo ASG



ESG Risk Rating Distribution



ESG Risk Rating Ranking

UNIVERSE	RANK (1 st = lowest risk)	PERCENTILE (1 st = lowest risk)
Global Universe	415/13513	4th
Banks	36/1025	4th
INDUSTRY GROUP		
Regional Banks	2/419	1st
SUBINDUSTRY		

En este sentido, el marco es actualizado periódicamente puesto que las categorías en ellas incluidas son dinámicas, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento. De hecho, Caja Rural de Navarra revisó el marco durante el año 2020 para adecuarlo

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

² <https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/info-inversores/Sostenibilidad/Marco/202003-sustainability-bond-framework-caja-rural-de-navarra.pdf>

a las últimas tendencias en sostenibilidad y alinear, por ejemplo, el marco con la normativa más reciente de la UE sobre la Taxonomía de actividades sostenibles³, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas⁴.

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

- Cédula hipotecaria sostenible:

EUR500m 7yr (años) Nov-16
<https://hypo.org/ecbc/press-release/covered-bond-label-enhances-transparency-sustainable-finance-caja-rural-de-navarra-receives-110th-label/>

- Bono Senior sostenible:

EUR100m 5yr (años) Jun-17
<https://sustainabonds.com/crn-reinforces-sustainable-shift-gets-label-senior-debut/>

- Cédula hipotecaria sostenible:

EUR500m 7yr (años) May-18
<https://sustainabonds.com/spain-positives-lift-enhanced-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 de lucha contra el cambio climático mediante mejoras en eficiencia energética, por un importe total de 90 millones de euros.

- Ampliación (“tap”) en 100 millones adicionales de la emisión de cédulas sostenibles de mayo de 2018 (con vencimiento 2025).

El marco de sostenibilidad ha sido supervisado, en sus diferentes versiones a lo largo de los años por la empresa de segunda opinión Sustainalytics⁵ cuyo informe de “Second-Party Opinion”⁶ recoge los compromisos de la Caja de destinar al menos el importe emitido de dichas emisiones sostenibles a la financiación -futura o ya existente- de proyectos incluidos dentro de las diferentes líneas de sostenibilidad identificadas por la entidad, así como la de realizar un informe periódico de impacto de sostenibilidad de dichos proyectos. Los compromisos de transparencia de Caja Rural de Navarra, que se alinean con los criterios internacionales de sostenibilidad más habituales para la definición de este tipo de actividades, se traducen en la publicación periódica del detalle de las líneas de sostenibilidad (“allocation report”) y su impacto en el entorno de la Entidad (“impact report”), así como en la implicación de la Caja con el medio ambiente y sociedad al comprometerse en mantener suficientes proyectos que cumplan con los criterios recogidos en el marco de sostenibilidad. Dicho informe es verificado por un tercero (en nuestro caso, la empresa certificadora AENOR⁷).

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-)⁸ y los “Social Bond Principles” (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)⁹ 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)¹⁰ de las Naciones Unidas cuyos objetivos son globales implicando a toda la humanidad. En enfoque local, que es la esencia de Caja Rural de Navarra, sigue así también las líneas fundamentales marcadas por la Organización de Naciones Unidas (ONU) para promover la prosperidad social protegiendo el planeta.

³ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/eu-taxonomy-sustainable-activities_en

⁴ <https://sdgs.un.org/goals>

⁵ <https://www.sustainalytics.com/>

⁶ <https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/2020-04/202003-SPO-Sustainalytics-Caja-Rural-Navarra.pdf>

⁷ <https://www.aenor.com/certificacion/certificado/?codigo=187944>

⁸ <https://www.icmagroup.org/green-social-and-sustainability-bonds/green-bond-principles-gbp/>

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

¹⁰ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>



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

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

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

Los GBP tienen cuatro componentes principales:

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



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

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

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

Los SBP tienen cuatro componentes principales:

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



El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales (17 en total) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Caja Rural de Navarra ha realizado un “mapeo” de cada una de las líneas de sostenibilidad incluidas en el marco para ponerlas en relación con estos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



Bajo la misma óptica de transparencia, y respecto al caso concreto de sus emisiones de Cédulas Hipotecarias, Caja Rural de Navarra publica trimestralmente el análisis de los datos de la cartera crediticia siguiendo los estándares marcados por el Covered Bond Label¹¹ que asegura transparencia a los inversores al mismo tiempo que les permite comparar fácilmente los resultados con los de otras entidades también adscritas a esta certificación. En cuanto a las emisiones vivas de cédulas hipotecarias sostenibles, estas son identificadas por el EMF-ECBC con el símbolo de una hoja verde.

¹¹ <https://coveredbondlabel.com/issuer/147/>





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

Caja Rural de Navarra, además de las certificaciones y estándares anteriormente mencionados, participa en diversas iniciativas y grupos de trabajo internacionales que desarrollan la denominada financiación “verde” con el fin de promover viviendas energéticamente eficientes que ayude a lograr los objetivos marcados en el Acuerdo de París de las Naciones Unidas tanto medio ambientales como sociales (estimulación de la inversión y creación de puestos de trabajo):



EeMAP-EEMI¹²: “Plan de Acción de Préstamos de Eficiencia Energética”



ENERGY EFFICIENT MORTGAGE LABEL¹³: “Etiqueta de hipoteca de eficiencia energética”¹³”



EEFIG¹⁴: “Grupo de Instituciones Financieras para la eficiencia energética” de la Comisión Europea



¹² <https://eemap.energyefficientmortgages.eu/>

¹³ <https://www.energy-efficient-mortgage-label.org/>

¹⁴ [https://ec.europa.eu/eefig/index_en#:~:text=The%20Energy%20Efficiency%20Financial%20Institutions%20Group%20\(EEFIG\)%20was%20established%20in,private%20finance%20to%20Energy%20efficiency](https://ec.europa.eu/eefig/index_en#:~:text=The%20Energy%20Efficiency%20Financial%20Institutions%20Group%20(EEFIG)%20was%20established%20in,private%20finance%20to%20Energy%20efficiency)

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

IMPORTE CARTERA SOSTENIBLE			
2020	2019	2018	2017
4.159.965.114	3.144.616.830	3.148.273.075	3.054.456.503

NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
52.064	43.608	44.121	39.356

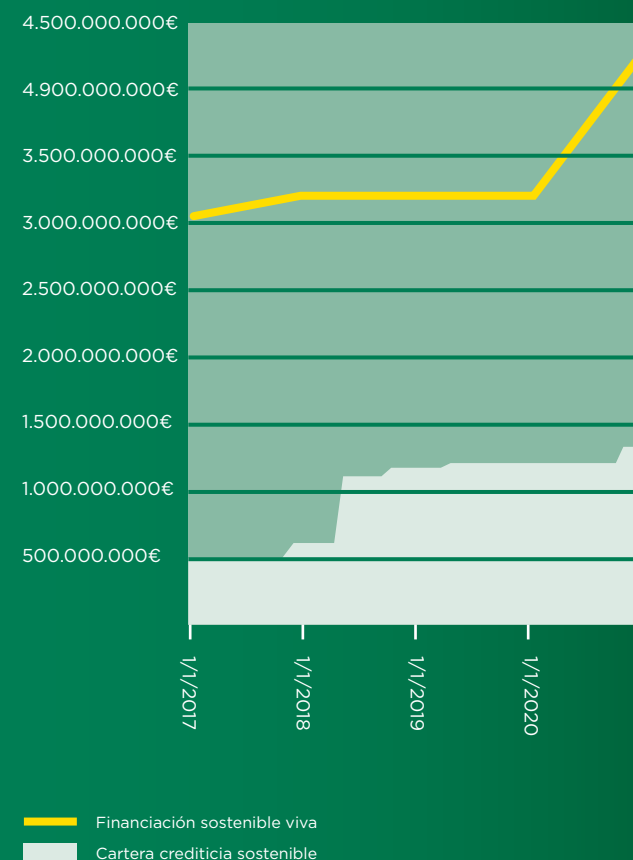
ASIGNACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS SOSTENIBLES DE CAJA RURAL DE NAVARRA*

Como se ha detallado en la tabla anterior, a 31 de diciembre de 2020 la cartera sostenible asciende a más de 4.100 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	108.416.712	500.000.000	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,625 01/12/23
Energías renovables	30.455.873	100.000.000	Bono senior CRUNAV Float 21/06/22
Eficiencia energética	593.398.157	600.000.000	Cédula hipotecaria CRUNAV 0,875 08/05/25
Gestión forestal sostenible	1.274.623	40.000.000	Préstamo BEI para pymes (2018)
Gestión de residuos	21.627.406	10.000.000	Préstamo BEI finalidad cambio climático pymes (2018)
Vivienda social	595.814.908	40.000.000	Préstamo BEI para pymes (2019)
Inclusión social	56.650.785	-	-
Educación	26.747.946	-	-
Inclusión económica	2.725.578.705	2.869.965.114	Cartera sostenible sin asignar
TOTAL CARTERA SOSTENIBLE	4.159.965.114	4.159.965.114	IMPORTE MÁXIMO FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

* Los datos incluidos corresponden a financiación sostenible concedida por Caja Rural de Navarra, y viva a 31 de diciembre de 2020.

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



El volumen de préstamos dentro del marco de sostenibilidad ha crecido en un 36% desde 2017, habiéndose beneficiado de la financiación de Caja Rural de Navarra un total de 52.064 personas tanto físicas como jurídicas durante el año 2020.

El año 2020 ha supuesto un fuerte incremento de la cartera de préstamos sostenibles, por la gran actividad de la Caja en el apoyo a las empresas de nuestro territorio para combatir la pandemia Covid-19. La Caja ha participado en todos los programas públicos

de apoyo a las empresas, permitiendo así la conservación de puestos de trabajo y de un tejido empresarial fundamental para el desarrollo social y económico.

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



2020	26.747.946 €
2019	24.028.003 €
2018	-
2017	-



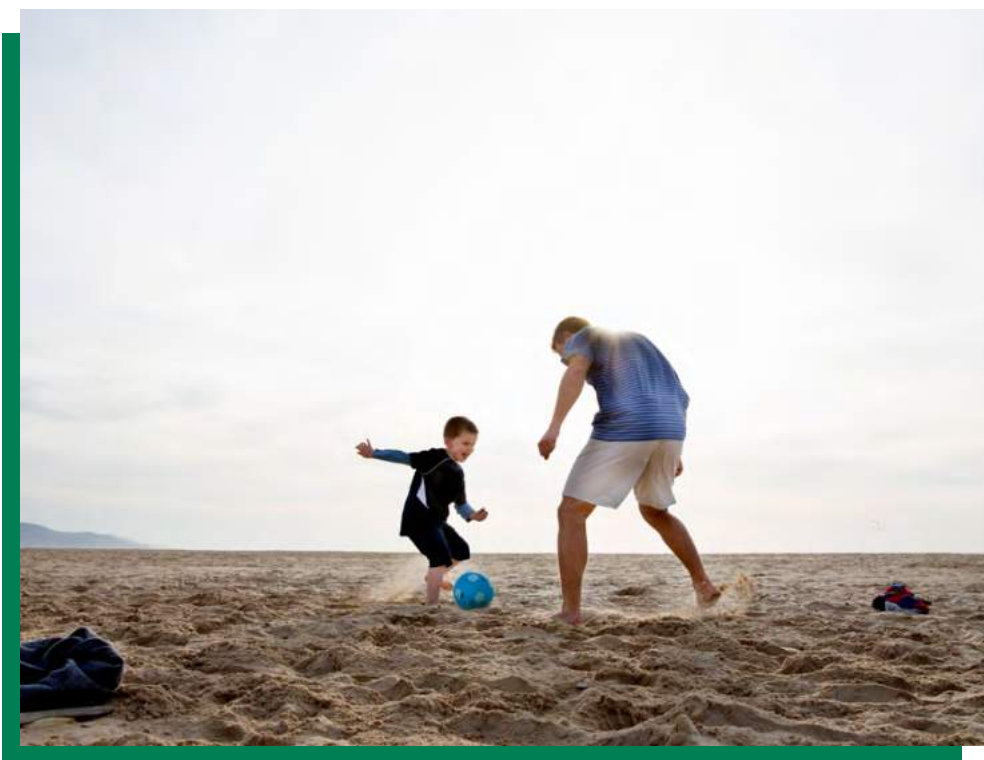
2020	623.854.030 €
2019	504.305.151 €
2018	482.853.903 €
2017	281.168.595 €



2020	2.725.578.704 €
2019	1.777.932.762 €
2018	-
2017	-



2020	56.650.785 €
2019	50.888.474 €
2018	-
2017	-





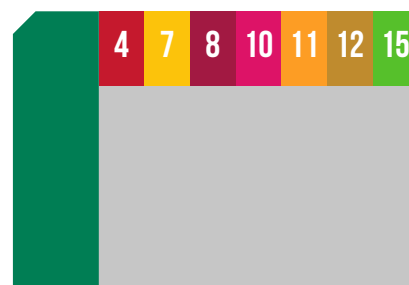
2020	595.814.908 €
2019	628.560.131 €
2018	2.533.004.109 €
2017	2.685.353.502 €



2020	130.044.118 €
2019	157.603.620 €
2018	132.415.063 €
2017	87.934.406 €



2020	1.274.624 €
2019	1.298.688 €
2018	-
2017	-



2020	4.159.965.114 €
2019	3.144.616.831 €
2018	3.148.273.076 €
2017	3.054.456.504 €



DETALLE DE LAS LÍNEAS DE SOSTENIBILIDAD¹⁵



12.2

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

1. AGRICULTURA SOSTENIBLE

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 2020 el importe acumulado de 108,4 millones de euros, repartidos en 1.653 préstamos y 1.265 acreditados.

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

IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)				
	2020	2019	2018	2017
	108,4	134,7	103,3	69,9
NÚMERO DE PRÉSTAMOS				
	2020	2019	2018	2017
	1.653	1.688	1.220	808
NÚMERO DE ACREDITADOS				
	2020	2019	2018	2017
	1.265	1.284	963	671

Dentro del compromiso de la Caja de apoyar a la nueva generación que impulsa el sector primario y el ámbito rural, un 20,17% ha sido concedido a jóvenes agricultores (menores de 40 años de la edad). Asimismo, un 26,74% de los préstamos tiene como titulares a Cooperativas, Sociedades Agrarias de Transformación y otras asociaciones agrícolas, manteniendo la tradicional línea de la Caja de apoyo a las iniciativas colectivas y de cooperación dentro de la agricultura y la ganadería.

Los clientes de Caja Rural de Navarra en el sector agroalimentario están también comprometidos con la sostenibilidad y prueba de ello es que un 17,82% de los préstamos, de esta línea de agricultura sostenible, están reconocidos por los certificados ecológicos europeos de producción ecológica.



¹⁵ La presente información se ha elaborado con datos internos y siguiendo criterios generalmente aceptados, dentro del *Marco de sostenibilidad de la cartera crediticia para la emisión de bonos sostenibles* de Caja Rural de Navarra así como la normativa europea y las recomendaciones al respecto. A pesar de ello, no siempre es posible acceder a la información de detalle de cada exposición crediticia, por lo que la cartera sostenible (entendiendo como tal aquellos préstamos que cumplen los requisitos del mencionado Marco) puede ser significativamente superior, al no estar incluidos en los presentes datos aquellas financiaciones sobre las cuales no existe información suficiente.



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

FINALIDADES CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS	
Consolidación y afianzamiento de explotaciones agrarias	30,8%
Mejora de medios de transporte aplicados a la agricultura (eficiencia energética)	13,6%
Puesta en regadío y mejora de sistemas de riego (eficiencia energética y reducción de emisiones CO ₂)	6,4%
Construcción y mejora de naves e invernaderos	15,8%
Financiación de apoyo en circunstancias climáticas desfavorables	2,1%
Inversiones acogidas a programas europeos de planes de desarrollo rural	3,0%
Primera instalación de nuevos agricultores	11,0%
Otros	17,4%



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](#)

[> Video caso práctico Ekolo](#)



7.2

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

2. ENERGÍA RENOVABLE

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 2020, el importe global de 30,4 millones de euros, repartidos en 68 operaciones crediticias y 49 acreditados.

La evolución histórica de las principales magnitudes en esta categoría se detalla en las siguientes tablas: *(a la derecha de estas líneas)*

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

- **Empresas generadoras de energía a partir de fuentes renovables:** siendo los sectores solar-fotovoltaico y eólico los más relevantes en este apartado.
Saldo vivo: 24,9 millones de euros
Número de préstamos: 43
- **Empresas de construcción de equipos para el aprovechamiento de las Energías Renovables:**
Saldo vivo: 5,5 millones de euros
Número de préstamos: 25



IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)			
2020	2019	2018	2017
30,4	40,5	39,7	29,4
NÚMERO DE PRÉSTAMOS			
2020	2019	2018	2017
68	87	80	71
NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
49	53	57	52



CASO PRÁCTICO

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

[> Grupo Enhol](#)



7.2

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

3. EFICIENCIA ENERGÉTICA

Esta categoría incluye préstamos cuya finalidad es el desarrollo de producto y tecnologías que reduzcan 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 2020, la presente línea ha alcanzado el importe global de 593,4 millones de euros, repartidos en 4.575 préstamos y 3.892 acreditados.

Detallamos a continuación la evolución histórica de las principales magnitudes en la categoría de eficiencia energética: [\(a la derecha de estas líneas\)](#)

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: 33,2 millones de euros
Número de operaciones: 905



IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)			
2020	2019	2018	2017
593,4	463,7	443	251,6
NÚMERO DE PRÉSTAMOS			
2020	2019	2018	2017
4.575	3.968	3.711	2.132
NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
3.892	3.086	3.024	1.537

- **Actualización de instalaciones fabriles para reducir la huella medioambiental (mejora de aislamientos y reducciones en la emisión de CO₂)**
Saldo vivo: 64,9 millones de euros
Número de operaciones: 81
- **Modernización de proceso productivo para reducir los insumos y mejorar rendimiento en materias primas y energía:**
Saldo vivo: 54,9 millones de euros
Número de operaciones: 133
- **Renovación de equipos para utilizar materiales con menos impacto ecológico y/o reducción de consumo en los equipos producidos:**
Saldo vivo: 16,2 millones de euros
Número de operaciones: 100
- **Renovación de flotas pero en servicio de transporte de personas:**
Saldo vivo: 4,8 millones de euros
Número de operaciones: 71
- **Equipos de cogeneración que producen simultáneamente calor y electricidad y mejoran la eficiencia energética global:**
Saldo vivo: 2 millones de euros
Número de operaciones: 3
- **Equipamiento de bicicletas eléctricas para movilidad urbana pública:**
Saldo vivo: 185.964 euros
Número de operaciones: 1
- **Ingeniería, consultoría y fabricación de equipos para la eficiencia energética:**
Saldo vivo: 445.238 euros
Número de operaciones: 2
- **Eficiencia energética en viviendas:**
Saldo vivo: 416,4 millones de euros
Número de operaciones: 3.279

En el marco de eficiencia energética de Caja Rural de Navarra se han incluido a 31 de diciembre de 2020 un total de 3.279 préstamos vivos que han financiado la adquisición o rehabilitación de inmuebles. La financiación de dichos inmuebles eficientes¹⁶ por parte de Caja Rural de Navarra supone apoyar una reducción anual de emisiones de 17.672 Tn/año respecto a una vivienda media de España¹⁷.

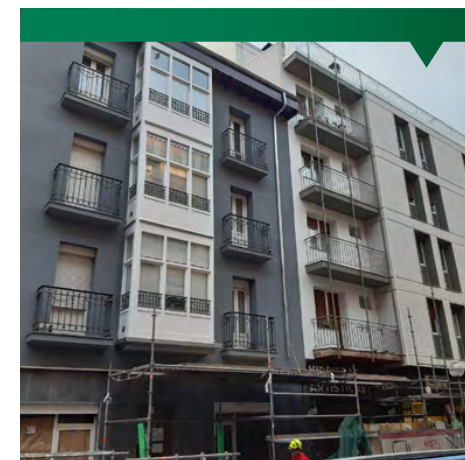
Dentro de este apartado, se encuentra financiación concedida dentro del proyecto europeo SmartEnCity¹⁸ en el que a través de tres ciudades piloto seleccionadas (Vitoria-Gasteiz en España, Tartu en Estonia y Sondeborg en Dinamarca), busca desarrollar la estrategia europea para la creación de ciudades 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.



¹⁶ 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.

¹⁷ Asumiendo apartamentos de nueva construcción (en bloques de viviendas), con 90 metros cuadrados de superficie y emisiones medias anuales de 69,80 kg CO₂ eq/m² y comparado con la media española del parque de viviendas existente.

¹⁸ https://smartencity.eu/news/detail/?rx_call=238



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

Fuente: **VISESA**



CASO PRÁCTICO

Caja Rural de Navarra financia las mejoras de envolventes térmicas en los edificios que mejoran en al menos un 30% la eficiencia energética de las viviendas reformadas. La reforma de algunas de estas viviendas se financia dentro del proyecto SmartEnCity.

[> proyecto smart-en-city](#) 



15.2

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

4. GESTIÓN FORESTAL SOSTENIBLE

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 2020, el importe global de 1,3 millones de euros, incluyendo 4 operaciones crediticias con 3 acreditados.

A continuación, se presenta la evolución de los datos en esta categoría: [\(a la derecha de estas líneas\)](#)

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)¹⁹ 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.

¹⁹ <https://www.pefc.org/>



IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)

2020	2019	2018	2017
1,2	1,2	3,2	2,1

NÚMERO DE PRÉSTAMOS

2020	2019	2018	2017
4	4	8	6

NÚMERO DE ACREDITADOS

2020	2019	2018	2017
3	3	5	4



CASO PRÁCTICO

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

[> egoín](#)

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



12.2

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

5. GESTIÓN DE RESIDUOS

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 2020, la presente línea alcanza el importe global de 21,6 millones de euros, repartidos en 67 préstamos y 33 acreditados siendo su evolución histórica la siguiente: [\(a la derecha de estas líneas\)](#)

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: 12,6 millones de euros

Número de préstamos: 35

• **Fabricación de productos comerciales a partir de materiales reciclados:**

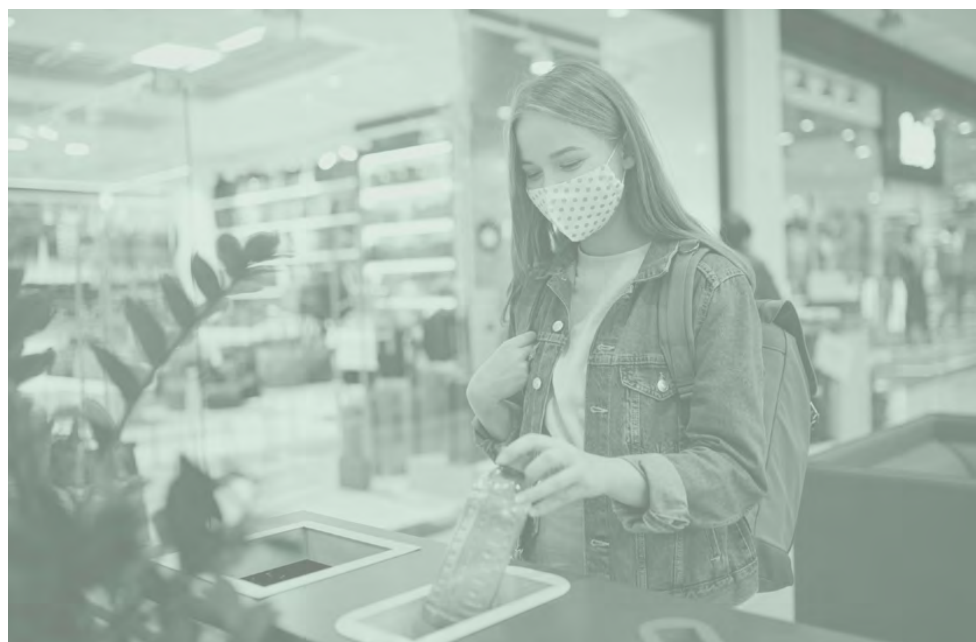
Saldo vivo: 3,2 millones de euros

Número de préstamos: 18

• **Depuración de residuos:**

Saldo vivo: 5,6 millones de euros

Número de préstamos: 14



IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)

2020	2019	2018	2017
21,6	22,8	25,8	15,8

NÚMERO DE PRÉSTAMOS

2020	2019	2018	2017
67	70	74	46

NÚMERO DE ACREDITADOS

2020	2019	2018	2017
33	42	51	32



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](#)



11.1

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

6. VIVIENDA SOCIAL (VIVIENDA DE PROTECCIÓN PÚBLICA)

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.



IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)			
2020	2019	2018	2017
595,8	628	644	723
NÚMERO DE PRÉSTAMOS			
2020	2019	2018	2017
7.047	7.165	7.127	8.178
NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
6.827	6.930	6.882	7.742

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 595,8 millones de euros.

Comprende 7.047 préstamos.

Incluye 6.827 acreditados, de los cuales: 6.779 son personas físicas y 48 son personas jurídicas.

Históricamente, la evolución de esta información queda detallada en la siguiente tabla: (a la izquierda de estas líneas).

B. En cuanto a la **situación actual de estos préstamos**, tan sólo un 2,0% 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 99,30% 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 0,7% 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

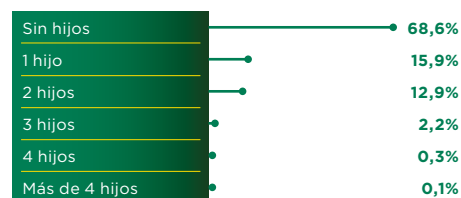


Más de un 28% de la cifra de los préstamos concedidos a las personas físicas corresponden a menores de 35 años, lo que indica que gracias a esta financiación se facilita el acceso a los jóvenes a la que va a ser su primera vivienda. Así mismo, algo más de un 10% de los préstamos han sido

concedidos a personas con más de 50 años que, por distintas circunstancias vitales, necesitan acceder a una vivienda en un momento más tardío de su vida.

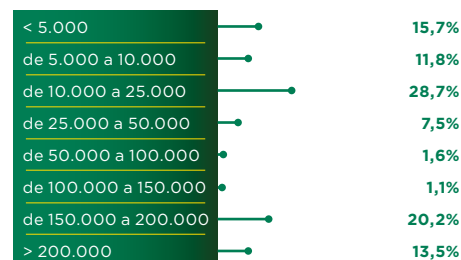
E. Las conclusiones a las que hacíamos referencia en el primer párrafo anterior, se ratifican si analizamos el **número de hijos** de los titulares de estos préstamos, según importe, ya que se puede comprobar que casi un 70% de los mismos no tenían hijos en el momento de la concesión.

NÚMERO DE HIJOS



F. Por otro lado, los datos obtenidos permiten enfatizar, tal y como puede comprobarse en la siguiente tabla, el hecho de que 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 54% 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



INFORMACIÓN ADICIONAL

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 - VIVIENDA SOCIAL
+ INFORMACIÓN

LA RIOJA - VIVIENDA SOCIAL
+ INFORMACIÓN

PAÍS VASCO - VIVIENDA SOCIAL
+ INFORMACIÓN



10.2

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

7. INCLUSIÓN SOCIAL

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 pandemia Covid-19 ha impactado especialmente en colectivos más vulnerables, tales como personas de avanzada edad, trabajadores en desempleo, inmigrantes o personas en riesgo de exclusión social.

La implicación de Caja Rural con todos ellos se realiza de diferentes formas, no limitándose exclusivamente a la financiación de estos proyectos sociales, sino que también suponen en algunos casos la asunción por parte de la Caja de parte de los gastos que conllevan las actividades que se impulsan. En concreto, podemos clasificar el fomento al desarrollo socioeconómico en distintas categorías:



DISCAPACIDAD

Formación, rehabilitación y empleo.

Caja Rural de Navarra lleva muchos años apoyando a organizaciones que agrupan a personas con discapacidad (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 gran parte de las personas con discapacidad en Navarra, País Vasco y La Rioja.



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 7,6 millones de euros, apoyamos a 28 entidades 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 25,1 millones de euros con los que financiamos a 49 entidades que atienden a más de 100.000 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 3,4 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 35 asociaciones profesionales, que agrupan más de 3.000 profesionales y organizaciones en los distintos sectores de la economía por un importe de 3,9 millones de euros.



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 millones de euros. En concreto a 123 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 56,4 millones de euros, repartidos en 253 acreditados, siendo la evolución de estos datos, la siguiente:

IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)			
2020	2019	2018	2017
56,6	50,8	50,3	42
NÚMERO DE PRÉSTAMOS			
2020	2019	2018	2017
344	344	489	379
NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
253	257	280	257

eco-integra
Fundación 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](#)



4.4

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

8. EDUCACIÓN

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:



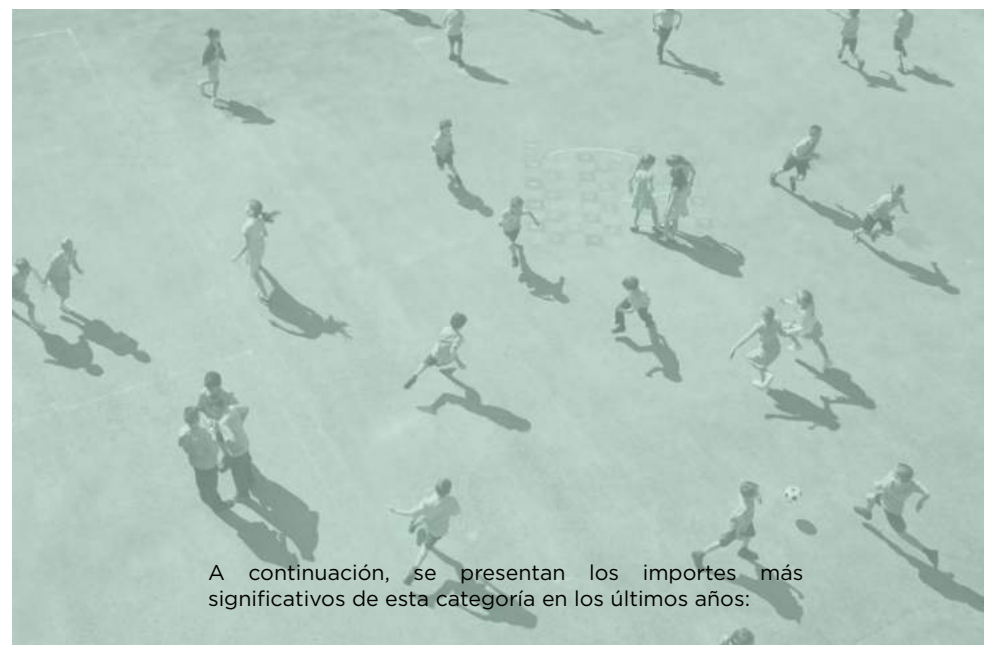
FINANCIACIÓN DE INVERSIONES

Nuevos edificios, nuevo equipamiento y otras infraestructuras (deportivas, culturales, etc...). Así, Caja Rural de Navarra actualmente está financiando las inversiones que realizan 60 centros de formación, que actualmente agrupan a más de 35.000 alumnos con un saldo vivo actual de 26,7 millones de euros.



BECAS DE MOVILIDAD

Para alumnos universitarios y de Formación Profesional. Vienen a ser ayudas económicas para favorecer que los alumnos estudien un periodo de tiempo en centros o empresas extranjeras y ninguno de ellos deje de hacerlo porque tiene problemas económicos. Estas ayudas, a pesar de que la movilidad se ha reducido drásticamente por motivos de la Covid-19, se han mantenido y han llegado a un total de 277 alumnos (244 Universidad Pública de Navarra, 20 Erasmus Plus y 13 Becas Alumni Universidad de Navarra).



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

IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)

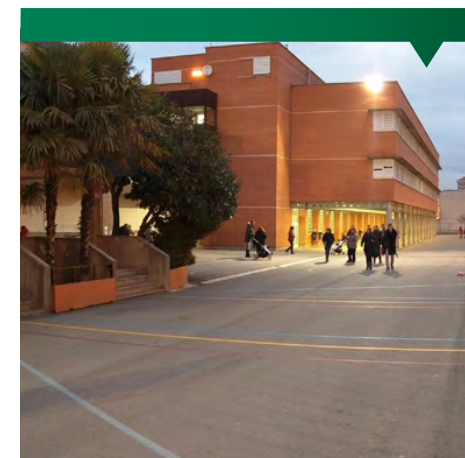
2020	2019	2018	2017
26,7	24	27,9	23,2

NÚMERO DE PRÉSTAMOS

2020	2019	2018	2017
105	92	207	166

NÚMERO DE ACREDITADOS

2020	2019	2018	2017
60	58	88	81



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](#) 



8.3

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

9. INCLUSIÓN ECONÓMICA

La Pandemia Covid-19 ha tenido en 2020 un fuerte impacto en el tejido económico, también en las regiones donde opera Caja Rural de Navarra. Una de las principales medidas de política económica emprendidas por los gobiernos regionales y también por el Gobierno de España ha sido la colaboración con las entidades de crédito para hacer llegar a las empresas, y muy particularmente a las Pymes, líneas de financiación que evitaran un endurecimiento de su acceso al crédito, con la consiguiente destrucción de puestos de trabajo y de tejido empresarial.

Caja Rural de Navarra ha sido especialmente activa en todas estas líneas de financiación "Covid", permitiendo el acceso a 5.043 empresas y autónomos, por un total de 808 millones de euros préstamos.²⁰

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

En conjunto, e incluyendo la financiación Covid, esta categoría engloba 60.233 préstamos con un importe total de 2.725,8 millones de euros repartidos en 51.897 acreditados.



La evolución de las cifras en esta categoría se resume en las tablas adjuntas:

IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)			
2020	2019	2018	2017
2.725,5	1.777,9	1.810,7	1.896,8
NÚMERO DE PRÉSTAMOS			
2020	2019	2018	2017
46.370	37.329	38.274	34.556
NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
39.682	31.895	32.771	28.980

²⁰ Estos datos incluyen la financiación a todo tipo de empresas.

²¹ Reglamento UE 651/2014 de la Comisión Europea

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

A PEQUEÑOS PRÉSTAMOS

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

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

B Préstamos concedido a **EMPRENDEDORES.**

C Préstamos concedidos a **PYMES**, tal y como son definidas las mismas por parte de la Unión Europea²¹.

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

A PEQUEÑOS PRÉSTAMOS Y ÁREAS REMOTAS

Del análisis de la información de la entidad, podemos concluir que la presente línea alcanza el importe global de 384,9 millones de euros y comprende 31.861 préstamos y 29.191 acreditados.

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



IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)			
2020	2019	2018	2017
406,54	376,5	598,2	676,9
NÚMERO DE PRÉSTAMOS			
2020	2019	2018	2017
32.718	30.302	33.556	30.796
NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
29.191	27.054	29.480	26.775

Se trata por lo tanto de una línea muy diversificada (el importe medio de préstamo es de 12.083 euros) llegando a un número muy elevado de personas, con especial incidencia en áreas rurales y pequeños núcleos de población. Concretamente un 69% de la financiación de este epígrafe llega a poblaciones en riesgo de exclusión financiera.



B EMPRENDEDORES

Caja Rural de Navarra cuenta con una línea específica de apoyo a proyectos emprendedores, que lleva en funcionamiento 14 años, desde el año 2007. Desde entonces, nos esforzamos para que los proyectos viables tengan acceso a la financiación necesaria y se conviertan con el paso del tiempo en realidades empresariales con arraigo al territorio y generación de puestos de trabajo estables. En el contexto que atravesamos por motivo de la pandemia, todavía se hace más relevante el apoyo a proyectos emprendedores viables con un claro objetivo: que ningún proyecto viable quede sin poder acceder al mercado por dificultades a la hora de encontrar financiación.

Los proyectos apoyados tienen denominadores comunes, que los hacen susceptibles de obtener financiación: emprendedores con años de experiencia en el sector en el que emprenden, un buen conocimiento del negocio y un alto grado de implicación en el día a día del negocio.

A pesar de que 2020 ha sido un año complejo, han visto la luz a través de la Línea Inicia para emprendedores un total de 156 proyectos que han generado 284 puestos de trabajo directos. Al igual que en años anteriores, apostamos por mantener convenios de colaboración con los agentes relacionados con el emprendimiento más importantes de las zonas en las que opera Caja Rural de Navarra, tales como Universidades y agentes locales relacionados con la creación de empleo y fomento del emprendimiento. Se trata de agentes fundamentales que en

muchas ocasiones son de gran apoyo a los emprendedores tanto en los trámites iniciales como en el acompañamiento a lo largo de la trayectoria de los negocios.

Somos conscientes de que en el futuro más próximo se producirá un incremento del desempleo y algunas empresas y autónomos se verán en situaciones complicadas. No obstante, el compromiso de Caja Rural de Navarra con el apoyo a proyectos emprendedores sigue vigente y abierto a nuevas propuestas que surgirán a futuro, basadas en nuevos modelos de negocio e inmersas en muchas ocasiones en sectores que se transformarán por completo con el paso del tiempo.

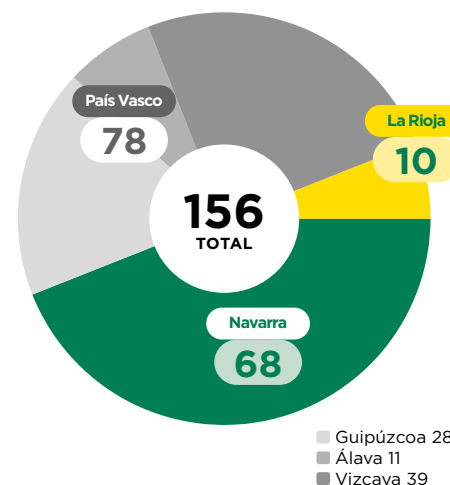
Durante estos 14 años de funcionamiento de la Línea Inicia para emprendedores desde su creación, ha apoyado un total de 2.109 nuevos negocios que han generado directamente 3.589 puestos de trabajo (1,82 empleos por proyecto si sólo tenemos en cuenta los socios promotores).

Durante 2020 se han financiado 156 nuevos proyectos:

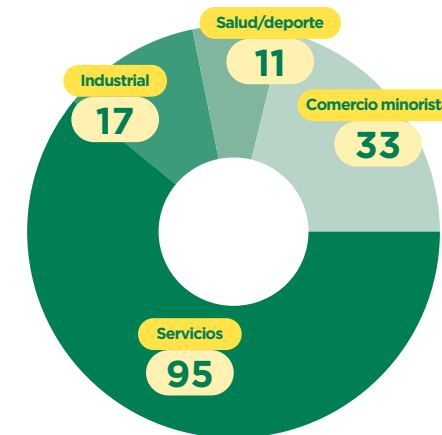
EDAD MEDIA DE LOS SOCIOS PROMOTORES PROYECTOS 2020

38,84 años

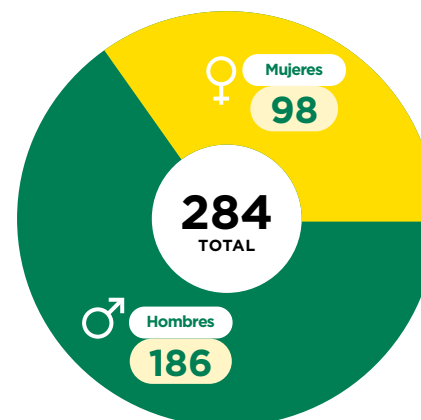
PROVENIENCIA DE LOS PROYECTOS



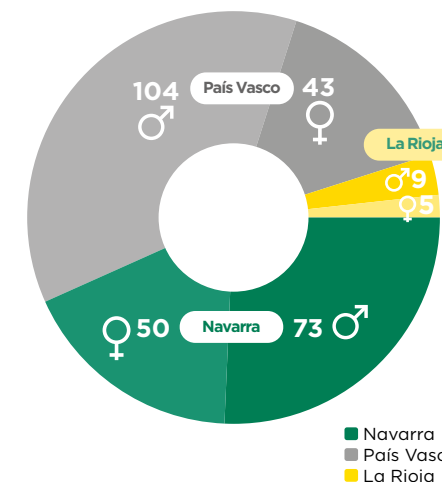
DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS POR SECTORES



GÉNERO DE LOS SOCIOS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA SOCIOS





El saldo vivo de la línea alcanza a fin de año el importe de 62,6 millones de euros, a través de 1.355 préstamos a 982 acreditados.



Tasa de supervivencia proyectos apoyados hasta el año 2019 (la "tasa de supervivencia" se mide a partir del segundo año):

PROYECTOS APOYADOS				
2015	2016	2017	2018	2018
185	195	197	220	228
PROYECTOS QUE NO CONTINUÁN				
2015	2016	2017	2018	2018
78	76	46	31	17
TASA DE SUPERVIVENCIA (%)				
2015	2016	2017	2018	2018
58%	61%	77%	86%	93%

C FINANCIACIÓN A PYMES

En primer lugar, respecto a los datos fundamentales del presente apartado, debemos indicar que alcanza el importe acumulado de 1.448 millones de euros, a través de 6.572 préstamos y 4.466 acreditados, incluyendo la financiación específica concedida por motivo de la pandemia Covid-19.

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



IMPORTE LÍNEA (MILLONES DE EUROS)			
2020	2019	2018	2017
1.448,4	1.344,4	1.159,7	1.179
NÚMERO DE PRÉSTAMOS			
2020	2019	2018	2017
6.572	5.775	4.539	3.759
NÚMERO DE ACREDITADOS			
2020	2019	2018	2017
4.466	3.914	3.221	2.549

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

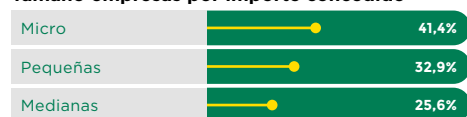
1. En cuanto a la **situación actual** de estos préstamos, indicar que un 2,0% del importe de los mismos están en situación de impagado de más de 90 días, siendo un buen dato si tenemos en cuenta la media del sector financiero.

2. En segundo lugar, presentamos el **número de operaciones** realizado a Micro Empresas, Medianas Empresas y PYMES. Su clasificación viene definida en el Reglamento UE 651/2014 de la Comisión Europea. Según esta normativa, las distintas empresas quedan definidas de acuerdo al número de trabajadores y al nivel de facturación anual o activo total:

MICROEMPRESA	
Núm. Trabajadores	Menos de 10
Nivel ventas	Menos 2 millones de €
Total activo	Menos 2 millones de €
PEQUEÑA EMPRESA	
Núm. Trabajadores	de 10 a 49
Nivel ventas	Menos 10 millones de €
Total activo	Menos 10 millones de €
MEDIANA EMPRESA	
Núm. Trabajadores	de 49 a 249
Nivel ventas	Menos 50 millones de €
Total activo	Menos 43 millones de €
GRANDES EMPRESAS	
Núm. Trabajadores	Más de 250
Nivel ventas	Más 50 millones de €
Total activo	Más 43 millones de €

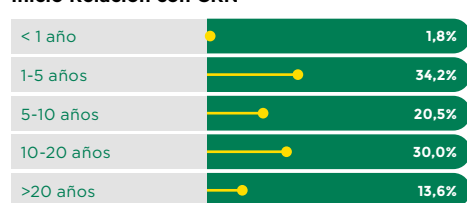
Podemos comprobar que un 77% del importe de la financiación de esta categoría ha sido concedida a micro (48,9%), y pequeña empresa (28,2%), lo que demuestra la capilaridad de la financiación concedida, y el esfuerzo realizado por nuestra Entidad en el mantenimiento del tejido empresarial local.

Tamaño empresas por importe concedido



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.

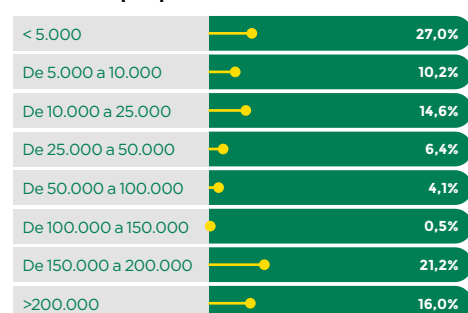
Inicio Relación con CRN



4. Es importante la implicación de la Caja con el desarrollo rural. Casi el 38% del importe concedido a empresas están situadas en **poblaciones** con menos de 10.000 habitantes que permite no sólo desarrollar la economía del entorno, sino

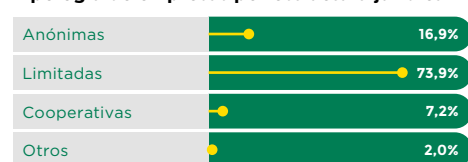
que además favorece el arraigo social en zonas rurales.

Habitantes por población



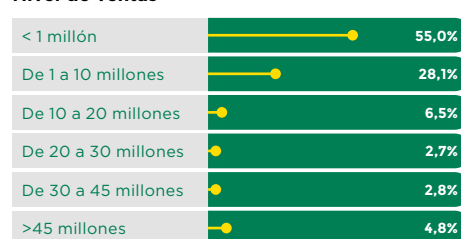
5. Por otro lado, y en cuanto a la **tipología por estructura jurídica**, y de acuerdo con el importe financiado, se observa que la mayor parte de las mismas son Sociedades Limitadas (en línea con lo comentado en el punto anterior), existiendo más de un 7,0% de Cooperativas (gran parte de ellas del sector primario), lo que es coherente a su vez con nuestros orígenes como Entidad y filosofía empresarial.

Tipología de empresas por estructura jurídica

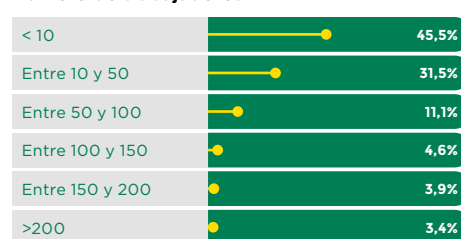


6. Con el fin de analizar en más profundidad la realidad de las empresas a las que les hemos concedido esta financiación, adjuntamos dos tablas con los **niveles de ventas**, y con el **número de trabajadores** de las mismas:

Nivel de ventas



Número de trabajadores

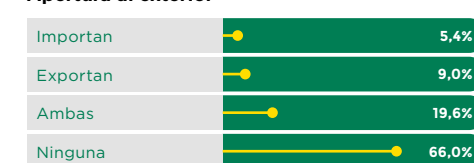


Como conclusión de ambas tablas, es destacable el pequeño tamaño de las empresas titulares de esta financiación, ya que más del 83% del importe financiado corresponde a empresas con menos de 10 millones de euros de ventas, y más de un 77% tienen menos de 50 trabajadores, por lo que nuestra financiación contribuye al mantenimiento de este importante tejido empresarial y del empleo que este genera. La plantilla media asciende a 26 trabajadores. Asimismo, esta línea ha permitido el mantenimiento de al menos 79.300 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 asimismo en una **importante apertura al exterior** de las mismas, tal y como lo demuestra

el porcentaje de empresas que exporta, importa o ambas, del conjunto de las empresas a las que les hemos concedido esta financiación (en total un 34% 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, por importes concedidos, las empresas a las que hemos financiado.

Sectores de actividad

Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4,3%
Industria manufacturera	35,5%
Construcción	23,1%
Transporte y almacenamiento	3,9%
Hostelería	5,9%
Actividades inmobiliarias	8,7%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	8,5%
Actividades administrativas y servicios auxiliares	5,9%
Otros	4,2%






VisionQuality

CASO PRÁCTICO

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

[> VisionQuality](#) 

D FINANCIACIÓN COVID-19

A través de distintas líneas de financiación, y en colaboración con el Gobierno Central y los gobiernos regionales, Caja Rural de Navarra ha financiado un elevado importe, apoyando así la actividad de numerosas empresas de todos los tamaños, así como trabajadores autónomos, permitiendo el mantenimiento del empleo durante la crisis derivada de la pandemia Covid-19.

En concreto, se han otorgado financiaciones por un saldo vivo (a 31 de diciembre de 2020) de:

- 808 millones**
- que han apoyado la actividad de
- 5.043 empresas**
- a través de
- 5.725 préstamos**

Las empresas y autónomos solicitantes de financiación de Caja Rural del Navarra al amparo de estas líneas "Covid" tenían con los últimos datos disponibles un número agregado de trabajadores de 89.345, por lo que la obtención de dicha financiación ha tenido un gran impacto positivo, mitigando los efectos de la pandemia y permitiendo el mantenimiento de los niveles de ingresos de la población.

05

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



CAJA RURAL
DE NAVARRA



5.1 EL EQUIPO HUMANO

En Caja Rural de Navarra estamos convencidos de que las personas que conforman la plantilla son el motor de la entidad y nuestra principal ventaja competitiva. El valor que los empleados aportan es la razón de ser de nuestra empresa y es lo que realmente marca la diferencia. Con esto nos referimos tanto a lo que la entidad puede aportar a los clientes y por ende al entorno, como lo que los empleados se aportan entre ellos para crear un entorno de trabajo enriquecedor y que fomente el desarrollo como equipo en una plantilla con diversidad generacional.

El empleado de Caja Rural de Navarra posee unos valores muy marcados, como son la cercanía con todas las personas, el compromiso con el entorno, y la responsabilidad en la actividad. Estos valores se han visto especialmente reflejados este año 2020, ya que durante la situación de pandemia se abrieron todas las sucursales incluso en la situación de confinamiento general de la población, dando servicio en todo momento, refrendando de esta manera nuestro objetivo de proximidad con el entorno.

Esta situación, unida a la transformación digital del sector, facilitó una adquisición más rápida de las habilidades digitales de la plantilla, necesarias para llevar a cabo nuestra función por medios digitales, pero sin perder nuestra esencia, la cercanía.



5.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA Y MODALIDADES DE CONTRATOS

2018 TOTAL EMPLEADOS

965

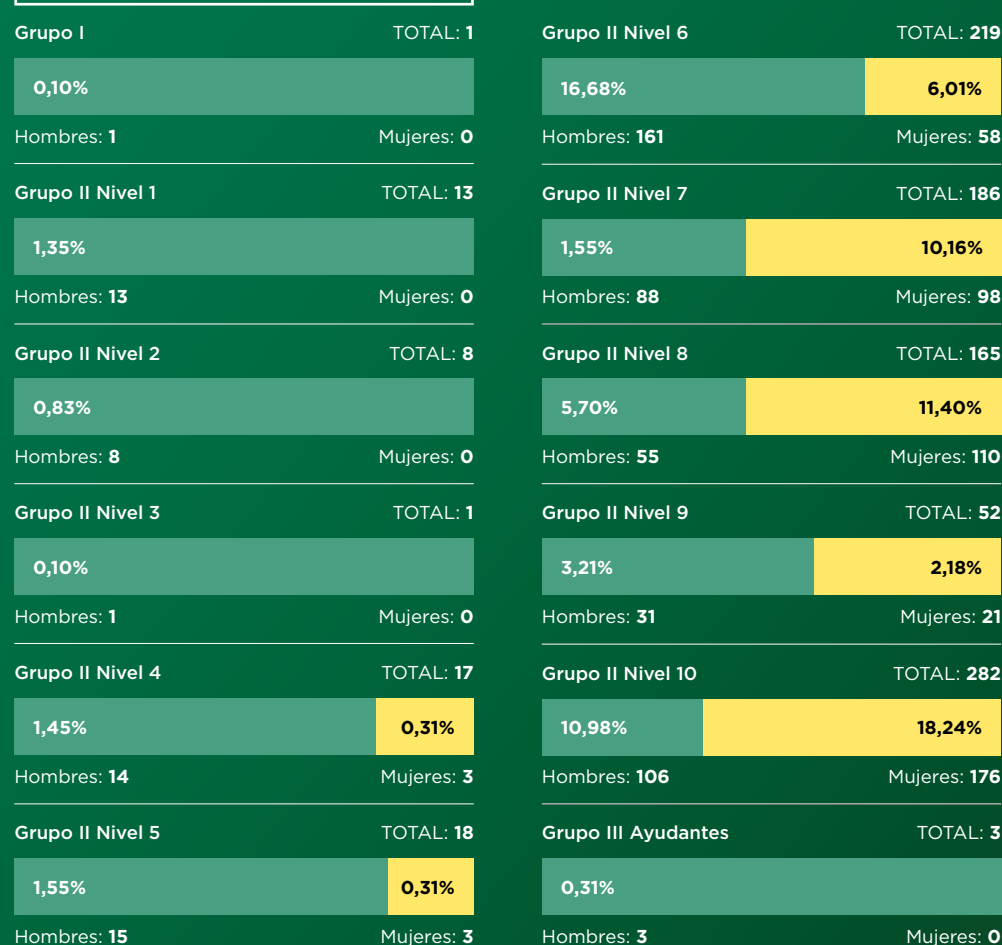
> POR SEXO



> POR EDAD



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



2019 TOTAL EMPLEADOS

963

> POR SEXO



> POR EDAD



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



2020 TOTAL EMPLEADOS

948

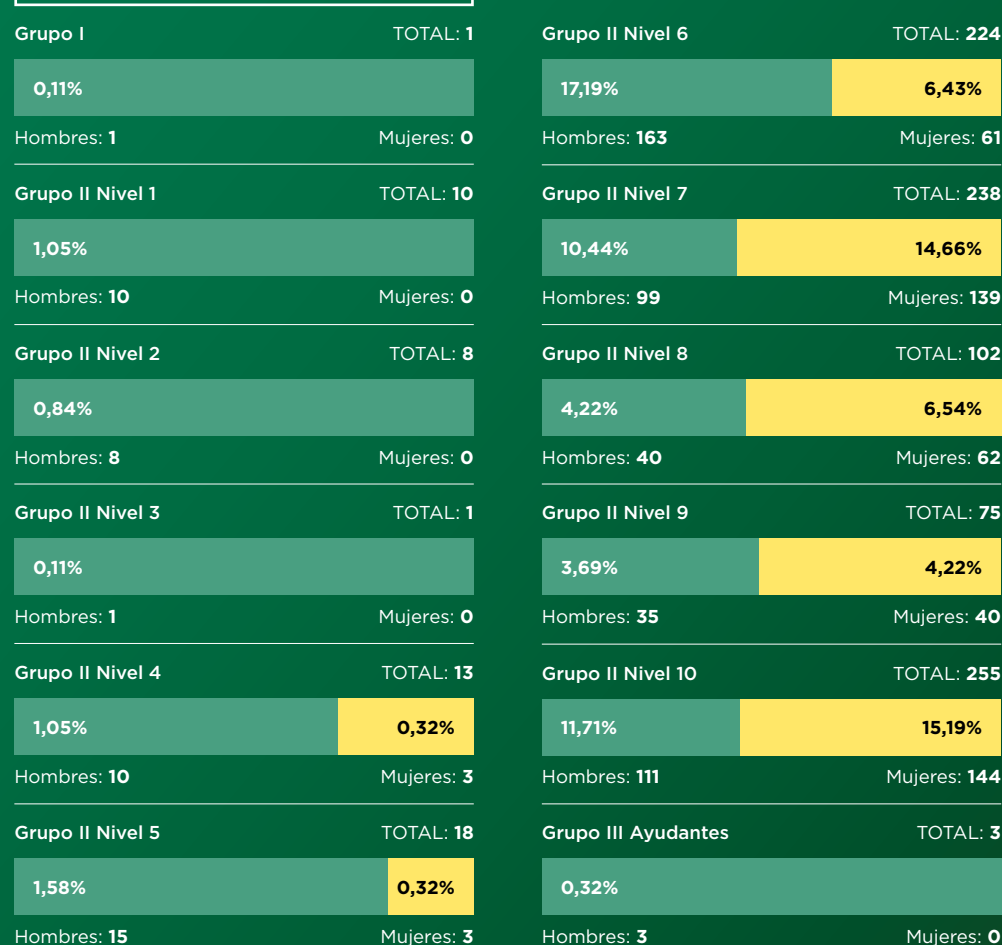
> POR SEXO



> POR EDAD



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL





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, la 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 y soporte tales como conductores personal cualificado o personal de mantenimiento.

Los niveles retributivos se establecen en el Grupo II. Hay 10 niveles retributivos que corresponden a distintas funcionalidades dentro del mismo grupo. Además de estos 10 niveles retributivos hay dos niveles de entrada: entrada primer año y entrada segundo año. Existe una promoción profesional dentro de los niveles dentro de los del Grupo II que establece que con cierto tiempo vas pasando del nivel 10 al nivel 9, del nivel 9 al 8, 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

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%

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

2019 TOTAL EMPLEADOS

963

1. MODALIDADES DE CONTRATO

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

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

2020 TOTAL EMPLEADOS

948

1. MODALIDADES DE CONTRATO

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

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

5.2.3. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS Y DE CONTRATOS TEMPORALES

2020 TOTAL CONTRATOS INDEFINIDOS	742	2019 TOTAL CONTRATOS INDEFINIDOS	735	2018 TOTAL CONTRATOS INDEFINIDOS	759
---	------------	---	------------	---	------------

Clave contrato	Descripción	Empleados 2020	Empleados 2019	Empleados 2018
001	Indefinido T/C	740	733	759
200	Indefinido T/P	2	2	0

2020 EMPLEADOS INDEFINIDOS

> POR SEXO



> POR EDAD

Menores de 30 años



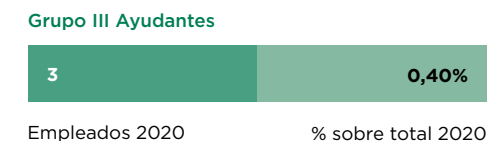
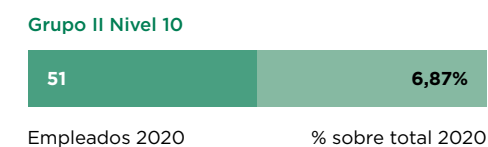
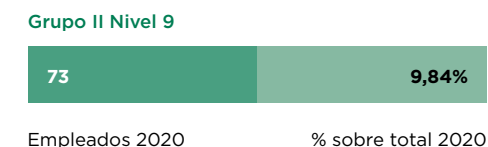
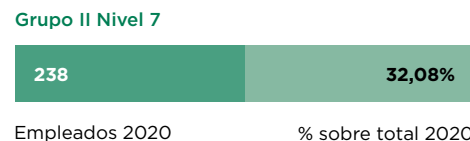
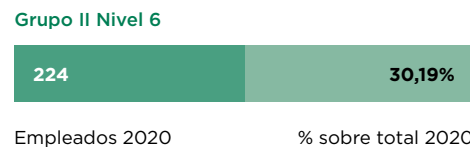
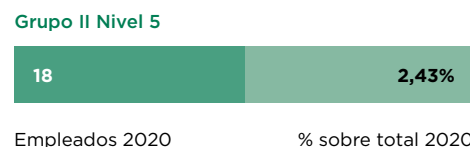
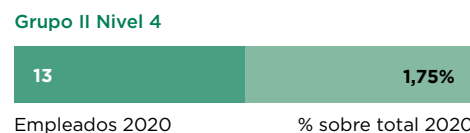
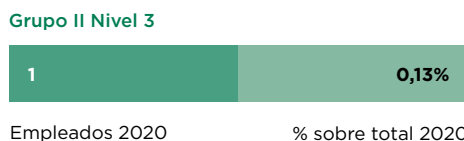
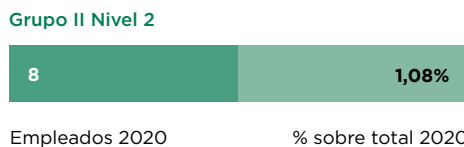
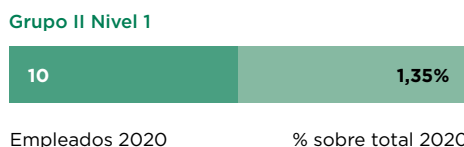
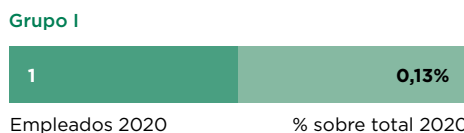
De 30 a 50 años



Mayores de 50 años



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



El equipo humano

1 - 2 - 3 - 4 - **5** - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12

2020 TOTAL CONTRATOS TEMPORALES

206

2019 TOTAL CONTRATOS TEMPORALES

228

2018 TOTAL CONTRATOS TEMPORALES

245

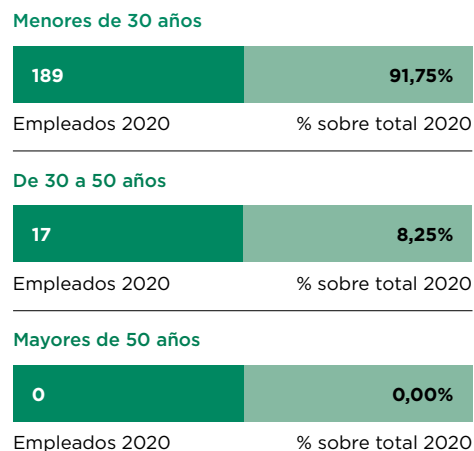
Clave contrato	Descripción	Empleados 2020	Empleados 2019	Empleados 2018
401	Obra o Servicio T/C	7	5	5
402	Circunstancias producción T/C	57	51	53
410	Interinidad T/C	10	16	22
420	Prácticas T/C	131	154	163
502	Circunstancias producción T/P	0	1	1
520	Prácticas T/P	1	1	1

2020 EMPLEADOS TEMPORALES

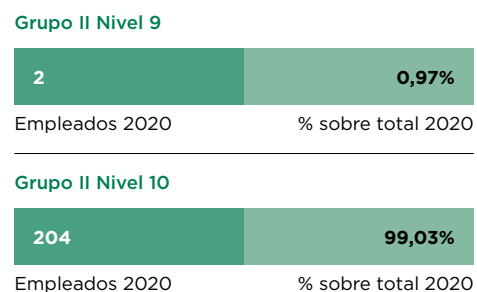
> POR SEXO



> POR EDAD



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

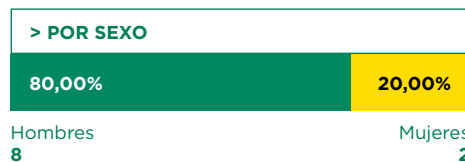


2020 TOTAL CONTRATOS

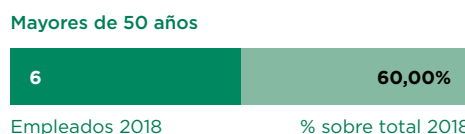
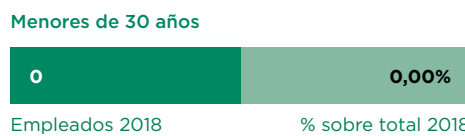
965

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

2018 TOTAL DESPIDOS **10**



> POR EDAD



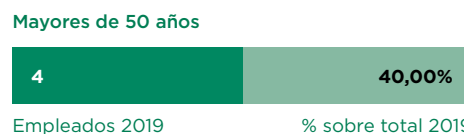
> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



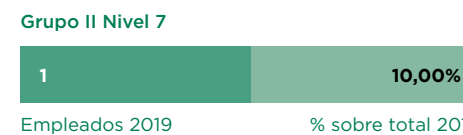
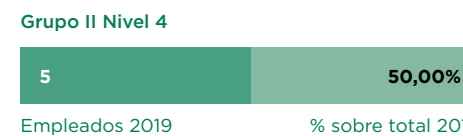
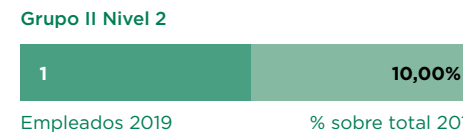
2019 TOTAL DESPIDOS **10**



> POR EDAD



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



El equipo humano

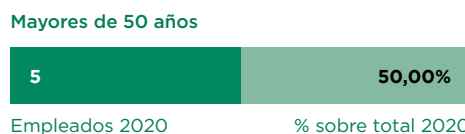
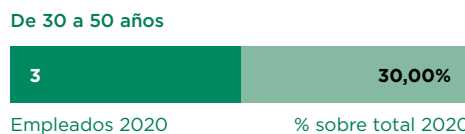
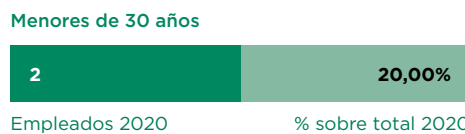
1 - 2 - 3 - 4 - **5** - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12

2020 TOTAL DESPIDOS **10**

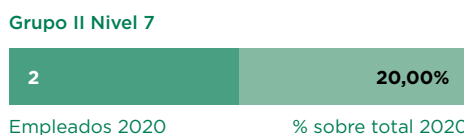
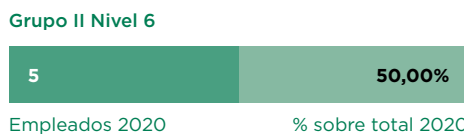
> POR SEXO



> POR EDAD



> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL



5.2.5. EMPLEADOS A CIERRE DEL EJERCICIO 2020, POR PROVINCIA

2018 TOTAL EMPLEADOS **965**



> POR SEXO

ÁLAVA TOTAL: **57**



GUIPÚZCOA TOTAL: **128**



LA RIOJA TOTAL: **82**



MADRID TOTAL: **0**



NAVARRA TOTAL: **580**



VIZCAYA TOTAL: **118**



> POR EDAD

ÁLAVA TOTAL: **57**

Menores de 30 años	24
De 30 a 50 años	33
Mayores de 50 años	0

GUIPÚZCOA TOTAL: **128**

Menores de 30 años	42
De 30 a 50 años	82
Mayores de 50 años	4

LA RIOJA TOTAL: **82**

Menores de 30 años	25
De 30 a 50 años	54
Mayores de 50 años	3

MADRID TOTAL: **0**

De 30 a 50 años	0
-----------------	----------

NAVARRA TOTAL: **580**

Menores de 30 años	136
De 30 a 50 años	332
Mayores de 50 años	112

VIZCAYA TOTAL: **118**

Menores de 30 años	39
De 30 a 50 años	79
Mayores de 50 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

Menores de 30 años 20

De 30 a 50 años 34

Mayores de 50 años 0

GUIPÚZCOA TOTAL: 132

Menores de 30 años 44

De 30 a 50 años 83

Mayores de 50 años 5

LA RIOJA TOTAL: 83

Menores de 30 años 25

De 30 a 50 años 56

Mayores de 50 años 2

MADRID TOTAL: 1

De 30 a 50 años 1

NAVARRA TOTAL: 568

Menores de 30 años 129

De 30 a 50 años 331

Mayores de 50 años 108

VIZCAYA TOTAL: 125

Menores de 30 años 46

De 30 a 50 años 78

Mayores de 50 años 1



2020 TOTAL EMPLEADOS **948**



> POR SEXO

Región	Hombres	Mujeres	TOTAL
ÁLAVA	29	23	52
GUIPÚZCOA	64	62	126
LA RIOJA	43	38	81
MADRID	1	0	1
NAVARRA	301	263	564
VIZCAYA	58	66	124

> POR EDAD

Región	Menores de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	TOTAL
ÁLAVA	17	34	1	52
GUIPÚZCOA	38	82	6	126
LA RIOJA	24	55	2	81
MADRID	0	1	0	1
NAVARRA	139	323	102	564
VIZCAYA	44	78	2	124



5.2.6. INFORME INTEGRADO 2020

EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2019	EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2018
12,85	11,62
EXPERIENCIA (ANTIGÜEDAD MEDIA) 2020	
13,32	

Diversidad	Empleados 2020	% sobre total 2020	% sobre total 2019	* % 2018
Hombres	496	52,32%	51,71%	51,40%
Mujeres	452	47,68%	48,29%	48,60%

Personas con titulación universitaria	Empleados 2020	% sobre total 2020	% sobre total 2019	* % 2018
Sin titulación	64	6,75%	4,15%	8,14%
Con titulación	884	93,25%	95,85%	91,86%
Total	948			

A 31/12/2020 el número de personas con alguna minusvalía en la plantilla de Caja Rural de Navarra es: 4.



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.

1. SISTEMA RETRIBUTIVO

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

DISTRIBUCIÓN DE LOS COMPONENTES RETRIBUTIVOS

	2020	2019
Salario de Convenio	65,51%	70,62%
Salario Voluntario	19,10%	19,78%
Incentivos	15,38%*	9,60%

* El 2020 incorpora el incentivo del Plan estratégico

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

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



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



La retribución variable 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.



Remuneración media por clasificación profesional:

SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2020	37.906,92 €
PAGA BRUTA 2020	2.263,10 €
<hr/>	
SALARIO MEDIANO EMPLEADOS 2020	34.895,53 €
PAGA BRUTA 2020	2.083,32 €

SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2019	37.129,42 €
PAGA BRUTA 2019	2.216,68 €
<hr/>	
SALARIO MEDIANO EMPLEADOS 2019	34.000,00 €
PAGA BRUTA 2019	2.029,85 €

SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2018	36.354,01 €
PAGA BRUTA 2018	2.170,39 €
<hr/>	
SALARIO MEDIANO EMPLEADOS 2018	33.284,26 €
PAGA BRUTA 2018	1.987,12 €

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

Categoría	Ref a Sal. Mediano 2020	Ref. a salario mediano 2019***
Grupo II Nivel 1	3,26	3,26
Grupo II Nivel 2	2,49	2,53
Grupo II Nivel 4	2,14	2,16
Grupo II Nivel 5	1,98	2,02
Grupo II Nivel 6	1,48	1,50
Grupo II Nivel 7	1,08	1,11
Grupo II Nivel 8	0,97	0,96
Grupo II Nivel 9	0,83	0,87
Grupo II Nivel 10	0,61	0,62
Grupo III Ayudantes	0,91	0,92

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

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

2020		
Salario mínimo de entrada en €/Hora		
22.634,18 €	1.700	13,31 €

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

*SMI = Salario mínimo interprofesional

NOTA: 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.
 *** Información en base al salario mediano.

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

SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2020	37.906,92 €
PAGA BRUTA 2020	2.263,10 €

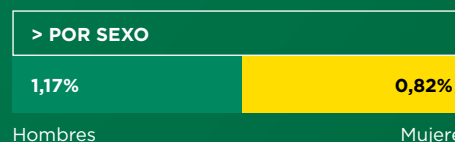
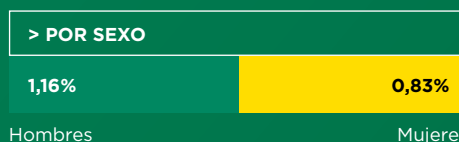
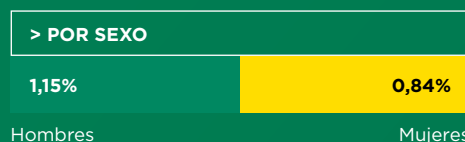
SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2019	37.129,42 €
PAGA BRUTA 2019	2.216,68 €

SALARIO MEDIO EMPLEADOS 2018	36.354,01 €
PAGA BRUTA 2018	2.170,39 €

MEDIA SALARIO 2020

MEDIA SALARIO 2019

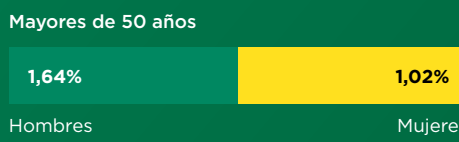
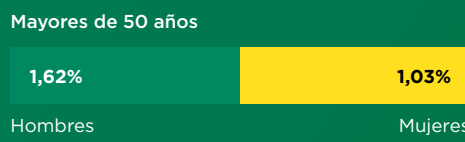
MEDIA SALARIO 2018



> POR EDAD

> POR EDAD

> POR EDAD





SALARIO MEDIANO EMPLEADOS 2020	34.895,53 €
PAGA BRUTA 2020	2.083,32 €

MEDIA SALARIO 2020

> POR SEXO	
1,25%	0,91%
Hombres	Mujeres

> POR EDAD

Menores de 30 años	
0,63%	0,63%
Hombres	Mujeres

De 30 a 50 años	
1,34%	1,03%
Hombres	Mujeres

Mayores de 50 años	
1,76%	1,12%
Hombres	Mujeres

SALARIO MEDIANO EMPLEADOS 2019	34.000,00 €
PAGA BRUTA 2019	2.029,85 €

MEDIA SALARIO 2019

> POR SEXO	
1,27%	0,90%
Hombres	Mujeres

> POR EDAD

Menores de 30 años	
0,63%	0,63%
Hombres	Mujeres

De 30 a 50 años	
1,36%	1,03%
Hombres	Mujeres

Mayores de 50 años	
1,79%	1,11%
Hombres	Mujeres

SALARIO MEDIANO EMPLEADOS 2018	33.284,26 €
PAGA BRUTA 2018	1.987,12 €

MEDIA SALARIO 2018

> POR SEXO	
1,28%	0,89%
Hombres	Mujeres

> POR EDAD

Menores de 30 años	
0,60%	0,60%
Hombres	Mujeres

De 30 a 50 años	
1,31%	0,99%
Hombres	Mujeres

Mayores de 50 años	
1,78%	1,13%
Hombres	Mujeres

ÍNDICE LABORAL MEDIO EN CAJA RURAL DE NAVARRA: **2.263,10 €/PAGA BRUTA**

* Información en base al Índice Laboral Medio

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

Función	SALARIOS MEDIOS HOMBRES 2020	SALARIOS MEDIOS HOMBRES 2019	SALARIOS MEDIOS HOMBRES 2018	SALARIOS MEDIOS MUJERES 2020	SALARIOS MEDIOS MUJERES 2019	SALARIOS MEDIOS MUJERES 2018
Responsable Área/Zona	2,60	2,61	2,73	2,22	2,20	2,42
Director Oficina/SSCC	1,39	1,39	1,41	1,13	1,12	1,16
Administrativo-Comercial/SSCC	0,90	0,91	0,92	0,75	0,75	0,74

Función	SALARIOS MEDIANOS HOMBRES 2020	SALARIOS MEDIANOS HOMBRES 2019	SALARIOS MEDIANOS HOMBRES 2018	SALARIOS MEDIANOS MUJERES 2020	SALARIOS MEDIANOS MUJERES 2019	SALARIOS MEDIANOS MUJERES 2018
Responsable Área/Zona	2,82	2,85	2,98	2,41	2,41	2,65
Director Oficina/SSCC	1,51	1,52	1,54	1,23	1,22	1,27
Administrativo-Comercial/SSCC	0,98	0,99	1,00	0,82	0,82	0,81

* SSCC: Servicios Centrales

* Información en base al Índice Laboral Medio

4. 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).

	2020	2019	2018
MEDIANA DE SALARIOS sin incentivos	34.895,53	34.000,00	-
MEDIANA DE SALARIOS sin el salario más alto y con incentivos	39.319,74	36.844,07	-
Ratio compensación persona mejor pagada frente a la mediana de los salarios	5,89	7,94	7,41
MEDIANA DE % DE LOS INCREMENTOS DE SALARIOS	0,31	2,62	-
Ratio del incremento % persona mejor pagada frente a la mediana de los %	3,21	0,35	0,95



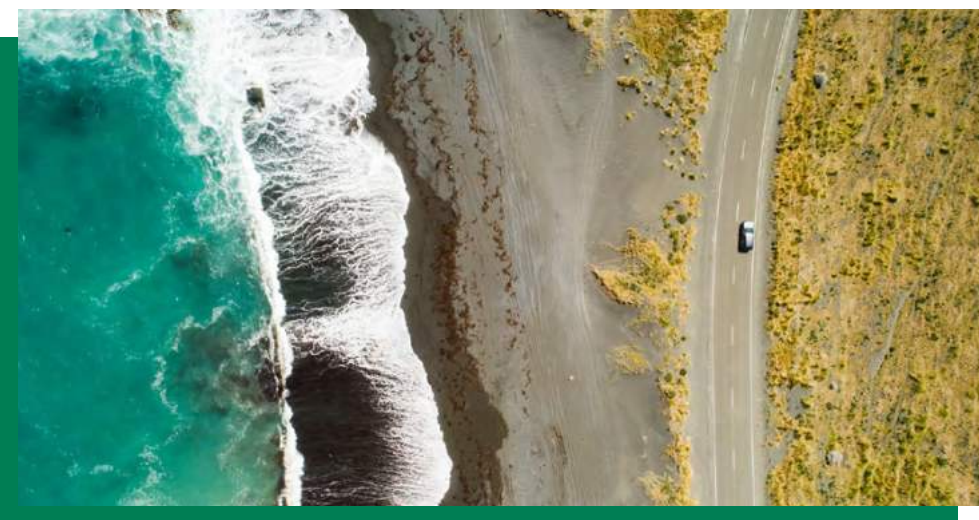
5. LA REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

Remuneración bruta total del año 2020 del **consejo** ha sido:

55.275,08 €

Personas del consejo en 2020	
TERES LOS ARCOS IGNACIO	ETAYO ANDUEZA MARCELINO
RODRIGUEZ EGUILAZ JOSE JOAQUIN	ZABALETA CIRIZA ROBERTO
ESANDI SANTESTEBAN FERMIN	GOÑI JUAMPEREZ PEDRO JOSE
SANCHEZ DIESTRO CARLOS	DEL CASTILLO TORRES JESUS MARIA
ARRONDO LAHERA ALBERTO	URRUTIA AICEGA GABRIEL
GARCIA DIAZ DE CERIO MANUEL	IRISARRI VALENCIA PEDRO JESUS
OLLETA GAYARRE FERNANDO	ZABALETA JURIO IGNACIO

Retribución anual media por persona: **3.948,22 €**



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

1.926.000,00 €

Personal del equipo directivo en 2020	
UGARTE ALBERDI ALBERTO	Director área riesgos
LECUMBERRI SEVIGNE ANGEL	Director comercial
AYECHU REDIN JUAN MARIA	Director área empresas
SOLA ARRESE FELIX	Director cumplimiento normativo
RODRIGUEZ LASPIUR FRANCISCO J.	Director control gestión
ARRIETA DEL VALLE IGNACIO	Director general
SAGASETA GARCIA CARLOS ALBERTO	Director de auditoría interna
GARCIA DE EULATE MARTIN MORO MIGUEL	Director tesorería
TABOADA PLATAS SERGIO	Responsable tecnología y organización
MORIONES ARAMENDIA MARIA	Responsable vivienda y activos inmobiliarios
CAMPOS JIMENEZ FERNANDO	Responsable recursos humanos
MENA SOLA IGNACIO	Responsable asuntos jurídicos
BERAZALUCE MINONDO FRANCISCO J.	Responsable empresas participadas
MAEZTU ZAPATERIA IGNACIO	Director comercial oficinas

Retribución anual media por persona: **137.571,43 €**

* El 2020 lleva incentivo del Plan estratégico

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



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

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

OTROS BENEFICIOS

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





5.5 DESCONEXIÓN DIGITAL

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

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

Dicho acuerdo se trasladó a la plantilla a principios de año y se incluirá en el nuevo convenio colectivo previsto para 2021.

5.6 DESARROLLANDO PROFESIONALES

El objetivo este año es crear un cuadro de mando que nos permita visualizar la situación de los equipos actual, y ponerla en relación con la estructura de equipo ideal.

Es importante, no solo valorar el equilibrio frente a las necesidades actuales, sino que también vamos a proyectar las necesidades futuras.



El modelo consta de tres niveles e indicadores:

- En un modelo sostenible, es estratégico contar con talento inicial que pueda crecer y asumir responsabilidades a futuro en la Caja.
- Debemos contar con personas preparadas que puedan asumir nuevas responsabilidades.
- Equilibrio en estructura directiva. Debemos mantener en los equipos una estructura estable, a través de personas con experiencia y flexibilidad a través de nuevas incorporaciones en formación.

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

- Evaluación del Plan de Mejora.
- Evaluación Transversal.
- Evaluación de objetivos de negocio del equipo.

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

PLAN DE MEJORA/TALENTO

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

Las competencias evaluadas en el proceso, están ligadas a los valores de la Caja. Cercanía, compromiso, y responsabilidad. Y ponemos especial énfasis también en la competencia de Liderazgo, ya que consideramos que la función directiva es clave en el desarrollo profesional de las personas de la Caja.

En el Plan de Mejora, se definen objetivos que permitan desarrollar competencias. Y dichos objetivos se pueden alcanzar a través

de acciones concretas. Esto nos permite hacer seguimiento del proceso de desarrollo que se está llevando a cabo.

EVALUACIÓN TRANSVERSAL

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

Evaluación Servicios Centrales

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

Evaluación Oficinas

- Dinamismo Comercial
- Dominio del Producto/Criterio de negocio

- Cumplimiento Directrices Área/Caja
- Creatividad e innovación

5.7 ORGANIZACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL

La representación de los trabajadores se integra en el órgano de gobierno de la Caja que es el Consejo Rector. Una persona en representación del colectivo de personas empleadas asume el cargo de Consejero Laboral, participando en las decisiones de gobierno y con acceso a la información de gestión que se debe analizar en reuniones así como de los aspectos de estrategia. Asimismo, se integra en el Comité de Remuneraciones, en el que se analiza la Política de Remuneraciones de la Caja que se traslada al Consejo Rector para su aprobación.

En el mismo sentido, la organización de las personas tiene en cuenta la participación de todos los empleados en la actividad diaria.

En primer lugar, se fomenta el trabajo en equipo, de tal manera, que la propia oficina es el núcleo fundamental de operatividad de la empresa, hasta tal punto, que los objetivos que se plantea la empresa, son objetivos de equipo. Los parámetros que tienen que conseguir de avance económico, a nivel de clientes, y en general de funcionamiento de la sucursal son para todos en conjunto.

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

5.8 POLÍTICAS IMPLEMENTADAS EN EL CAMPO DE LA FORMACIÓN

Uno de los valores más importantes de la entidad es el talento de la plantilla, que trasladamos diariamente de persona a persona, como un sistema de aprendizaje continuo y un objetivo de desarrollo de personas que trasladamos también a través de un sistema de formación interna al que dedicamos muchos recursos y que practicamos con esmero. Además, la diversidad generacional de la plantilla, en la que convivimos personas de distintas generaciones, nos facilita el traslado de diferentes materias y habilidades que no hacen sino facilitar también el traslado de este conocimiento.

El objetivo fundamental de la entidad es el de desarrollar personas en el ámbito profesional, posibilitando un desarrollo horizontal y vertical hacia nuevas funciones, capacitándoles para poder asesorar a los clientes en todas las vertientes del negocio bancario.

Durante los últimos 4 años, la regulación bancaria se ha intensificado, lo que ha conllevado que la actividad formativa de la entidad se centrara en preparar a la plantilla para adquirir los certificados necesarios para poder desarrollar su labor de asesoramiento, y dar curso a diferentes regulaciones que han tenido su reflejo en distintas formaciones de Cumplimiento Normativo. Contamos actualmente con personas muy

preparadas y con conocimientos técnicos específicos, lo que ha supuesto una mayor dedicación de la plantilla a este aspecto formativo. Este hecho unido en el último año a la transformación digital de la entidad, ha supuesto el mayor número de horas dedicadas a formación de la plantilla.

La regulación normativa nos da la oportunidad de estar más preparados para asesorar a los clientes en ámbitos más complejos y dar un mejor servicio, con altos estándares de conocimiento.

El plan de formación de Caja Rural de Navarra es cliente céntrico, poniendo al cliente interno y su desarrollo en el centro, alineando las necesidades de la plantilla con el Plan de Formación.





El pasado año 2020 se impartieron un total de **77.938 horas de formación** repartidas de la siguiente forma:

> POR SEXO		
49,91%		50,09%
Hombres 38.897,00		Mujeres 39.041,00
TOTAL GENERAL	77.938,00 horas	

> POR EDAD		
Menores de 30 años	31.046,50 horas	39,83%
De 30 a 50 años	40.662,00 horas	52,17%
Mayores de 50 años	6.229,50 horas	7,99%
TOTAL GENERAL	77.938,00 horas	

> CATEGORIZACIÓN POR HORAS		
Horas normativa	69.970,00 horas	89,78%
Otras formaciones	7.968,00 horas	10,22%
TOTAL GENERAL	77.938,00 horas	

Del total de horas de formación, 69.970 horas corresponden a formación relativa a cumplimiento normativo, especialmente y por este orden, Ley de Mediación de Seguros, MIFID II y LCCI.

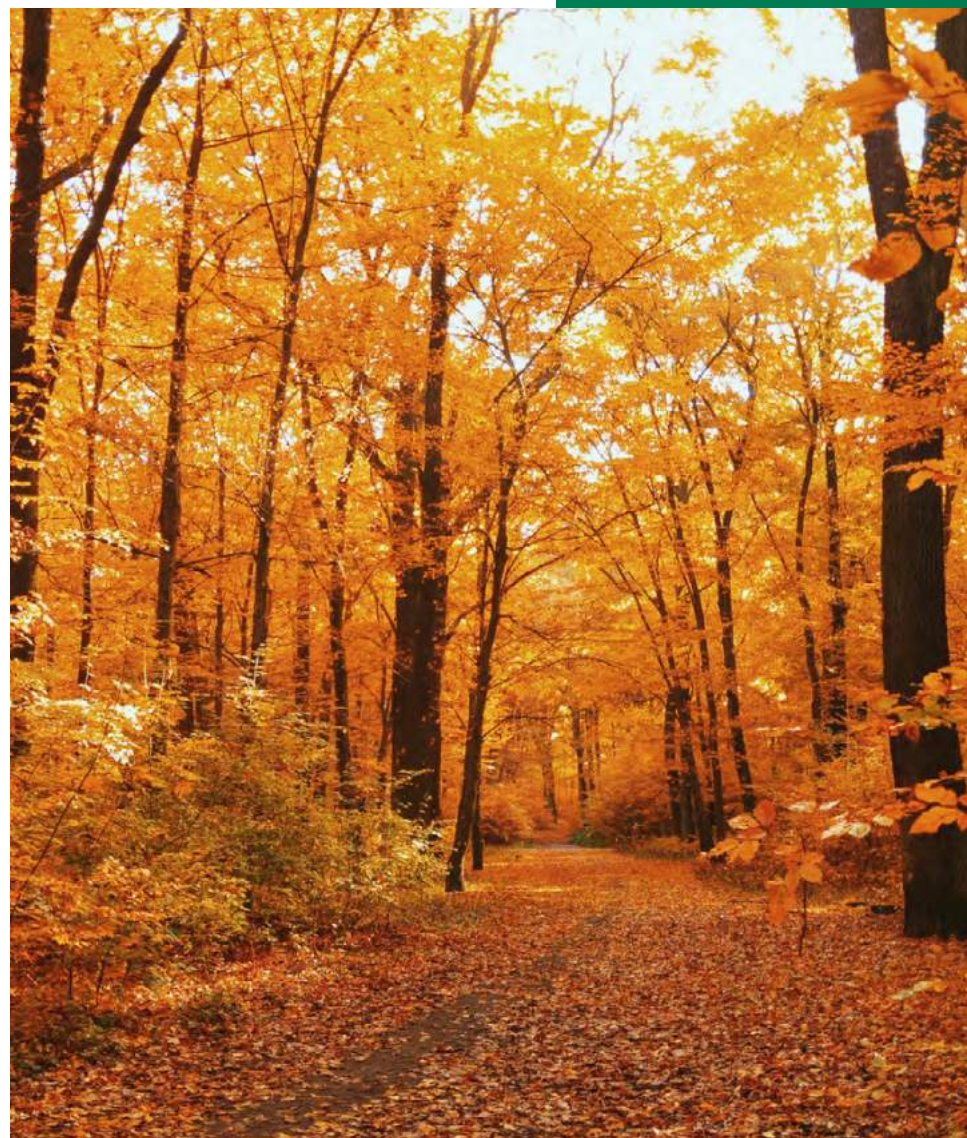
> POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL		
Grupo II Nivel 1	236,50 horas	0,30%
Grupo II Nivel 2	506,00 horas	0,65%
Grupo II Nivel 3	40,00 horas	0,05%
Grupo II Nivel 4	884,00 horas	1,13%
Grupo II Nivel 5	1.158,50 horas	1,49%
Grupo II Nivel 6	15.450,00 horas	19,82%
Grupo II Nivel 7	15.269,50 horas	19,59%
Grupo II Nivel 8	7.130,00 horas	9,15%
Grupo II Nivel 9	5.498,50 horas	7,05%
Grupo II Nivel 10	31.765,00 horas	40,76%
TOTAL GENERAL	77.938,00 horas	

Esta situación excepcional supuso una reducción en el número de horas de formación impartidas, alcanzando las 82,13 horas de formación por persona y consiguiendo una actualización permanente de la plantilla.

5.9 ÍNDICE DE ABSENTISMO EN CAJA RURAL DE NAVARRA

CLASE ABSENTISMO	2020	2019	2018
Enfermedad común	32.190,00	33.592,50	37.635,00
Enfermedad Covid-19	17.805,00	-	-
Accidente no laboral	1.267,50	3.097,50	1.072,50
Accidente/Enfermedad laboral	555,00	450,00	397,50
Maternidad	12.667,50	14.977,50	15.487,50
Paternidad/Paternidad tiempo parcial	7.230,00	4.672,50	3.390,00
TOTAL HORAS ABSENTISMO	71.715,00	56.790,00	57.982,50
TOTAL HORAS LABORABLES	1.611.600,00	1.637.100,00	1.640.500,00
ÍNDICE ABSENTISMO	4,45%	3,47%	3,53%

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



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

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

Contamos en la entidad con un Plan de Igualdad que estamos implementando con el fin de establecer medidas que reafirmen nuestra política de igualdad, fomentando una cultura igualitaria en la plantilla, siendo además una empresa tractora en materia igualitaria con el entorno. La organización está compuesta por una plantilla paritaria, en la que el porcentaje de direcciones de oficina ocupados por mujeres, puesto clave en la entidad, asciende al 34 %. Esta cifra es de las más elevadas del sector.

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 Comités 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.



5.11 INCORPORACIÓN DE TALENTO Y COMPROMISO CON EL EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DEL TALENTO

La Universidad es nuestra fuente de talento principal, es por ello, que nuestra presencia y colaboración es constante, dando la primera oportunidad a las personas que finalizan su formación y tienen dificultades para acceder al mercado laboral.

En 2020 estuvimos presentes en los siguientes foros de empleo: Empleogune en Vitoria, en San Sebastián en el encuentro de empleo organizado por la Universidad del País Vasco y también en el Foro de Cámara de Gipuzkoa, y en Pamplona, en el Career Forum de la Universidad de Navarra.

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

Nuestros programas de prácticas suponen la puerta de acceso al mundo laboral, y nuestro “vivero” para la detección de Talento.

En el año 2020, 183 personas se incorporaron a nuestros programas de prácticas. En el programa de prácticas de verano, se incorporaron 95 personas, de las cuales 61 eran mujeres y 34 hombres.

MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CANDIDATO

Uno de los objetivos en la incorporación de talento, es la mejora de la experiencia del candidato. Para ello, hemos desarrollado un nuevo espacio en la web corporativa, con un acceso y posibilidad de aplicar mucho más ágil y sencilla.

Otro de los aspectos clave es la comunicación con los candidatos, incorporando mejoras en el proceso de *onboarding*.

CAPACITANDO PROFESIONALES DEL ASESORAMIENTO

Nuestra implicación en el desarrollo, viene reflejada por los 92 alumnos que se han incorporado al programa universitario dual con UNIR. Dadas las necesidades formativas del sector derivadas de MIFID 2 y LCCL, posibilitamos que los recién egresados que quieran desarrollar una carrera profesional en el ámbito financiero, puedan lograr dichas capacitaciones, a la vez que ponen en práctica desde nuestros equipos los conocimientos adquiridos.

La orientación y feedback en este proceso de desarrollo es clave, por ello, asignamos un tutor interno con experiencia, que entre otras, asume las siguientes funciones:

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

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

En este año de incertidumbre, Caja Rural de Navarra, sigue apostando por consolidar talento, seguimos una evolución positiva en la conversión de contratos temporales en indefinidos. Este año, se han realizado 32 conversiones de contrato, 20 de mujeres y 12 de hombres. Lo que supone un incremento del 6% sobre el año anterior.

ALUMNI CAJA RURAL DE NAVARRA

Queremos avanzar en la relación que mantenemos con los profesionales que han aportado valor a Caja Rural de Navarra. es por ello que estamos poniendo en marcha una comunidad con personas que han pasado por nuestros equipos o a los que les hemos facilitado alguna beca para ampliar estudios.

Alumni tiene como objetivo ofrecer *networking* entre los miembros, formación, actualidad financiera y de la Caja, así como oportunidades profesionales en el entorno.

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

Tal y como señala el artículo 7.1 de la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, el acoso sexual consiste en cualquier comportamiento de índole sexual cuyo objetivo sea atentar contra la dignidad de una persona, especialmente cuando dicha actitud crea un marco ofensivo, degradante e intimidatorio para la víctima. En Caja Rural de Navarra vamos más allá, implantando un protocolo frente al acoso por razón de origen racial, religión o convicciones, discapacidad, edad, género u orientación sexual (art. 4.2 del ET), pues el llamado acoso moral constituye siempre un atentado a la dignidad personal y a la integridad moral de la víctima.

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

la confidencialidad de la información denunciada por la persona objeto del presunto acoso o de cualquier empleado que tenga conocimiento de la aparición de este tipo de conductas.

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

5.13 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

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

Para ser concisos, se enumeran los **aspectos más relevantes**:

1. Organización de la prevención dentro de Caja Rural de Navarra.
2. Evaluación de riesgos en los puestos y áreas de trabajo.
3. Planificación de la actividad preventiva.
4. Estudios y mediciones higiénicas realizados.
5. Formación e información de los trabajadores.



6. Planes de emergencia y evacuación.

7. Documentación de los equipos de trabajo e instalaciones.

8. Documentación referente al Comité de Seguridad y Salud.

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

Para alcanzar los objetivos previstos en la planificación anual dentro del Plan de prevención, durante el año 2020 se han llevado a cabo las siguientes **actuaciones**:

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



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

Durante el año 2020 han tenido lugar en Caja Rural de Navarra un total de **9 accidentes de trabajo** (6 mujeres y 3 hombres), de los cuales 6 han requerido de baja laboral. De los accidentes con baja, 3 han tenido lugar en el centro de trabajo habitual durante la jornada laboral y 3 han acontecido durante el transcurso del desplazamiento casa - oficina/oficina - casa (*In Itinere*). No existen enfermedades profesionales reconocidas.

Los **indicadores** del 2020 son los siguientes:

Índice de frecuencia: 5,58
Índice de gravedad: 0,10

Para el año 2021, está previsto llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de nuevas incorporaciones.
- Continuar con la coordinación de actividades empresariales.
- Cumplir con los objetivos de la planificación anual.
- Continuar con el grupo Empresa Saludable.
- Continuar con las actuaciones previstas en el Protocolo de actuación frente al Covid-19 mientras sea necesario.

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

5.14 INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

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

Por otro lado, tenemos la plena convicción de que dichos comportamientos éticos, son muy beneficiosos a largo plazo en la búsqueda del crecimiento y el mayor beneficio para la Entidad, por lo que, adicionalmente a su exigibilidad moral o humana, deben ser incluidos como políticas y objetivos básicos del negocio.

06

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



CAJA RURAL
DE NAVARRA



6.1. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

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

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

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

1. PRINCIPIO DE HONORABILIDAD

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

2. PRINCIPIO DE MORALIDAD Y ÉTICA LABORAL

En la selección de proveedores se descartarán aquellos respecto de los cuales sea pública o notoriamente conocida su infracción de los derechos de los trabajadores reconocida en la normativa laboral o en el incumplimiento de sus obligaciones legales como empresario.

3. PRINCIPIO DE RECONOCIDA EXPERIENCIA Y CALIDAD

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

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

- Aquellos proveedores con los que haya surgido una incidencia grave en la prestación de un servicio a la Entidad. Las excepciones a este sistema serán autorizadas por la Dirección General y el responsable de Intervención.
- En atención a la prestación de servicios concreta o al suministro que se quiera contratar, se excluirán a aquellos proveedores en situación de concurso de acreedores, cuando dicha circunstancia se considere que pudiera generar consecuencias adversas para la Entidad.
- No se encuentren al corriente en los pagos a la Tesorería General de la Seguridad Social y/o a la Agencia Tributaria.
- Haya sido declarado culpable de un delito que afecte a su moralidad profesional (por ejemplo, delitos contra los trabajadores), o existan indicios fehacientes de su involucración en un caso de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o similares.



6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES

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

Todas las áreas siguen el procedimiento marcado en el manual de proveedores, que establece las siguientes normas que determinan 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.



6.3. PLANES DE FUTURO

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

Gracias a la exigencia propia de Caja Rural de Navarra de Buena Gobernanza, trasladamos esa exigencia a los servicios contratados y, de esa manera, mejoramos la calidad general de los proveedores que trabajan para la Entidad. Generando riqueza a su vez, ya que son proveedores con una mejor calidad de servicio.

6.4. PORCENTAJE DE FINANCIACIÓN DE PROVEEDORES LOCALES

En el sector financiero los proveedores más relevantes 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 2020) se obtiene que el importe total de gasto (facturación 2020) es 124 millones, de los cuales el 51,96% son compras a proveedores de Navarra, País Vasco y La Rioja.



07

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



CAJA RURAL
DE NAVARRA

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 2020 con un sentido de responsabilidad hacia el entorno que nos rodea, con la consecución de unos objetivos generales que se pueden resumir de la siguiente forma:



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



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



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



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



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



Prestación de un servicio esencial al cliente, con la apertura y atención presencial de todas las oficinas en medio de la situación provocada este año 2020 por el COVID-19, aspecto este que es más relevante en poblaciones pequeñas, donde hay mayor proporción de personas mayores.



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

1. EL CONSUMO DE LOS RECURSOS

PAPEL Y TONER

En Caja Rural de Navarra, llevamos una década fomentando un sistema de gestión documental en las oficinas que implementa la digitalización de los procesos internos y con los clientes, de forma que se reduce drásticamente la cantidad de papel que se utiliza en las oficinas. En el año 2020 este proceso se ha implantado en 34 oficinas, la previsión para el 2021 es finalizar el proceso con la digitalización de las últimas 21 oficinas pendientes.

El papel representa el principal consumo de materias primas en la prestación de servicios financieros, tanto en coste como en su impacto ambiental, especialmente el papel para impresión en hojas A4. Desde hace bastantes años, este papel cuenta con la certificación FSC C015403, garantizando con ello un proceso de producción más respetuoso con el medio ambiente.

A lo largo de este año, hemos continuado con la ejecución de procesos de ahorro de consumo de papel en comunicaciones internas y con los clientes, con un gran

incremento del buzón virtual entre los clientes. Además, la situación general provocada por el Covid-19 ha acelerado este proceso con una potenciación de los canales digitales.

Por eso, el **consumo total de papel** ha seguido la tendencia general de esos últimos años de disminución, si bien este año 2020 el consumo ha descendido más de lo esperado por la menor afluencia de clientes a las oficinas por el covid-19 (el papel de tpv no figura porque ya no lo compramos directamente):

Consumo (Kg/año)	2016	2017	2018	2019	Previsto 2020	2020	Previsto 2021
papel libre cloro folios	65.656	63.278	58.349	50.800	50.000	45.825	48.000
papel termico tpv	340	332	0	0	0	0	0
papel cajeros	294	148	277	1.533	1.700	1.415	1.400
sobres	4.214	3.568	3.767	2.576	2.500	3.618	3.000
papel en folletos y carteles	4.565	4.300	4.200	1.195	1.150	416	1.100
consumo total papel	75.069	70.894	66.593	56.104	55.350	51.274	53.500

Los **datos de consumo de papel por empleado** en el año 2020 (a 31 de diciembre número empleados era de 948) ha sido de 54,08, inferior al ratio de 2019 que era de 62,62, aunque ya hemos señalado el carácter especial del primero.

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

Estos son los datos del consumo de tóner:

Consumo uds.	2016	2017	2018	2019	Previsto 2020	2020	Previsto 2021
tóner reciclado	3.199	3.276	3.368	1.957	1.900	3.183	3.050
tóner originales	231	251	229	106	100	82	70

Los **datos de consumo de tóner por empleado** en el año 2020 era de 3,35 en tóner reciclado y 0,08 en tóner originales, frente a los ratios del año 2019 de 2,03 en tóner reciclados y 0,11 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 2020 su origen en su totalidad en energías renovables.

En cuanto a los datos del consumo de 2020, muestran un progresivo descenso, gracias a las medidas de eficiencia energética implantadas. Si bien en este caso, este descenso del consumo seguramente se ha visto incrementado por la menor presencia de empleados y clientes en las oficinas durante el periodo de confinamiento. La tabla de consumos ha sido la siguiente:

Consumo kW/h.	2016	2017	2018	2019	Previsto 2020	2020	Previsto 2021
	5.771.985	5.557.303	5.814.696	5.307.239	5.250.000	4.870.619	5.100.000

Los **datos de consumo de energía por empleado** en el año ha sido de 5.137 KWh, frente a los 5.511 KWh del año 2019.

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

En este sentido, el consumo en el año 2016 ha sido de 3.894 GJ, en el 2017 de 3.921 GJ, en el año 2018 de 4.280 GJ, en el 2019 de 4.026 GJ y en el 2020 de 2.282,50 GJ. Como se observa, ha habido un fuerte descenso de este año, debido fundamentalmente a la cada vez mayor utilización de las reuniones por videoconferencia, que se han incrementado especialmente este año por las restricciones a la movilidad del 2020 por el covid-19.

(Considerando una conversión de 1 kWh= 0.0036 GJ, y 1 l de gas oil= 10 kWh)

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

Climatización

Renovación de los equipos más antiguos y menos eficientes, por otros equipos que son bombas de calor Inverter con tecnología de volumen refrigerante variable VRV, que tienen un consumo nominal inferior en un 40-50 % a las bombas de calor tradicionales. En 2020, se han sustituido los equipos en 8 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 2020, se han cambiado las luminarias a leds en 6 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 2020 se han renovado 17 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. Como hemos comentado ya anteriormente, la situación provocada por el covid-19 ha potenciado en gran manera el uso de las videoconferencias entre empleados, en reuniones de formación e incluso con clientes.

AGUA

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

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

Consumo m ³	2016	2017	2018	2019	Previsto 2020	2020	Previsto 2021
	12.924	12.810	12.220	9.830	9.700	8.519	9.800

Los **datos de consumo de agua por empleado** en el año 2020 (a 31 de diciembre el número empleados era de 948), han sido de 8,98 m³, frente a los 10,30 m³ del 2019.

Estos datos de consumo se han obtenido por la suma del consumo real de los 6 locales donde se ubican los Servicios Centrales, sumado a una estimación de consumo para la red de oficinas en base al consumo real de las mismas, clasificando las oficinas en tipos según el número de empleados y extrapolando este dato de consumo de oficinas al número de oficinas del mismo tipo.

Este descenso del consumo producido durante el 2020 creemos que puede atribuirse en gran parte a la menor presencia de empleados en las oficinas durante el tiempo de confinamiento.

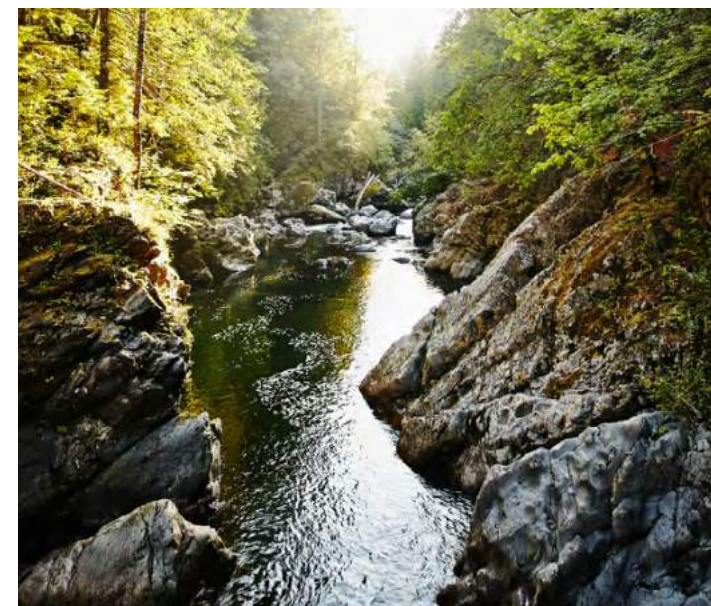


Imagen del Concurso de Fotografía de Caja Rural de Navarra
Autor: Leyre Gardeta Cuadrado

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.

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

Consumo uds.	2016	2017	2018	2019	Previsto 2020	2020	Previsto 2021
	2.788	2.280	684	3.162	3.000	3.277	2.800

3. EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Las actividades de las oficinas, no generan emisiones 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 2020 ya que todo el consumo de la Caja Rural es de origen renovable, al igual que se realizó en el año anterior, ya que toda la energía consumida ha sido eléctrica y ésta ha sido adquirida de origen renovable, mediante la adquisición de los correspondientes certificados de origen. Concretamente, estos certificados están dentro del acuerdo alcanzado para un

contrato de suministro a largo plazo por las empresas harineras del Grupo Caja Rural con una comercializadora, que garantiza el suministro de energía eléctrica de origen renovable para su consumo en los centros y fábricas del Grupo, a la vez que da soporte para la construcción de los parques eólicos Campoliva II y Dehesa de Mallén, que se ubican en Aragón y que son propiedad de terceros.

Con ello se ha ahorrado unas emisiones de 1.315T de CO₂. Este valor se ha obtenido tomando como base el consumo eléctrico de 2020 y multiplicándolo por el factor de conversión de Endesa Energía (0.27gCO₂/kWh) de la última versión (jun2020) del Ministerio a toda nuestra energía consumida.

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

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 GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES

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

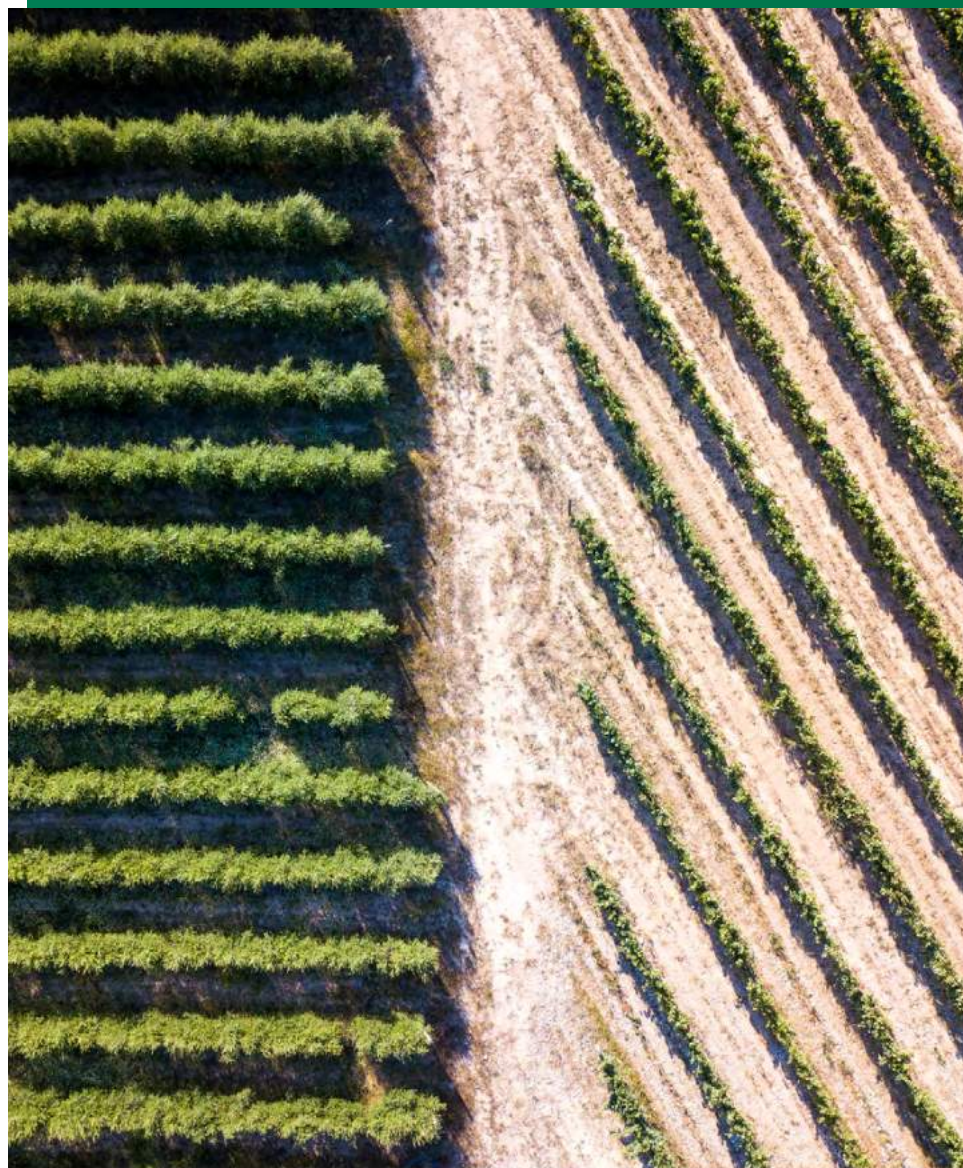
- Se trata de una red de oficinas pequeñas, muy extensa, lo que contribuye a que los clientes no tengan que desplazarse a otros núcleos para ser atendidos.

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

En el diseño, construcción y remodelación de las oficinas e Caja Rural de Navarra, se tienen en cuenta los aspectos formales, criterios de construcción, instalaciones y calidad de materiales suficientes y necesarios para conseguir unos espacios de trabajo agradables, cómo dos para empleados y clientes, con puestos de trabajo ergonómicos y con instalaciones eficientes desde el punto de vista ambiental.

Los materiales de construcción de las oficinas y el mobiliario los compramos a proveedores locales en la zona donde operamos, lo que contribuye tanto a la sostenibilidad del territorio como a al menor impacto ambiental.

La red de oficinas cuenta con su correspondiente 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 6 equipos de climatización en oficina.** Con esta medida, al instalar equipos con tecnología VRV, conseguimos un mejor rendimiento con un menos 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 9 oficinas este año 2020

- **Sustitución de rótulos.** Está previsto el cambio de 12 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 las últimas 21 oficinas que quedaban pendientes 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. El año 2020 ha sido poco ventoso y la producción ha sido inferior a la media, de 229 GW.h (260 en 2019).

b) Renovables de la Ribera, S.L.; titular de cuatro parques eólicos en Navarra, cuya construcción se ha completado en 2020. Totalizan un total de 111 MW y su producción media anual estimada será de 325.000 MW.h Esta sociedad ha obtenido financiación a la inversión del Banco Europeo de Inversiones.

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 2020 tenía 284 Ha de cultivos en crecimiento, 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 11.720 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 945 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. Estas instalaciones entraron en explotación comercial en 2020.

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

Este apoyo a los proyectos de sostenibilidad se engloba en la denominada “cartera sostenible” de Caja Rural de Navarra que agrupa nueve líneas de actuación que alineadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas se ciñen a los criterios de The Green Bonds Principles y The Social Bonds Principles, Esta cartera sostenible está calificada por Sustainability y ha sido la bases de la emisión de determinados productos financieros, conforme se explica con detalle en el Informe del impacto de la sostenibilidad de la cartera crediticia en 2020.

Aunque la cartera en total agrupa 4.160 millones de euros en sus nueve líneas, en este punto nos centraremos en tres tipos de actuaciones centrados en el cambio climático:

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. Esta línea responde a las siguientes métricas:

	IMPORTE DE LA LÍNEA (Millones de euros)	NÚMERO DE PRÉSTAMOS	NÚMERO DE ACREDITADOS
2020	30,4	68	49
2019	40,6	87	53
2018	39,7	80	49

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.

En esta línea los números básicos son:

	IMPORTE DE LA LÍNEA (Millones de euros)	NÚMERO DE PRÉSTAMOS	NÚMERO DE ACREDITADOS
2020	593,4	4.575	3.892
2019	463,7	3.968	3.086
2018	443,1	3.711	3.024

De este importe, la principal partida, 416,4 millones de euros, se ha destinado a la eficiencia energética en viviendas. Incluyen los préstamos para la adquisición o rehabilitación de inmuebles, dentro de la definición de ‘vivienda energéticamente eficiente’ del marco de sostenibilidad, con 3.279 operaciones diferentes al cierre 2020.

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.

	IMPORTE DE LA LÍNEA (Millones de euros)	NÚMERO DE PRÉSTAMOS	NÚMERO DE ACREDITADOS
2020	21,6	67	33
2019	22,9	70	42
2018	22,9	74	51

d) Apoyo al cooperativismo y sector agrícola tradicional

En este enfoque de sostenibilidad ambiental, agrupa aquellos 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 las siguientes métricas:

	IMPORTE DE LA LÍNEA (Millones de euros)	NÚMERO DE PRÉSTAMOS	NÚMERO DE ACREDITADOS
2020	108,4	1.653	1.265
2019	134,7	1.688	1.284
2018	103,3	1.220	963



08

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



CAJA RURAL
DE NAVARRA



8.1 COMPROMETIDOS CON EL TERRITORIO

Caja Rural de Navarra, es una entidad financiera regional, que a 31 de diciembre de 2020 contaba con 254 oficinas y empleaba a 948 personas. Constituida jurídicamente como una cooperativa de crédito, se encuentra fuertemente arraigada en los distintos territorios en los que opera (Navarra, País Vasco y La Rioja).

Su presencia local y el alto grado de compromiso con el entorno, es consustancial al amplio respaldo que le otorgan sus 176.042 socios y 569.362 clientes (517.347 personas físicas y 52.015 personas jurídicas). Dicha composición societaria le permite interactuar con esa realidad, hasta el punto de convertirse en un agente social relevante. Sin duda, ésta es una notable ventaja competitiva, ya que le resulta más sencillo conocer las demandas y necesidades reales de la sociedad. Igualmente, el hecho de mantener unos centros de decisión cercanos, le confieren la capacidad de ofrecer una respuesta ágil y flexible, gracias al conocimiento del territorio y de sus gentes.

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

8.2 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 importante para apoyar aquellos proyectos generadores de valor y que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestro entorno, aportando soluciones a distintas necesidades sociales, medioambientales, deportivas y culturales.

PRINCIPIOS Y DIRECTRICES

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

- Destinar a este Fondo el 10 por ciento del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio.
- Apoyar aquellas actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:
 - a) La formación y educación de los socios y trabajadores de Caja Rural en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.
 - b) La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
 - c) La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección medioambiental.

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





APLICACIÓN PRESUPUESTARIA

A continuación, se exponen las líneas básicas y aplicación del Fondo de Educación y Promoción aprobadas por la Asamblea General para el ejercicio 2020:

	(En miles de €)		2020		2019		2018	
Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa	● 1.788.096,94€		42,86%					
Obra docente e investigación	● 769.374,28€		18,44%					
Ayudas al deporte	● 83.613,89€		2,00%					
Obra Asistencial	● 379.523,48€		9,10%					
Actividades culturales, recreativas y varias	● 412.020,71€		9,88%					
Desarrollo económico y socia	● 739.166,04€		17,72%					
TOTAL	4.171.795,34€							
Asesoramiento, Formación y Promoción Cooperativa	1.788	42,86%	1.737	41,15%	1.783	43,39%		
Obra docente e investigación	769	18,44%	1.291	30,59%	1.142	27,78%		
Ayudas al deporte	84	2,00%	152	3,60%	136	3,31%		
Obra Asistencial	380	9,10%	132	3,13%	85	2,06%		
Actividades culturales, recreativas y varias	412	9,88%	263	6,23%	306	7,44%		
Desarrollo económico y social	739	17,12%	645	15,28%	658	16,01%		
TOTAL	4.172		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, la situación motivada por el Covid-19 ha motivado que los proyectos asistenciales, los culturales y aquellos que buscan promocionar la actividad económica y social, contaran con 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 Cáritas, Cruz Roja, Proyecto Hombre, ASPACE, etc.

INICIATIVAS Y PROYECTOS IMPULSADOS

Dentro de las líneas básicas de aplicación del Fondo, a lo largo del año 2020 podemos destacar las siguientes acciones como aquellas más significativas:

Actuaciones frente al covid-19

- Respaldo al comercio local, a través de la campaña “Somos tu comercio”. Se destinaron 150.000€ para estimular la actividad comercial en pueblos y ciudades, promocionar las ventas y bonos regalos, etc., a través de diferentes asociaciones de comerciantes de País Vasco, Navarra y La Rioja.

- Apoyo a nuestros mayores y personas en riesgo de vulnerabilidad, a través de la iniciativa del “Pañuelico Solidario”, contribuyendo con la labor desarrollada por Cáritas Pamplona-Tudela y la Casa de Misericordia de Pamplona. La recaudación total fue de 359.090,97€, gracias a la aportación directa de Caja Rural y a la extraordinaria colaboración de la ciudadanía.

- Cruz Roja Española: colaboración con la campaña “Tus derechos en juego” de recogida de juguetes para niños y familias en riesgo de vulnerabilidad. Además de realizar una aportación directa (2.000€), se habilitaron nuestras oficinas de País Vasco y La Rioja como puntos de recogida de estos juguetes y de recaudación.

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.

- Jornadas de Emprendimiento, en Villava y Cadreita, 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 2020 se tramitaron 4.944 solicitudes por esta vía.

- Asesoramiento y tramitación de la declaración de la renta y patrimonio, y de forma especial en los territorios donde la Caja es entidad colaboradora de la Hacienda, mediante un equipo de profesionales específicamente destinados a este fin.

- Acuerdos de colaboración con distintos colectivos profesionales y entidades sectoriales que, promueven la formación continua, la mejora competitiva y el asociacionismo local.

INSTITUCIONES	ÁMBITO ACTUACIÓN	OBJETO
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	Álava Vizcaya Guipúzcoa Navarra La Rioja	Apoyo en materia de fidelización de clientes, fomento del asociacionismo, y establecimiento de ventajas financieras para sus asociados. Apoyo para favorecer la digitalización, tanto a nivel de Asociación como de los asociados, mediante la puesta a disposición de la Martetplace SOMOS TU COMERCIO. Apoyo formativo para que los comercios incorporen las competencias necesarias que les permitan dar el salto a las nuevas tecnologías y al comercio electrónico.
Tarjetas Affinity		Emisión de tarjetas affinity y de fidelización de clientes. La Caja realiza aportaciones económicas a las asociaciones con el fin de que puedan llevar a cabo acciones de promoción y fidelización en favor de sus clientes.
Programa Promueve		Programa que implica ventajas financieras a los autónomos, profesionales y negocios, así como apoyo al emprendimiento.

Proyectos sociales, asistenciales y deportivos

• Asociación Navarra de Autismo (ANA): Reposición de nuevos pictogramas informativos para menores con autismo en Pamplona, (en cada uno pasos de peatones semaforizados). Es una iniciativa desarrollada junto al Ayuntamiento de Pamplona y ANA.

• 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: apoyo al programa “Derecho a la alimentación”, a través de la iniciativa “Tu corazón suma”, enmarcada en la celebración de La Vuelta 2020, con la que se aportaron 8.000€.

• Actividades sociales y de ocio dirigidas a distintos colectivos y organizaciones de personas mayores.

• Día de la mascarilla solidaria: a través de esta iniciativa, se destinó 10% de las pólizas de Seguros RGA comercializadas durante ese día en las oficinas del Grupo Caja Rural, a apoyar diferentes proyectos de Cáritas.

• 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 millares escolares al año.

• Emisión, gestión y dinamización del Proyecto Carné Joven en Navarra y La Rioja. Caja Rural renovó un año más el convenio de colaboración con Gobierno de Navarra y de Gobierno de La Rioja, para la emisión del Carné Joven. A través de esta iniciativa, conseguimos que miles de jóvenes entre 14 y 30 años puedan disfrutar de servicios

y ventajas en alojamientos, transportes, cultura, comercios y seguros entre otros, a través de convenios en España y más de 40 países, pudiendo beneficiarse de numerosas ventajas en más de 50.000 establecimientos.

• Apoyo al deporte base y de la práctica deportiva, a través de acuerdos de colaboración con clubes deportivos de nuestro entorno, tratando así de impulsar la calidad de vida y los hábitos saludables. Igualmente, hemos procurado adaptarnos a la nueva realidad tras la pandemia, con el apoyo a carreras solidarias virtuales, como es el caso de la “Carrera por el agua” de la ONG Alboan, que buscaba promover proyectos de potabilización de agua en varios países de África.

Investigación, educación y empleo

• Becas CIMA: 45.000€ aportados al Centro de Investigación Médica Aplicada, con el que la Caja contribuye a incrementar la actividad investigadora de este Centro, referente a nivel nacional e internacional, promovido por la Universidad de Navarra.

• Universidades:

- Becas de movilidad internacional: pese a las restricciones de movilidad existentes, a causa de la pandemia del Covid-19, durante 2020 Caja Rural ha seguido apoyando a los estudiantes de la Universidad de Navarra y la Universidad Pública de Navarra mediante sus programas de becas al estudio y de realización de prácticas en países de todo el mundo. En total, han resultado beneficiados 277 estudiantes, a través de diversos programas (Erasmus, Palafox, Martín de Rada, ISEP USA, ISEP

Internacional, convenios bilaterales y Alumni UN).

- Otras actividades: de manera paralela, la entidad impulsa diversas actuaciones de la comunidad universitaria en el ámbito del emprendimiento, la divulgación científica, el voluntariado, el deporte o la salud.

- 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 Plus, a través de 20 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.

• 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 financiero, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidades y facilitando su empleabilidad. A través de estos programas, hemos contribuido a la formación de más de un millar de estudiantes en estos diez últimos años.



Cultura y sociedad

- Festivales musicales y cinematográficos: apoyo al sector cultural en un momento de máxima dificultad, mediante el patrocinio a nuevas iniciativas como el Festival de Música Clásica “Pamplona ReClassics” o el Navarra International Film Festival.

- VI Concurso fotográfico de Caja Rural de Navarra: en el año 2020 se ha organizado una nueva edición de este concurso que ha contado con más de un millar de fotografías presentadas.

- Proyecto Huertas Solidarias: proyecto al que la Caja destina recursos con el objetivo de que personas jubiladas con conocimientos de cultivo de huerta, puedan desarrollar esta actividad destinando el producto que obtienen a proyectos solidarios.

- Bodas de Oro Matrimonios de Navarra: reconocimiento a todos los matrimonios de Navarra, cliente de Caja Rural, que en 2020 celebraban el 50 aniversario de su matrimonio.

Emprendimiento

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

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

técnicos, se mide ilusión y el compromiso con los proyectos.

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

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

En estos catorce años de actuación, se han apoyado 2.108 proyectos, que han favorecido al desarrollo económico y social de las localidades en las que se han situado.

A lo largo de este tiempo se han generado directamente 3.589 puestos de trabajo directos. En el año 2020 se han generado directamente 284 puestos de trabajo (123 en Navarra, 147 en País Vasco y 14 de La Rioja). De estos puestos generados en 2020; 186 son hombres y 98 mujeres (65% y 35%, respectivamente), siendo la edad media de los emprendedores de 38,84 años.

La financiación media solicitada por proyecto durante el año 2020 ascendió a 48.576,24 euros, mientras que la inversión media realizada fue de 77.466 euros.

La tasa de éxito de estos negocios es del 85% (tasa de supervivencia de los proyectos financiados los últimos tres años), muy superior a la media del mercado.

Los negocios apoyados en 2020 se distribuyeron geográficamente: 68 proyectos en Navarra, 78 en País Vasco y 10 en La Rioja.

La Distribución de los proyectos apoyados en 2020 por sectores: servicios (60,90%), comercio (21,15%), industria (10,90%), salud y deporte (7,05%).

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 - GESTIÓN DEL CARNET JOVEN DE NAVARRA

GOBIERNO DE NAVARRA - IRPF Y PAC

GOBIERNO DE NAVARRA - DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN (FP)

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

GOBIERNO VASCO - I+D+I

GOBIERNO VASCO - VISESA

GOBIERNO VASCO - DERECHOS LINGÜÍSTICOS

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

GOBIERNO DE ARAGÓN - PAC

DIPUTACIÓN FORAL DE VIZCAYA - TELEPEAJE VIA T

UNIVERSIDAD DE NAVARRA

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA APLICADA

ASOCIACIÓN UNIVERSITARIA ALTUBE

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE NAVARRA

ELKARGI SDAD. GARANTÍA RECÍPROCA

IBERAVAL, SDAD. DE GARANTÍA RECÍPROCA

ANEL

ASOCIACIÓN SOCIEDADES LABORALES DE EUSKADI (ASLE)

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

09

ESTADO DE SITUACIÓN - HOJA DE RUTA



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**



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

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2020	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2021
Prácticas sostenibles	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.	Se ha mantenido los programas formativos, con una vocación inclusiva, alcanzando a la mayor parte de los empleados respecto al asesoramiento en materia de inversión.	Seguiremos con la misma política. El asesoramiento personalizado forma una parte esencial de nuestro enfoque de cercanía al cliente.
Servicios orientados al cliente	Mantener los programas de obtención de información respecto a la opinión de los clientes en cuanto a la calidad de servicio percibida, así como su experiencia de usuario con los productos y servicios más importantes ofrecidos por la Entidad.	Se mantiene el diálogo continuado con los clientes mediante los canales habilitados por la Entidad.	Objetivo que se mantiene para el 2021 en la misma línea.
Inversión socialmente responsable	<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>Objetivo completado en 2020, con la elaboración de un nuevo Marco de Sostenibilidad, también verificado por Sustainalytics, incluyendo en el mismo la alineación con la Taxonomía de la UE (con los últimos borradores disponibles de la misma), así como una alineación más detallada y granular respecto a los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas.</p> <p>Objetivo completado en 2020.</p>	<p>Mantenimiento del Marco actual.</p> <p>Mantenimiento del informe de Segunda Opinión de Sustainalytics para la emisión de bonos sostenibles.</p>
	<p>Completar el proceso de identificación de viviendas energéticamente eficientes siguiendo las directrices de la Taxonomía de la UE.</p> <p>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.</p>	<p>Objetivo avanzado en 2020. Desde 2019 la entidad almacena en su sistema la información referida a los Certificados de Eficiencia energética, tanto respecto al consumo de energía como a las emisiones de CO₂.</p> <p>Objetivo conseguido en 2020. Se están identificando las operaciones de rehabilitación para llevar un control adecuado de las mismas.</p>	<p>Continuar con la adecuada identificación de esta información en toda la nueva originación hipotecaria.</p> <p>Mantenimiento de la identificación de las operaciones de rehabilitación.</p>

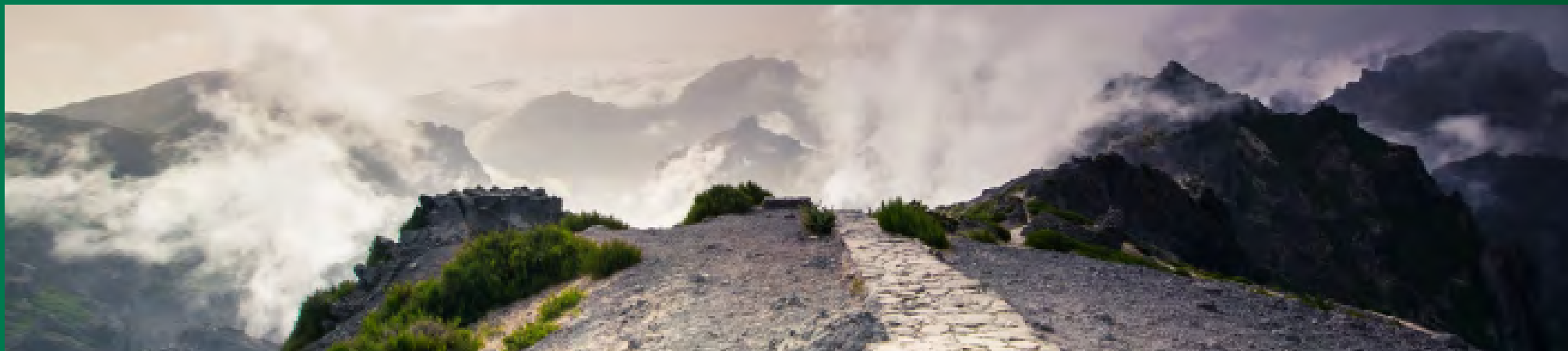
METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2020	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2021
	Completar el desarrollo de una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de viviendas.	Objetivo en curso. Se continúan financiando un número importante de actuaciones de mejora de eficiencia energética, si bien queda pendiente dotar de atributos más específicos a este tipo de financiaciones.	Dotar de atributos específicos a las financiaciones de mejora de eficiencia energética en viviendas.
Productos sostenibles	Análisis de la legislación de los distintos vehículos de inversión sostenibles para su adaptación a los requerimientos de la normativa de sostenibilidad.	Se ha desarrollado un ambicioso proyecto a nivel del Grupo Caja Rural para, con el apoyo de un consultor, adaptarnos a todos los requerimientos en materia de sostenibilidad.	Completar en 2021 la adaptación al Reglamento de Divulgación, tanto respecto a los productos como a las obligaciones de la entidad en tanto que asesor en materia de inversión. Adaptación a los requerimientos derivados de la nueva Taxonomía, así como su impacto en las obligaciones de información no financiera, tales como la elaboración del GAR (Green Asset Ratio).
Gestión sostenible de proveedores	Continuar con las mejoras en los procesos de trazabilidad, reporting y seguimiento de proveedores.	Realizado el seguimiento en base al Manual de Proveedores de la Entidad e implementación de mejoras en cuanto al seguimiento, trazabilidad y reporting.	Objetivo que se mantiene para el año 2021, añadiendo la incorporación en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.
	Mantener la comunicación con la empresa de valoración ESG Sustainalytics para mejorar la gestión de la sostenibilidad de Caja Rural de Navarra.	Se ha conseguido durante 2020 renovar el rating de riesgo ESG de la entidad con una calificación muy buena (12.9), que la sitúa entre las mejores entidades del sector.	Mantener una buena calificación de riesgo ESG por Sustainalytics.
	Continuar con las mejoras en la plataforma de Cumplimiento Normativo que se desarrolla conjuntamente con las Cajas del Grupo Caja Rural a nivel nacional.	Se ha avanzado notablemente en el desarrollo e implementación del motor de cumplimiento. Se han realizado mejoras y se han identificado otras nuevas.	El objetivo para 2021 es tener el motor plenamente implementado y llevar a cabo las nuevas mejoras identificadas en 2020.
Cumplimiento normativo, gobierno corporativo y transparencia	Mejora de la presencia del sexo menos representado en el Consejo Rector.		Promover la presentación de mujeres como candidatas a consejeras de la Caja en la renovación estatutaria de cargos del Consejo.
	Incorporar factores de sostenibilidad en el Marco de Apetito de Riesgo.		Elaborar el proyecto y concretar su lanzamiento.
	Incorporar factores de sostenibilidad en la concesión y seguimiento del riesgo crediticio.		Definir la huella de carbono a nivel de sectores para la cartera crediticia de la Caja y comenzar la definición de nuevas variables para el seguimiento.
	Censurar operaciones que cumplan criterios de sostenibilidad. Ampliar recogida de datos de los proyectos.		Definir los objetivos y establecer el mecanismo de control e identificación.

PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / ASPECTOS SOCIALES

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2020	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2021
Inclusión financiera	Continuar con iniciativas de educación financiera en el ámbito escolar.	Objetivo en curso. La situación de pandemia y de distanciamiento social, ha dificultado desarrollar algunas de las actuaciones previstas en centros educativos.	Objetivo que se mantiene para el 2021, dada la importancia que adquiere la educación financiera en nuestra sociedad.
Gestión de personas (igualdad y diversidad, salud y seguridad...)	Empresa saludable: fomentar un programa de Mindfulness que incida 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.	Objetivo parcialmente alcanzado. Se han ofrecido distintos cursos de Mindfulness (5 pildoras) y de bienestar emocional dirigidos a la plantilla. También se activó un programa deportivo como el "Desafío de Empresas", si bien acabó suspendiéndose por la pandemia.	El bienestar físico y mental de los empleados sigue siendo prioritario para la entidad, por lo que continuaremos ofreciendo programas de esta naturaleza.
Obra social	Continuar con las acciones e concienciación sobre reutilización de recursos y reciclaje.	Objetivo en curso. Debemos seguir lanzando mensajes de apoyo a prácticas de consumo más sostenibles en un contexto de crecimiento demográfico mundial y recursos limitados.	Elaborar un contenido educativo para escolares para concienciar sobre el consumo responsable desde edades tempranas.
Voluntariado	Creación del blog Mueve-T con el objetivo de concienciar, movilizar e integrar a los empleados en proyectos de sostenibilidad a largo plazo.	Objetivo cumplido. Han sido varias las entradas publicada en el blog durante el ejercicio, relativas a diferentes temáticas.	Hacer extensible este compromiso a los diferentes grupos de trabajo existentes, para abarcar nuevas áreas a futuro.
	Promover iniciativas de Voluntariado que impliquen a los empleados de Caja Rural de Navarra.	Objetivo no completado. El distanciamiento social evitó la realización de diversas actuaciones de voluntariado que estaban plantificadas.	Promover acciones de voluntariado corporativo en dos áreas principalmente, como son el de los cuidados y la reforestación, focalizadas en el ámbito local.
Aportación a la sociedad	Mantener la elaboración y publicación de la Memoria de Responsabilidad Social.	Objetivo conseguido.	
Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS)	Divulgar y concienciar a la organización en torno al concepto de sostenibilidad, así como a los ODS.	Objetivo en curso. Se han publicado dos entradas en el blog sobre esta temática, para seguir generando cultura en la organización.	Comunicar de manera eficaz todas aquellas actuaciones que desarrollamos a nivel de Caja en este ámbito.

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2020	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2021
Diálogo y desarrollo de comunidades locales	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	Objetivo en curso, pese a que hemos seguido generando espacios y cauces de diálogo con nuestros grupos de interés.	Completar un análisis de materialidad exhaustivo, que nos dé la oportunidad de llegar eficazmente a todos los grupos de interés y de recoger sus principales inquietudes y demandas.
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.	Objetivo parcialmente completado. Todos los empleados han recibido durante el año formación en capacidades digitales. Las nuevas incorporaciones tienen acceso a estos cursos y está incluido en el itinerario formativo.	Seguir apostando por la formación online e impartir píldoras de actualización para evitar un descuelgue entre los empleados de más edad.
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.	Instalación del aplicativo Woffu para garantizar el registro horario de la plantilla. También se han impartidos cursos online sobre conciliación familiar (guía sobre conciliación y corresponsabilidad).	Garantizar la conciliación familiar de nuestros empleados ofreciendo alternativas y formas de trabajo flexibles (teletrabajo).
Grupos de afinidad de empleados, consejos de diversidad o grupos de redes			Crear un grupo privado Alumni en LinkedIn para generar la comunidad de Talento, enfocada a las personas que han trabajado en esta CRN
Iniciativas de Diversidad			Actualización del Plan de Igualdad de CRN, incluyendo el concepto de diversidad
Igualdad salarial de género			Realizar un estudio en profundidad sobre la brecha salarial de CRN
Divulgación de la brecha salarial de género bruta mediana global			Estudio de la brecha salarial de la entidad respecto de la mediana
Asesoramiento			Definir la política de integración de los riesgos de sostenibilidad en asesoramiento sobre inversiones
Completar la gama de Fondos Sostenibles			Desarrollo de un nuevo Fondo Sostenible "Rural Fondo Sostenible". En su política de inversión se tendrán en cuenta, además de factores medioambientales y sociales, ceder un porcentaje de la comisión de gestión a entidades sin ánimo de lucro.

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2020	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2021
<p>Implantación del módulo de fidelización en los comercios locales</p>			<p>Definir el módulo de fidelización de clientes, que ofrezca al comercio la posibilidad de realizar descuentos, emitir bonos de compra, cupones descuento y realizar sorteos.</p>
<p>Digitalización de centros educativos</p>			<p>Realizar una convocatoria de ayudas para centros educativos de la CAV que, unida a una línea de financiación, facilite la realización de inversiones digitales en sus aulas</p>
<p>Apoyar la empleabilidad de los jóvenes y su inserción laboral</p>			<p>Formalizar un convenio de colaboración que promueva la inserción laboral de los jóvenes (actividades de formación práctica, visitas a empresas, becas, etc)</p>



PRINCIPALES RETOS DE MEJORA Y OBJETIVOS / MEDIOAMBIENTE

METAS / OBJETIVOS	OBJETIVO 2020	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2021
Estrategia de cambio climático	Continuar la cooperación con la iniciativa EeMAP.	Se ha mantenido una importante vinculación con el proyecto, habiendo sido también una de las entidades miembro de la etiqueta de hipoteca eficiente (EeML).	Seguir con la participación en EeMAP y en EeML, siendo miembro activo en el impulso de la financiación de la mejora en eficiencia energética a través de esta iniciativa europea.
	Analizar, diseñar e implementar una línea específica de financiación para la mejora de la eficiencia energética de viviendas	Objetivo en curso. Se continúan financiando un número importante de actuaciones de mejora de eficiencia energética, si bien queda pendiente dotar de atributos más específicos a este tipo de financiaciones.	Dotar de atributos específicos a las financiaciones de mejora de eficiencia energética en 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.	En curso. Se ha diseñado un plan director de reforestación, para llevar a cabo actuaciones en los bosques de nuestro entorno que garanticen una política de cero emisiones de CO ₂ .	Creación de una bolsa de voluntarios para desarrollar diversas actuaciones medioambientales en colaboración con entidades locales (reforestación, limpieza de bosques, etc.).
Impulsar actuaciones medioambientales en nuestro entorno			Promover diversas iniciativas medioambientales en todos los territorios en los que Caja Rural de Navarra está presente
Mejoras en el reciclaje de residuos en las oficinas de Caja Rural			Concretar un procedimiento de reciclaje para los residuos sólidos urbanos producidos en las oficinas
Cálculo y eliminación de la huella de carbono en CRN			Medir el estado actual y concretar el plan de acción
Reducción de la huella de carbono en el Grupo Harinero y Solera Asistencial			Continuar la labor de concienciación y concretar un plan de acción

10 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. 18 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN , pág. 23
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	QUIÉNES SOMOS , pág. 18 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. 18 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. 40
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	EL EQUIPO HUMANO , pág. 81
	102-9	Cadena de suministro	PROVEEDORES , pág. 111 En el sector financiero el proveedor más relevante son los propios acreedores de las entidades, que son quienes financian su actividad (junto con los fondos propios). Asimismo, dada la singularidad de la actividad bancaria en la que concurren en un mismo sujeto las figuras de cliente (consumidor de financiación y otros servicios de intermediación) y proveedor/ acreedor (aportante de fondos a la entidad), las adquisiciones a proveedores locales (depositantes) en Caja Rural de Navarra suponen un alto porcentaje del total.
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el año 2020 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. 18 CULTURA CORPORATIVA , pág. 36 NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD , pág. 125
	102-13	Afiliación a asociaciones	NUESTRA RELACIÓN CON LA SOCIEDAD , pág. 125 QUIÉNES SOMOS , pág. 18

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS		
	INDICADOR	COMENTARIO
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	CARTA DEL PRESIDENTE , pág. 4
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD , pág. 15 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. 29
	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. 24 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL , pág. 26
	102-19 Delegación de autoridad	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD , pág. 29
	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. 6
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Informe anual de Gobierno Corporativo 2020, disponible en el siguiente link: https://www.cajaruraldenavarra.com/sites/default/files/igc-2020.pdf
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	

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. <p>Además, dentro del ámbito de supervisión de la función de Cumplimiento Normativo de Caja Rural de Navarra existe una sección denominada “CONFLICTOS DE INTERÉS”, dentro de la cual se recoge la Política de Conflictos de interés cuya última versión fue aprobada por el Consejo Rector de la Entidad en mayo de 2020.</p> <p>En dicha política se detallan los siguientes aspectos: Definición de conflicto de interés; ámbito de aplicación; situaciones susceptibles de generar conflictos de interés; medidas preventivas correctoras o mitigadoras de conflictos de interés; notificación y registro de un conflicto de interés; registro de conflictos de interés; y revisión y mantenimiento de la política de conflictos de interés.</p>
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD , pág. 29
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD , pág. 29
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL , Pág. 26
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	ACERCA DE LA MEMORIA . Pág. 6 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRUCTURA INTERNA DE DIRECCIÓN Y CONTROL . Pág. 26
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	MARCO DE CONTROL INTERNO DE CAJA RURAL DE NAVARRA , pág. 30

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS			
	INDICADOR	COMENTARIO	
Gobernanza	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. 6
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	LOS CLIENTES: pág. 43
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	LOS CLIENTES: pág. 43
	102-35	Políticas de remuneración	EQUIPO HUMANO: pág. 95 Y resumen de la Política de Remuneración en el enlace:
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo-politica-remuneraciones
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Los grupos de interés no participan en la determinación de la remuneración.
	102-38	Ratio de compensación total anual	EQUIPO HUMANO: pág. 95
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Política de remuneración crn (resumen): https://www.cajaruraldenavarra.com/es/gobierno-corporativo-politica-remuneraciones
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 7
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	EQUIPO HUMANO, pág. 81
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 7 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 9
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	ACERCA DE LA MEMORIA, pág. 7 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 9
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 9

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS			
	INDICADOR	COMENTARIO	
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	QUIÉNES SOMOS: ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD – EMPRESAS PARTICIPADAS , pág. 37
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA , pág. 9
	102-47	Lista de temas materiales	ACERCA DE LA MEMORIA , pág. 6
Prácticas para la elaboración de informes	102-48	Reexpresión de la información	<p>No hay reexpresiones consecuencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • las fusiones o adquisiciones; • los cambios en los años base o los periodos; • la naturaleza del negocio; <p>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.</p> <p>También hay reexpresión en los datos reportados referentes a los rangos de edad de los contratos tanto indefinidos como temporales, adaptando este reporte a las indicaciones de GRI. Sí son comparables, ya que se ha realizado la reexpresión para todos los periodos reportados.</p>
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	<p>ANÁLISIS DE MATERIALIDAD EXTERNA Y VISIÓN INTERNA, pág. 9</p> <p>En el año 2020 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.</p>
	102-50	Periodo objeto del informe	ACERCA DE LA MEMORIA , pág. 6
	102-51	Fecha del último informe	CARTA DEL PRESIDENTE , pág. 4
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	ACERCA DE LA MEMORIA , pág. 6
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ACERCA DE LA MEMORIA , pág. 6

INDICADORES OBLIGATORIOS GRI STANDARS		
INDICADOR		COMENTARIO
Prácticas para la elaboración de informes	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	CARTA DEL PRESIDENTE , pág. 5 ACERCA DE LA MEMORIA , pág. 6
	102-55 Índice de contenidos GRI	ANEXO II , pág. 151
	102-56 Verificación externa	Caja Rural de Navarra publica su cuarta Memoria en materia de Responsabilidad Social Corporativa y el Estado de Información No Financiera de Grupo Consolidado Caja Rural de Navarra, referente al Ejercicio 2020. 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. 9 El análisis de materialidad se ha realizado de la entidad financiera matriz (Caja Rural de Navarra). El próximo análisis de materialidad se llevará a cabo en el Ejercicio 2021 y se realizará a nivel de Grupo Consolidado.
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes QUIÉNES SOMOS , Pág. 18
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 14
	GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido QUIÉNES SOMOS , Pág. 40
		201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 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. 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.

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO	
<p>Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos.</p>	<p>GRI 201: Desempeño económico</p>	<p>201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación</p> <p>201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno</p> <p>202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local</p>
	<p>GRI 203: Impactos económicos indirectos</p>	<p>203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados</p>

No existe Plan de Pensiones, sí obligaciones derivadas del convenio colectivo en relación con seguros de vida, accidente y complemento de viudedad y orfandad.

QUIÉNES SOMOS, Pág. 28
Todos los altos ejecutivos proceden de la comunidad local.

Pág. 57-84

Dada la naturaleza como entidad que presta servicios financieros, el principal impacto como inversor en infraestructuras y servicios es el que proviene de los proyectos llevados a cabo por nuestros clientes, y en particular la realizada por los acreditados con la financiación de la Caja.

Por ello, la Caja implementó hace años **un marco de sostenibilidad para su cartera crediticia** con el objetivo es potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera.

Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno. En este sentido, el marco es dinámico, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento.

La compañía **Sustainalytics** ha ratificado que el marco de la Entidad se alinea con los principios y objetivos anteriormente mencionados entre los que se encuentran los **“Green Bond Principles (Principios de los Bonos Verdes -GBP-)”** y **“Social Bond Principles (Principios de los Bonos Sociales -SBP-)”** del **ICMA (International Capital Market Association)** que bajo directrices de transparencia, comunicación y publicación de informes financia proyectos que contribuyen a la sostenibilidad ambiental y a desafíos sociales) así como con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas. Dichos principios y objetivos son congruentes con los compromisos adquiridos por la entidad en su Marco de Sostenibilidad.

INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO	
<p>Solidez financiera de la Entidad y Gestión Global de Riesgos</p>	<p>GRI 203: Impactos económicos indirectos</p>	<p>203-2 Impactos económicos indirectos significativos</p> <p>Pág. 57-84</p> <p>Dada la naturaleza como entidad que presta servicios financieros, el principal impacto como inversor en infraestructuras y servicios es el que proviene de los proyectos llevados a cabo por nuestros clientes, y en particular la realizada por los acreditados con la financiación de la Caja.</p> <p>Por ello, la Caja implementó hace años un marco de sostenibilidad para su cartera crediticia con el objetivo de potenciar el desarrollo de aquellas líneas de financiación que tienen un mayor impacto social y medioambiental en las regiones donde la entidad opera.</p> <p>Estas líneas son coherentes con los principios de compromiso con su entorno. En este sentido, el marco es dinámico, evolucionando y desarrollándose de acuerdo con las prácticas sociales y medioambientales responsables de cada momento.</p> <p>La 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>
	<p>GRI 204: Prácticas de adquisición</p>	<p>204-1 Proporción de gasto en proveedores locales</p> <p>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.</p>

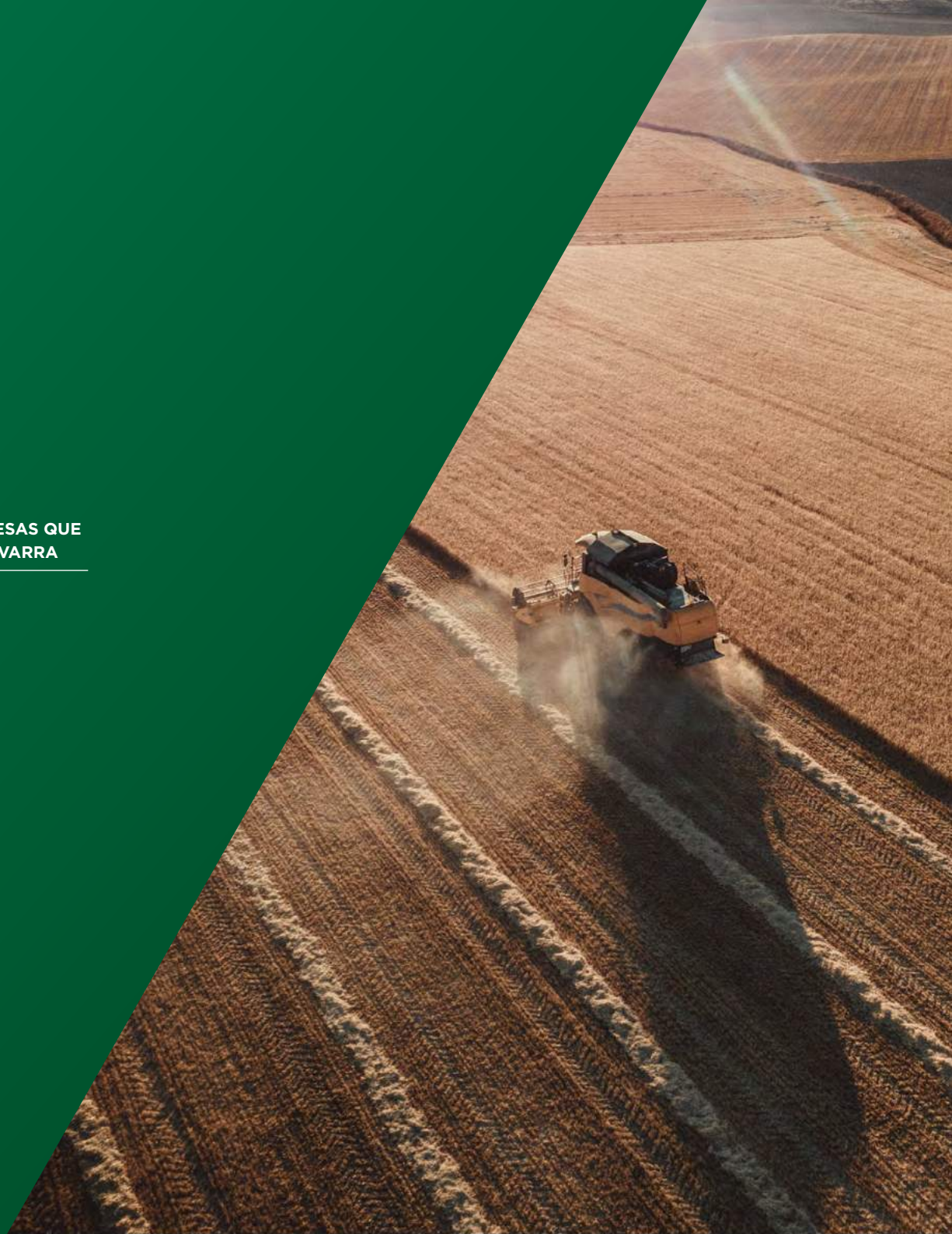
INDICADORES MATERIALES GRI STANDARS		
ASPECTO CLAVE	COMENTARIO	
Estrategia de la organización	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 9
	GRI 103: Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 10-14
	GRI 103: Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 10-14 En el proceso de planificación estrategia del plan 2020 no han participado 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. 9
	GRI 103: Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes QUIÉNES SOMOS , Pág. 10 LOS CLIENTES , Pág. 42-52
	GRI 103: Enfoque de gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 6-9
	GRI 206: Competencia Desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia Durante el año 2020 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. 45
		417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios LOS CLIENTES , Pág. 48-52
		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. 53
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. 9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 6 LOS CLIENTES , Pág. 48-52
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión ACERCA DE LA MEMORIA , pág. 9
		FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. LOS CLIENTES , Pág. 45

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. 6-9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes LOS CLIENTES , Pág. 45
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 6-9
Cultura corporativa	GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 6-9
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 10
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión ACERCA DE LA MEMORIA , Pág. 6-9
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 2020.
		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 2020 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 2020.

11 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.

Somos conscientes que el año 2020 ha sido un año extraordinario en múltiples facetas de nuestras vidas, y en la vida económica mundial; resultando España muy especialmente golpeada, entre otras razones, por el alta influencia del turismo.

Las empresas participadas de Caja Rural de Navarra, y sus trabajadores, proveedores y clientes también han resultado seriamente afectadas por los efectos de la pandemia. Se analizarán particularmente las diferentes situaciones cuando vengán a colación en los distintos apartados de este documento. Caja Rural de Navarra mantiene una cartera estable de empresas participadas, tanto en el ámbito financiero, como en otros sectores empresariales. A continuación se relacionan las sociedades dependientes (todas ellas participadas al 100%) a 31 de diciembre de 2020:

EMPRESAS GRUPO	Ubicación	CIF	% Participación	Auditoría externa
HARIVASA 2000 S.A	Noain (Navarra)	A31013402		Si
Transnoain S.A	Noain (Navarra)	A31870058		No (*)
Cerelia I+D S.L	Noain (Navarra)	B71312888		No (*)
Cerelia Agro, S.L.	Almenara (Castellón)	B44539682		No
Cerelia S.L	Noain (Navarra)	B31949217		No
Harinera de Tardienta S.A	Tardienta (Huesca)	A22001499		Si
Harinas Selectas S.A	Tardienta (Huesca)	A50107143		No (*)
Comercial Don Obrador, S.A.	Getafe (Madrid)	B79410742		No (*)
Le Moulin de Navarre	Bayona (Francia)	FR25813803103		No (*)
Harántico, S.L.	Marcon (Pontevedra)	B36562593		No
Reyes Hermanos S.L	Marcon (Pontevedra)	B36000818		Si
Harinera del Mar S.L	Almenara (Castellón)	B97832232		Si
Haribéricas SXXI S.L	Sevilla (Sevilla)	B64939341		Si
Harivenasa S.L	Noain (Navarra)	B71075774		Si
HRVS Eood	Sofía (Bulgaria)	BG203420883		No
Explotación Agrícola Las Limas	Tudela (Navarra)	J71085179	100%	No
Industria Tonelera de Navarra S.L	Monteagudo (Navarra)	B31688336		No
Tonnellerie de L'Adour S.A.S	Plaisance du Gers (Francia)	FR96425029972		No
Merranderie de L'Adour (antes Oroz Fils STE Exploitation)	Plaisance du Gers (Francia)	FR94379700966		No
Tonnellerie de L'Adour USA Inc	Sunland, California (EE.UU.)	C3886342		No
Bouquet Brands S.A	Esquiroz (Navarra)	A31884000		No
Bahia de Cádiz S.L	Pamplona (Navarra)	B84996743		No
Solera Asistencial S.L	Pamplona (Navarra)	B71150866		Si
Solera Navarra S.L	Pamplona (Navarra)	B71186654		Si
Torre Monreal S.L	Tudela (Navarra)	B31872872		Si
SERESGERNA S.A	Pamplona (Navarra)	A31697808		Si
Preventia Sport S.L	Pamplona (Navarra)	B71008783		No
Promoción Estable del Norte S.A	Pamplona (Navarra)	A31663651		Si
Informes y Gestiones Generales, S.A.	Pamplona (Navarra)	A31437635		No
Informes Técnicos y Valoraciones Generales, S.L.	Pamplona (Navarra)	B31917305		No
Administración De Fincas Informes Y Gestiones S.L.	Pamplona (Navarra)	B71054944		No

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

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

SOCIEDAD	REGIONES
SECTOR HARINAS	
HARIVASA 2000 S.A.	Nacional, sur de Francia
TRANSNOAIN	Nacional, sur de Francia
CEREALIA I+D	Nacional
HRVS EOOD	Bulgaria, Rumania
CERELIA	Nacional
CERELIA Agro	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

SOCIEDAD	REGIONES
SECTOR AUXILIAR A CLIENTES CAJA RURAL	
INFORMES Y GESTIONES GENERALES, S.A.	Navarra. La Rioja, País Vasco
INFORMES TECNICOS Y VALORACIONES GENERALES, S.L.	Navarra. La Rioja, País Vasco
ADMINISTRACION DE FINCAS INFORMES Y GESTIONES S.L.	Navarra
PROMOCION ESTABLE DEL NORTE	Navarra. La Rioja, País Vasco
PREVENTIA SPORT	Navarra

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

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

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

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

A continuación se desarrollará, siguiendo el guión normativo, la actividad de las empresas del Grupo, sobre las que se mantiene el control. Pero antes deseamos relacionar la actividad de las empresas que conforman el área de participadas, y su actividad.

Para ello vamos a relacionar las empresas de cabecera o de mayor presencia, obviando alguna de sus empresas instrumentales, que dependen de estas empresas participadas, o de la Caja y dan servicios a Ésta:

ÁREA	SOCIEDAD	Dependencia
ALIMENTACIÓN	Subsector transformación de cereales	
	HARINERA DEL MAR, S.L.	filial
	HARIBERICAS XXI, S.L.	filial
	HARANTICO, S.L.	filial
	REYES HERMANOS, S.L.	filial
	HARINERA DE TARDIENTA, S.A.	filial
	HARIVASA 2000, S.L.	filial
	HARIVENASA, S.L.	filial
	HRVS Eood	filial
	HARINAS SELECTAS	filial
	CERELIA AGRO	filial
	Subsector viticultura y bodegas	
	RIOJA VEGA, S.A.	asociada
	PRINCIPE DE VIANA, S.L.	asociada
	BOUQUET BRANDS, S.A.	filial
	INDUSTRIA TONELERA DE NAVARRA	filial
	TONNELLERIE DE L'ADOUR	filial
	MERRANDERIE DE L'ADOUR	filial
	Subsector lácteo	
	IPARLAT	asociada
	Apoyo a Cooperativas, Agricultores y Ganaderos	
SERVICIOS EMPRESARIALES AGRO INDUSTRIALES, S.A. - SENAI	asociada	
Producción de energía renovable		
COMPAÑÍA EOLICA DE TIERRAS ALTAS	asociada	
RENOVABLES DE LA RIBERA	asociada	
MINICENTRALES CANAL BARDENAS	participada	
RURAL ENERGIAS ARAGONESAS, S.A.	asociada	
IBERJALON	asociada	

ÁREA	SOCIEDAD	Dependencia
TRANSICIÓN ECOLÓGICA, PRODUCCIÓN ENERGÍA RENOVABLE	RURAL DE ENERGIA DE TIERRAS ALTAS, S.A.	asociada
	Populicultura	
INMOBILIARIO	BOSQALIA	asociada
	Alquiler de viviendas de protección oficial	
PROMOCION ECONOMICA REGIONAL	ERROTABIDEA	asociada
	Sociedades de capital riesgo semilla	
	START UP	participada
	Sociedades de garantía recíproca	
	SONAGAR	participada
	ELKARGUI	participada
ASISTENCIAL	IBERAVAL	participada
	Cuidado de nuestros mayores	
INGENERÍA	SOLERA ASISTENCIAL	filial
	Ingeniería civil y ensayos	
	LABORATORIOS ENTECSA	asociada
	IGEO2	asociada

Podemos ver que se trata de empresas comerciales inmersas en sus mercados, pero con un enfoque hacia la sostenibilidad del sector primario en su globalidad -permitánnos entender que el sector agrícola, el cambio climático y las energías renovables terminan convergiendo hacia la denominada transición ecológica, por utilizar la terminología actualmente en boga, y que incluyamos la producción de energía limpia dentro de este epígrafe-, cuidado de nuestros mayores y apoyo a nuestro entorno económico y social.

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

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

1.1 DESCRIPCIÓN 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 siete centros productivos (fábricas) en todo el territorio nacional, y quince empresas, en las que contamos tanto las titulares de cada fábrica como las que proporcionan servicios o actividades auxiliares. Asimismo, dos de las empresas están centradas en la producción agrícola, en España y en el exterior, de trigos y avenas de calidad.

El mercado de la harina del trigo y el de la avena son diferentes, con usos distintos para cada uno de estos productos. La harina de trigo tiene un uso esencialmente galletero y panadero, donde la repostería presenta un peso menor. En España el consumo de pan y otros derivados de la harina por cápita está en declive desde hace décadas y, de producto central y básico de la alimentación, ha pasado a un complemento no siempre bien valorado. Complementariamente, los panaderos tradicionales van disminuyendo su peso, tomando el relevo la panadería industrial. En España los industriales (galleteros y fabricantes de pan precocido fundamentalmente, si atendemos al volumen producido) mantienen una fuerte presencia en mercados exteriores y eso ha mantenido un volumen de compra y fabricación de harina bastante regular estos últimos años en España.

Por terminar la descripción del mercado, tres grandes grupos harineros presentes en todo el país suponen 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 incluso en años tan buenos como 2020 (en 2020 se produjeron 7.678 miles de toneladas de trigo blando y 826 de trigo duro, mientras que en total se cosecharon en 2019 5.430 miles de toneladas; 8.100 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.

En 2020 la producción nacional de harinas, pan y repostería bajo con fuerza por efecto del cierre de la hostelería, disminución del turismo y cambio de hábitos domésticos. Este efecto ha sido dispar en la geografía, por el dispar efecto de la pérdida de turistas.

Como Grupo, nuestra misión se ha definido como “transformar el cereal integrando toda

la cadena alimentaria, aportando soluciones de valor a nuestros clientes”.

La propia definición de nuestra misión resume el modelo de negocio del Grupo:

- Selección cuidadosa de las materias primas, junto con una parte de producción propia o tutelada para obtener trigos diferenciales difíciles de obtener en el mercado. Este punto es relevante en un país deficitario de trigo y con unos clientes muy exigentes en regularidad de producto.
- Maximización del rendimiento de las fábricas para mantener una posición competitiva
- Prioridad absoluta en seguridad alimentaria
- Cercanía al cliente industrial para adaptar la formulación de nuestras harinas a sus necesidades concretas
- Enfoque también en el cliente tradicional para ayudarle a realizar panes artesanales de alta gama para los que el pan precocido no es competencia.

La estructura organizativa tiene como base aportar las sinergias y conocimientos cruzados a toda la organización e implementar los valores y estrategias de forma generalizada.

Como herramienta de trabajo se utilizan las metodologías básicas TQM (Total Quality Management) con implementación desde 2016 del Proyecto 5S (Organización, Orden y limpieza) en el que se busca que el permanente buen estado de los puestos de trabajo constituya una disciplina básica con fuerte impacto en la seguridad y en la calidad y que en ello participen todos los trabajadores

por grupos de interés. Tiene consecuencias inmediatas en la mejora de la productividad, contribuye a la utilización eficiente de los recursos y a la reducción de costes, además de promover la motivación de las personas y la mejora de la imagen de la empresa.

El proyecto se planteó de manera conjunta con las siete fábricas del grupo, de manera que cumple la doble función de la sistematización y la transferencia de mejores prácticas entre las diferentes harineras.

Con un cierto decalaje, se inició también la implantación de las metodologías de “lean manufacturing 8D,” también con la involucración muy abierta hacia todo el espectro de los trabajadores involucrados en cada área. Este es un proceso de mejora continua que no termina y que ha estado en marcha en los dos años que comprende este Anexo.

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

Misión

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

Visión

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

Valores

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

Asimismo, comentar que el mercado mundial de cereales ha estado extraordinariamente volátil todo el año, y ha experimentado una fuerte subida en el cuarto trimestre del ejercicio. A las razones habituales de oferta/almacenamiento demanda, con el añadido mundial del COVID, este año añadimos el efecto de los hedge funds (fondo de inversión especulativo) en materias primas y el desequilibrio productivo de China.

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

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

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

con el entorno y cuidando la seguridad alimentaria. Este tipo de iniciativas aún son minoritarias, pero estamos ilusionados de los avances conseguidos de forma conjunta con agricultores, cooperativas y esos clientes, y convencidos de que estas prácticas poco a poco se van a ir generalizando.

En cuanto a los efectos de la pandemia en este sector, como ya se ha indicado ha sido dispar por regiones, tanto más intensas cuanto mayor era la dependencia en el turismo. El consumo total de harina ha disminuido, más en las regiones Mediterráneas que en el Norte, más en especialidades reposteras, o de uso en restauración, que en las variantes básicas.

Con todo, nuestras fábricas han mantenido el empleo. Ha sido necesario adoptar medidas en el ámbito PRL, se han complicado las tareas en prácticamente todos los puestos de trabajo, pero creemos que hemos podido cumplir adecuadamente con nuestros clientes manteniendo un buen nivel de servicio. La plantilla se ha esforzado en ello, y el nivel de actividad ha permitido poder evitar ERTES. De hecho, a nivel global, el nivel de empleo ha aumentado (vid. 3.1)



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 (Merranderie de L'Adour), y con una amplia carta de productos que le permite su trabajo al por menor como empresa de espíritu artesano.

Explicadas estas diferencias, entraremos a distinguir:

Misión INTONA

Aportar al sector del vino y los licores, una herramienta versátil, amplia y basada en el conocimiento y la tradición, que permite a sus clientes obtener los matices que buscan en sus productos.

Visión INTONA

Ser referencia en el mundo de la crianza por nuestro compromiso por la investigación, el respeto al medio ambiente, y el servicio personalizado y cercano con el cliente. Calidad contrastada.

Misión ADOUR

Desde el corazón del Armagnac, en la Francia rural, exportar al mundo una tradición tonelera de casi cien años, que se fundamenta en el exquisito control de la materia prima y en un trabajo artesanal a medida, en pequeños lotes.

Visión ADOUR

Convertirse en una tonelería global, instalada en el segmento premium de la barrica, presente en todo el mundo, apoyándose en su imagen de compañía rural y artesana.

Bouquet Brands

En cuanto a la distribución de vinos y licores, Bouquet Brands opera con su propia marca en Navarra, y a través de la participada Exclusivas Bahía de Cádiz en esa provincia andaluza.

Por tanto, se trata de disponer de una buena red comercial y un sistema logístico apropiado.

Entre los vinos que distribuyen se encuentran los de las bodegas participadas por Caja Rural de Navarra Príncipe de Viana y Rioja Vega (fuera del perímetro del Grupo).

Misión BOUQUET BRANDS

Dar presencia a los productos de nuestros proveedores, proporcionando a nuestros clientes vinos, cerveza y licores de prestigio que apoyen su posicionamiento local.

Visión BOUQUET BRANDS

Obtener una cartera de productos competitiva, entusiasmar al hostelero en el convencimiento que nuestra cartera de vinos de Navarra y Rioja, y, como complemento, del resto de bebidas, y cerveza Premium, agradarán a su cliente y le proporcionarán los momentos de ocio que buscan; con una logística óptima y un servicio puntual y amable.

Los puntos clave de la distribución de vinos y licores son: amplio portfolio de productos para satisfacer las necesidades de los clientes; atención y servicio a éstos.

Daremos un repaso al desarrollo de la actividad en 2020. La hostelería y el turismo nacionales han reducido de forma drástica su actividad en este año. El consumo de vino en el canal HORECA se ha derrumbado a la mitad y las bodegas en España han bajado sus ventas un 20%. En este entorno ha bajado la producción de vino y se ha contraído la inversión en nuevas barricas. Por ello, en INTONA ha sido necesario aplicar periódicamente ERTES a una parte de la plantilla, llegando la práctica totalidad de ella en los meses del confinamiento.

La situación en Bouquet Brands, distribuidora a bares y restaurantes ha sido todavía peor, puesto que su actividad ha estado forzosamente parada; y también se han aplicado ERTES a la plantilla.



GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

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

España tiene una red de servicios para la Tercera Edad en general adecuada. El apoyo público que reciben las personas mayores ha supuesto que en los últimos 20 años se hayan creado buenas dotaciones e infraestructuras para atenderlas. La red actual de servicios es suficiente para las necesidades, pero quizás la mayor debilidad del sector es que los servicios actuales tienen un coste difícil de abordar para las posibilidades de una gran parte de la población.

Con la aprobación de la ley de la Dependencia se introdujeron en el sector de la tercera edad agentes económicos de otras áreas, como constructoras, fondos de inversión con escasa especialización, con la expectativa de enfocar el servicio como un negocio convencional estable en el tiempo. Muchas de ellas no alcanzan las rentabilidades que previeron y han optado por la concentración, cuando el sector ha estado tradicionalmente atomizado.

En paralelo, Ayuntamientos y, en menor nivel, Comunidades, han desarrollado servicios entorno al colectivo de la tercera edad. Su desarrollo se ha visto parcialmente frustrado por la falta de asignación presupuestaria para el desarrollo de la ley, el incremento de la oferta de plazas, y la crisis de la economía nacional.

Así, a nivel nacional la insuficiente dotación presupuestaria para estas actividades supone una infrafinanciación pública por plaza, un menor número de personas incorporadas al sistema de prestaciones -solo tienen derecho las personas dependientes, con demoras en los tiempos de reconocimiento de prestación e inicio de pago de ayudas- y eliminación de servicios no garantizados, dejando otros servicios necesarios fuera de la cartera básica de los servicios sociales con ayudas públicas.

La situación en Navarra se puede considerar como de las mejores del territorio estatal, pero con ajustes progresivos en las cuantías de las ayudas y en servicios financiados. Las administraciones locales están apoyando parte de los servicios básicos a desarrollar en el colectivo de la Tercera Edad, como los Centros de Día, los talleres de Respiro y el Servicio a Domicilio.

Configurado como un operador de servicios integrales a la Tercera Edad, Solera Asistencial obtiene un buen posicionamiento de mercado ya que es capaz de ofrecer una gama completa de servicios asistenciales. Existe dependencia de las políticas instauradas por el Gobierno, pero en los últimos años se han ido definiendo e implantando servicios no dependientes de la financiación pública.

Las dos residencias, La Vaguada y Torre Monreal, se enfocan en proporcionar un alto nivel de servicios, y creemos que las familias lo entienden y agradecen.

Los servicios desarrollados en los Centros de Día, novedosos en Navarra, se centran en la versatilidad ante las necesidades de usuarios y familias.

Los Servicios desarrollados en domicilio "Solera en casa" se han desarrollado por el

reconocimiento social de su organización estructurada y profesional.

La estructura societaria se ha desarrollado de esta forma:

Solera Asistencial

Servicios centrales de Planificación, Marketing, Administración, Recursos Humanos y Mantenimiento.

Seresgerna

Servicio Residencial desarrollado en Residencia La Vaguada.

Torre Monreal

- Servicio Residencial desarrollado en Centro Sociosanitario Torre Monreal.
- Solera Urban "Mendabaldea".

Solera Navarra

- Centro de Día La Vaguada
- Centro de Día Solera Ensanche
- Centro de Día Torre Monreal
- Centro de Día Ribaforada
- Centro de Día Larraga
- Centro de Día Pio XII
- Servicio de Atención en Domicilio: "Solera encasa"
- Unidad de Fisioterapia
- Unidad de Heridas

Misión

Comprometidos con la tercera edad, nuestra misión es lograr la mejor atención integral de las personas mayores, desarrollando servicios asistenciales de alta calidad buscando el bienestar y obteniendo la máxima satisfacción de nuestros usuarios, familias y residentes.

Visión

Entidad referente y pionera en el desarrollo de modelos asistenciales de calidad para la tercera edad, configurados como operador de servicios integrales que da respuestas novedosas y pioneras a las necesidades presentes y futuras que la sociedad pueda demandar. Solera Asistencial quiere ser un referente en el sector por la calidad, especialización en servicios asistenciales de alto valor añadido y capacidad de dar respuesta a todas las necesidades que el colectivo de la tercera edad pueda necesitar.

Para asegurar la calidad del servicio que se desea, los pilares básicos de actuación son:

- Atención individualizada a usuarios y residentes.
- Atención a las familias, asesoramiento, apoyo y permitiendo su participación en la vida diaria y actividades desarrolladas en residencias y centros.
- Desarrollo profesional y personal del equipo, manteniendo un alto nivel de motivación y cualificación profesional.
- Innovación en servicios y modelos de gestión, buscando la excelencia en los procesos y actuaciones desarrolladas. Versatilidad y adaptación ante las necesidades y nuevas demandas.
- Claridad, transparencia, confianza y altos niveles de comunicación en la organización.
- Medición, vigilancia y control de nuestros servicios para maximizar su calidad.
- Inversión medios técnicos de apoyo a los programas terapéuticos y en aquellos que faciliten un alto confort para nuestros usuarios y sus familiares.

En este sector la incidencia de la pandemia ha sido enorme. El esfuerzo realizado por los residentes, la plantilla, y las familias, incommensurable. El rápido incremento de incidencia en marzo y abril de 2020, acompañado del desconocimiento generalizado de medidas de contención y tratamiento y saturación de hospitales, obligó a los centros de mayores a tomar de forma autónoma los procedimientos y medidas paliativas y a abastecerse individualmente de los elementos de protección. El confinamiento preventivo o médico que sufrió una parte de la plantilla pudo resolverse con el auxilio de los trabajadores de los centros de día, que se cerraron en los primeros días.

El personal sanitario propio tuvo el refuerzo puntual y desinteresado de voluntarios, médicos, enfermeros, y otros técnicos, que aportaron su tiempo y conocimientos en tan difíciles momentos y que, en ocasiones, tuvimos que declinar su ayuda por falta de medios, formación o estado de salud. A todos deseamos agradecer su encomiable espíritu y solidaridad.

Como Grupo, se habilitaron todos los medios posibles para el abastecimiento de elementos de protección individual y colectiva, oxígeno y otros suministros médicos, y acometer un refuerzo de plantilla, a cualquiera que fuese la complejidad en obtenerlos, o su coste.

Somos conscientes que esta pandemia obliga a reinventar la configuración de estos centros. En los próximos años se producirán, sin duda, cambios normativos pero, en unidades de trabajo del personal del Grupo Solera, está abierto un análisis de cómo debemos planificar e implementar esta reconfiguración.

GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A CAJA RURAL DE NAVARRA

En este grupo hemos considerado tres empresas cuyo modelo de negocio es desarrollar un servicio para Caja Rural de Navarra y/o sus clientes.

En primer lugar, analizaremos Promociones Estable de Norte. Esta sociedad realizó, en solitario y con socios, promociones residenciales en la zona de actuación de la Caja Rural. Con la crisis inmobiliaria, por una parte se tomó la decisión de -por unos años-, no promocionar, ni entrar en promociones de terceros, y, por otra parte, transferir a esta empresa determinados activos inmobiliarios de Caja Rural cuya venta sería más exitosa desde esta sociedad especializada en ello que desde la propia Caja.

La mercantil Informes y Gestiones Generales, S.A. se enfoca en servicios de tramitación de todo tipo de documentos públicos o privados que tengan acceso a la inscripción en los registros de la propiedad, mercantil y de bienes muebles; adicionalmente realiza el chequeo y contestación de requerimientos públicos y privados, definición y tramitación de poderes, servicios en el ámbito hipotecario, en redacción de testamentos y aceptación de herencias, etc.

Otras líneas de actividad que se desarrollan son las de asesoría en los ámbitos jurídico, laboral, fiscal y contable.

Cada año confían en Informes y Gestiones entre cuatro y cinco mil clientes que implican la gestión de unos diez mil documentos y la solicitud de más de 20.000 notas simples y certificados.

Informes y Gestiones cuenta con dos empresas filiales, "Informes y Valoraciones,"

que en el ámbito de la arquitectura realiza estudios, proyectos, valoraciones y tasaciones; y "Administración de Fincas Informes y Gestiones", con un objeto social homónimo.

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.

El impacto del COVID en este grupo deriva de la menor actividad en sus respectivas especialidades, sin que el impacto final sobre las plantillas haya sido significativo.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL GRUPO

Las empresas del Grupo mantienen los siguientes instrumentos para el análisis, control de riesgos y supervisión:

GRUPO HARINERO

Desde un enfoque de dirección, cada empresa cuenta con una estructura de gestión matricial, en el que se combinan las dependencias jerárquicas de la dirección de cada área con las funcionales que se establecen a nivel de grupo, contando con una coordinación las áreas de compras, fabricación, calidad e I+D; y también la comercial enfocada a grandes grupos industriales.

Cada fábrica cuenta con un comité de dirección en el que están presentes todas las áreas y que se reúne con frecuencia al menos mensual.

Con periodicidad mensual también se mantienen reuniones de seguimiento y coordinación de las actividades de cada fábrica, con presencia de los directivos clave del Grupo harinero y de la dirección de Caja Rural.

Las empresas que encabezan las fábricas mantienen o la figura de un Administrador Único designado por Caja Rural, representando a ésta una persona física que forma parte del Comité de dirección de Caja Rural de Navarra, o un Consejo de Administración en el que están presentes directivos de área funcional del Grupo harinero y empleados de Caja Rural de Navarra.

Para los responsables de Caja Rural de Navarra en estas sociedades, las líneas de actuación resultan claras: prioridad en primer lugar en la seguridad alimentaria y en la seguridad y salud de los puestos de trabajo, y asimismo afianzar estrategias de medio y largo plazo que permitan mantener una competitividad sostenible comercial y económica.

GRUPO SERVICIOS A BODEGAS

Este grupo, que tiene una dimensión de personal mucho más limitada, cuenta con tres administradores únicos, uno para cada una de las tres empresas filiales.

Además, bajo estas figuras, cada empresa tiene un director gerente que establece las dinámicas operativas de cada empresa que, en todos los casos, cuentan también con responsables para cada área operativa.

Así, las tonelerías cuentan con un responsable económico administrativo, un director de producción, que tiene bajo su responsabilidad a los encargados de cada área productiva y un equipo comercial. Este equipo se reúne periódicamente con el gerente.

La distribuidora cuenta con una responsable económica financiera, un responsable del equipo comercial y un responsable de logística y almacén, que se reúnen con su director al menos semanalmente.

En el caso de INTONA y Bouquet Brands, el Administrador Único es un directivo de Caja Rural de Navarra. En el caso de Tonnellerie de L'Adour, el Administrador es el director gerente de INTONA.

GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

En el caso del Grupo Solera Asistencial su cabecera cuenta con un Administrador Único, siendo la persona física que toma esta posición un directivo de Caja Rural de Navarra.

Con periodicidad al menos mensual se reúnen el Comité de Calidad y el Comité de Dirección integrados por los directivos responsables de área: Director General, Responsable de Calidad, Dirección Asistencial, Responsable de Administración-Financiero, Responsable de Mantenimiento, Responsable de Servicios Generales, Responsable de Centros de Día.

Es necesario el trabajo en equipo como factor esencial para desarrollar y coordinar con éxito los objetivos sociales y asistenciales de cada uno de los residentes.

El equipo se compone de Médicos, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería, Trabajadoras Sociales, Terapeutas

Ocupacionales, Psicólogos, Fisioterapeutas, Podólogos, Personal de Farmacia, Animadoras Socioculturales y Dietista que interactúan entre sí.

GRUPO SERVICIOS AUXILIARES A CAJA RURAL DE NAVARRA

También es este Grupo la figura es la de Administrador Único, que mantienen Promoción Estable de Norte, Informes y Gestiones y Preventia Sport. Cada empresa con personal propio cuenta con un directivo a tiempo completo como máximo responsable operativo.

En el caso de Informes y Gestiones el director gerente cuenta con el apoyo de sus responsables de área, y el sistema de gestión se basa en reuniones semanales con los responsables de área y reuniones mensuales con todos los miembros de cada departamento, en las cuales se repasan los indicadores clave y se establecen criterios generales y metas particulares.

Promoción Estable del Norte colabora activamente con el área de vivienda de Caja Rural de Navarra, y aunque la interlocución es continua también se mantienen reuniones periódicas para analizar el avance de las diferentes actuaciones y el cumplimiento parcial de los objetivos periódicos establecidos. En estas reuniones participa la gerencia de Promoción Estable del Norte, los gestores de proyecto y los responsables del área de vivienda de Caja Rural.

Preventia Sport es una actividad muy ligada a los aspectos institucionales de Caja Rural de Navarra y se involucra en la preparación del equipo ciclista. Por ello, se mantienen reuniones con el Director de Instituciones de Caja Rural.



1.3 RETRIBUCION DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACION

Como se ha indicado, las sociedades dependientes cuentan con Administradores vinculados a la Caja Rural o sus sociedades dependientes. Ningún Administrador recibe contraprestaciones económicas o de otra índole, dietas o similares, estando retribuidos por sus trabajos realizados en la Caja o sociedad dependiente, de acuerdo a la categorización de su puesto de trabajo, conforme a las tablas salariales indicadas en este documento.

No existe ningún complemento definido por pertenencia a los órganos de administración de las sociedades dependientes.

El Grupo Cooperativo, y la Caja Rural de Navarra dentro de él, mantiene un seguro de responsabilidad civil para cargos directivos, cuyo alcance comprende la actividad de estos trabajadores en su figura de Administradores de las empresas participadas.

1.4 EJES Y LÍNEAS TRANSVERSALES GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA

Como se ha podido estudiar en los puntos anteriores, las empresas participadas por Caja Rural de Navarra tienen su actividad preferente, además del apoyo a las actividades de la Caja, en el sector agroindustrial y asistencial.

El sector agroindustrial ha tenido gran peso estratégico en la zona de actuación financiera de Caja Rural de Navarra. El peso en el producto interior bruto es menguante, pero la profesionalización del sector y las iniciativas para la producción de alimentos de tercera y cuarta gama empujan a mantener este tipo de actividades como prioritarias a nivel



económico, permitiendo un valor añadido consistente en el tiempo, y que además fija a la población en su ámbito rural, reduciendo la inercia de crecimiento de las capitales de provincia y comarca.

Para una entidad como Caja Rural, nacida junto a las cooperativas agrarias en núcleos de población pequeños y medianos, poder actuar en iniciativas que permitan el mantenimiento de nuestro tejido agrícola y ganadero, o incentiven el cooperativismo como vector de sostenibilidad económica sectorial, resulta coherente y gratificante. De hecho, parte de las líneas de la Obra Social se destinan a tal fin.

En el caso de los servicios asistenciales, se ha querido responder a una necesidad de nuestro entorno social. Las Instituciones Religiosas primero, y las Administraciones Públicas después, han sido durante muchos años el soporte básico de una actividad que requería adaptarse a las mayores exigencias de una población más envejecida pero con capacidad de disfrutar la vida y mantener sus vínculos familiares.

También queremos destacar, aunque no formen parte del Grupo de Consolidación, las actividades que se realizan a favor del medio ambiente a través de otras empresas participadas, y como ejemplo significaremos a las empresas del ámbito de las energías renovables (Compañía Eólica de Tierras Altas, Renovables de la Ribera, etc.) y las del cultivo arbóreo (Bosqalia).

1.5. INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS NO FINANCIEROS

En el año 2017 Caja Rural de Navarra comenzó con la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

siguiendo las directrices marcadas por GRI (Global Reporting Initiative).

En la Memoria se incluye un análisis de materialidad con objeto de determinar los temas más relevantes de los Grupos de Interés con los que interactúa Caja Rural de Navarra.

En este anejo de Empresas Participadas correspondiente al pasado año, indicábamos nuestra intención de que en 2020 se realizase, para estos subgrupos de empresas 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. Por desgracia, no ha sido posible realizar este análisis en este ejercicio, siendo pospuesta su programación para llevarse a cabo en el Ejercicio 2021 a nivel de Grupo Consolidado.

1.6. PRINCIPALES RIESGOS SECTORIALES

Las empresas del Grupo mantienen los siguientes riesgos sectoriales y medios de mitigación, no analizados en base a los riesgos de índole económica que se reflejan, en su caso, en sus respectivas memorias anuales, sino desde el enfoque de la responsabilidad social corporativa:

GRUPO HARINERO

Contagio al coronavirus

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 atmósfera 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.

Contagio de coronavirus

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:

- Contagio de coronavirus
- Derivados del entorno laboral

Son esencialmente derivados de la posición e iluminación. Periódicamente se refrescan las reglas de confort y se entregan dispositivos que mejoran la comodidad del puesto.

- Derivados del stress laboral

Se palián con una adecuación de la carga laboral y una política de reconocimiento del trabajo realizado.

PRINCIPALES RIESGOS Y SU RELEVANCIA

Tanto en valor absoluto como desde el enfoque de Caja Rural de Navarra, en las participadas los principales riesgos son: (i) la seguridad alimentaria; (ii) el adecuado trato a nuestros mayores, (iii) preservación de la salud de empleados, proveedores y clientes; (iv) sistemas de gestión inadecuados que conlleven comportamientos poco éticos y (v) deterioro económico que deba ser soportado por la matriz.

En la medida de lo posible, determinados riesgos pueden paliarse con la contratación de seguros específicos, como el de responsabilidad civil.

No obstante, estos riesgos presentan la doble implicación de repercusión en las actividades de la participada y repercusión reputacional sobre la matriz, que es lo que ha hecho priorizar unos riesgos sobre otros.

Riesgo	Criterios de actuación para reducirlos
Seguridad alimentaria	<ul style="list-style-type: none"> - Control integral de procesos - Métricas de calidad - Formación al personal - Seguros
Transmisión de enfermedades	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de limpieza y trabajo - Uso de elementos de protección individual y colectiva
Trato a residentes	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de selección - Formación al personal - Métricas de calidad
Ética de los empleados Proceso de selección	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral y planes de formación - Auditoría interna de Caja Rural y externa
Deterioro económico	<ul style="list-style-type: none"> - Reporting periódico de actividad - Auditoría interna

1.7. DISCONFORMIDADES Y QUEJAS

A continuación analizaremos las disconformidades presentadas por clientes, separado por sectores:

GRUPO HARINERO

Se recogen todas las sugerencias y quejas de clientes. Todas las incidencias son respondidas por el departamento de calidad, con independencia del tamaño del cliente.

Se catalogan las incidencias por categorías, que pueden agruparse en funcionales (adecuación del producto a las necesidades del clientes como humedad, índices de amasabilidad, proteína, etc); logísticas o administrativas (envíos incorrectos, albarán cruzado, un saco roto en un palé, etc.), y que afectan a la seguridad alimentaria (restos de un hilo del cosido del sacos, arrastre de limaduras de metal de los conductos, etc.). Complementariamente se califican como Graves o Leves. La totalidad de las que afectan a la seguridad alimentaria se consideran graves. Faltas leves se consideran tan solo algunas administrativas o logísticas que no conllevan devolución del producto.

Con independencia de ello, un producto que presenta incidencia puede devolverse o no. Por comentar casos sencillos, un cliente que solicita 20 sacos de un tipo y 8 de otro, que reciba 19 y 8, genera una incidencia logística que probablemente no conlleve devolución. Una harina industrial puede contener de 4 a 12 parámetros, y si falla mínimamente en uno de ellos, pongamos un 0,1% más, o menos, de humedad, siempre genera una incidencia funcional, con o sin devolución.

En las harineras se trasiega con gran cantidad de producto:

Unidades	2020	2019
Saco panadero	8.874.250	8.942.842
Cisternas/Big Bag	24.245	21.043
Paquete 1/5/10kg	33.311.752	23.938.236

Las unidades de cisternas/big bags del ejercicio 2019 indicadas en este mismo documento el pasado año no coinciden con las presentadas en éste, al detectar un error en la estadística del pasado año en el número de big bags contabilizados.

El número de incidencias es inferior a 23 (32 en 2019) por millón unidades entregadas. El porcentaje de incidencias catalogadas como graves es 18,9% (20,9% en 2019) del total.

Detallando por tipología

Uso familiar (paquete 0,5/1kg/5kg):
Incidencias en 1,38 de cada millón de paquetes (1,77 en 2019)

Uso industrial (saco 25kg/cisterna/bigbag):
Incidencias en 104,3 de cada millón de entregas (115,5 en 2019). Entre ellas, 18 se consideran graves (22 en 2019) ya que se clasifican directa o indirectamente con la seguridad alimentaria y 40 (53 en 2019) a parámetros funcionales o de calidad.

Lógicamente, los clientes industriales analizan todas las entregas realizadas de forma individual.



GRUPO SERVICIOS TERCERA EDAD

Las políticas de calidad son troncales en la gestión. Se aborda desde un punto de vista multilateral:

A. Se realizan encuestas con residentes y familiares.

B. Se han establecido unos objetivos a seguir durante varios años.

C. Se fijan objetivos concretos anuales de mejora.

D. Se realizan auditorías externas, por el Departamento de Bienestar Social.

Pese a lo atípico del año, se ha mantenido la evaluación de la percepción de la calidad, con encuestas a los familiares cuando un residente se dá de baja; y con encuestas a familias y residentes sobre su estancia.

A continuación pasaremos a detallar el enfoque y resultado de estas vías de trabajo.

A. La encuesta anual de satisfacción de la estancia solicita puntuar de 0 (Nefasto) a 5 (Excelente) varios temas diferentes correspondientes al día a día del residente, y se realiza segmentado por actividades e incluso por plantas de los centros residenciales. Asimismo, se solicita que se escriban comentarios o líneas de mejora.

La puntuación objetivo perseguida era de 4,0/5; y en el año 2020 se ha obtenido un 4,04 frente a 3,97 y 3,95 de los años 2019 y 2018 respectivamente.

Las respuestas son subjetivas –es decir, valoradas por cada residente o familiar – y el porcentaje de residentes que ha

completado la encuesta es inferior al de 2019; tal vez porque este año la entrega del cuestionario se ha realizado a finales del año.

Siempre existen elementos de mejora, y nuestro deber es detectarlos y trabajarlos, pero nos encontramos con unos niveles de puntuación que difícilmente pueden seguir subiendo.

B. La encuesta a los familiares cuando un residente causa baja.

Las bajas no necesariamente son por fallecimiento, ya que determinadas altas se producen por enfermedad o accidente y tras la recuperación el residente vuelve a su rutina.

El objetivo era superar el 4,45/5 y este año se ha alcanzado 4,87 (4,91 en 2019 y 4,5 en 2018).

Por otra parte, Solera ha identificado unos objetivos plurianuales. Se han establecido 13 objetivos generales, en los cuales se mide su cumplimiento con uno o varios indicadores asociados. Esos objetivos se mantienen durante varios años para obtener un seguimiento de cómo evolucionan.

Uno de estos objetivos es el de reclamaciones, y su 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. Las mejoras establecidas para 2020, en general, no se han cumplido. Esto se debe al radical cambio de actividades impuesto por la pandemia. No se pueden hacer actividades colectivas, no se permiten visitas a familiares, no se puede incrementar la atención en fisioterapia o en terapia ocupacional, etc.

Por parte de los empleados la encuesta interna de valoración realizada por primera vez en diciembre de 2020 refleja el nivel de tensión y esfuerzo sufrido, especialmente en el grupo de gerocultores. La nota media obtenida es de un Bien Alto como media de todas las preguntas, sin presentarse suspensos en ninguna de ellas, pero se presentan observaciones acerca del mucho trabajo y necesidad de más personal sufrido este año.

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 2020 se han recibido reclamaciones en el 0,04% de las actuaciones (0,02% en 2019).

Por otra parte, en el ejercicio 2020 se ha realizado una auditoría de calidad en Informes y Gestiones, con el fin de determinar las más adecuadas líneas de mejora

COSTES RELATIVOS A LA CALIDAD

En el ejercicio 2020 se han particularizado los siguientes importes relativos a los costes necesarios para mantener la calidad de los productos y servicios:

	Agregado
Coste internos de calidad	1.058.490,45 €
Gastos externos relacionados con la calidad	415.999,34 €
Gastos relativos a la food defense	161.486,84 €
Auditorías de Calidad (clientes, FSC..)	39.287,58 €



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 el ejercicio 2020 consumió aproximadamente 68 GW.h (frente a los 66 GW.h de 2019), una cantidad superior en términos absolutos, pero que presenta una reducción del 2% en términos relativos (por unidad producida).

De esta cantidad, en 2020 se redimieron algo más de 28,6 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. Esto representa duplicar los certificados de 2019. Asimismo, en el tratamiento térmico y ablandado del copo de avena se ha consumido gas natural canalizado en una cantidad de 7,6 GW.h (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 9,7 GW.h (respecto a 12 GW.h tanto en 2019 como en 2018).

Todas las fábricas trabajan bajo procedimientos ISO 14.001 y cuentan con sus respectivas certificaciones. La generación de residuos es muy baja en este sector, y se trata mayoritariamente residuos no peligrosos.

El consumo eléctrico depende no sólo de la producción anual de harina, sino también de otros factores como variedades de cereal molturadas, temperatura y humedad, nivel de micronizado de la harina... Por ello, el comparativo año a año puede no reflejar el

trabajo de mejora del rendimiento energético que se desarrolla en el grupo harinero.

Complementariamente, queremos señalar que en cumplimiento del RD 56/2016 en 2020 se ha renovado la auditoría energética de cada una de las fábricas y que plantean inversiones orientadas a reducir los consumos energéticos en 1,8 GW.h. anuales.

Con el objeto de reducir el impacto medioambiental de los consumos, en diciembre de 2018 el Grupo harinero ha realizado un contrato de compra de energía eléctrica a largo plazo que, entre otros objetivos, plantea facilitar la implantación de dos parques eólicos que le suministran energía a partir del segundo semestre de 2020, por un volumen de aproximadamente el 80% del consumo estimado de electricidad.

En paralelo, en los últimos años se ha realizado un fuerte esfuerzo inversor para actualizar la flota de camiones al actual estándar Euro6, máxima calificación medioambiental posible.

En el Grupo de servicios al sector bodeguero queremos destacar las actuaciones de INTONA, que, de una parte, trabaja con madera de roble calificada PEFC²² y, de otra, se certifica anualmente como huella cero de carbono, de forma que compensa su huella de carbono en fábrica con un proyecto de siembra de roble albar en el Pirineo Navarro. Así, la tonelería, además de compensar sus emisiones, colabora en la consecución de una masa de roble albar que será, en el futuro, fuente de la materia prima de calidad que necesita para sus barricas.

En el Grupo Asistencial los consumos de energía en 2020 han sido de 0,8 GW.h de electricidad (1 en 2019) y 1,6 GW.h de gas natural canalizado (2,1 en 2019). Se

han consumido 8.600 litros de gasoil en el transporte de personas y mercancías (12.300 en 2019). Estas cifras disminuyen sensiblemente las de 2019 por el cierre temporal de los centros de día

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 ha puesto en servicio cuatro parques eólicos en Agosto de 2020, que totalizan 111MW en el sur de Navarra.
- Bosqalia mantiene a fin de diciembre de 2020 284 Ha. de plantaciones arbóreas 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.

²² Madera certificada obtenida en plantaciones sostenibles

A nivel económico, los importes contabilizados referentes a los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales son los siguientes:

Sector harinero

	2020	2019
Costes retirada residuos urbanos y tasas aguas residuales	31.907	55.384
Costes retirada residuos peligrosos	8.954	
Costes retirada residuos no peligrosos	34.221	
Costes de auditorías relacionadas con la gestión ambiental	18.805	22.836
Costes relacionados con la eficiencia energética	1.406	
Costes asesoría ambiental	3.270	
Total	98.563	78.210

Sector Asistencial

Gastos directos imputados al SGA (€)	2020	2019
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	0	0
Gestión de residuos	5.048	7.994
Total en €	5.048	7.994

Sector Servicios a Bodegas

Gastos directos imputados al SGA (€)	2020	2019
Mantenimiento del Sistema Gestión Ambiental	3.532	3.669
Gestión de residuos	3.059	3.740
Total en €	6.541	7.409

Como se ha comentado, el Sector auxiliar Servicios Financieros no separa contablemente estos valores y se encuentran integrados en los detallados por la Caja Rural.

2.1. METRICAS ENERGÉTICAS Y CONTAMINACIÓN

A continuación se recogen los valores relacionados con los consumos energéticos y de agua y los niveles implícitos de contaminación.

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

	2020		2019	
	Uds	CO ₂ Eq, T	Uds	CO ₂ Eq, T
Agua. Consumo en m ³	72.007	-	79.970	-
Gas Natural. MW.h	7.638	1.390	7.337	1.481
Electricidad				
Consumo en MW.h no renovable	40.173	10.847	54.909	13.233
Consumo en MW.h renovable	28.669	0	10.993	0
Consumo de combustible				
Litros gasoil proceso	128.811	349	-	-
Litros de gasoil flota propia	1.044.339	2.604	1.064.632	2.768
Emisión total equivalente de CO₂ (T)		15.190		17.482

Como puede verse, las emisiones equivalentes de CO₂ del sector harinero han disminuido, y ello se incluso al aumento de las emisiones correspondientes a la incorporación de peletizado de subproducto en una de las fábricas del Grupo. Desde un punto de vista global, éste peletizado se realizaba en las instalaciones de nuestro cliente, y en el transporte de ese subproducto hasta su fábrica es necesario ahora un menor número de camiones, por lo que el resultado neto sería positivo, pero nuestro Grupo emite una mayor cantidad de CO₂ que el pasado año.

RESTO DE SECTORES (ASISTENCIAL, AUXILIAR SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS A BODEGAS)

	2020		2019	
	Uds	CO ₂ Eq, T	Uds	CO ₂ Eq, T
Agua. Consumo en m ³	36.824	-	25.901	-
Gas MW.h	1.765	321	2.296	463
Electricidad				
Consumo en MW.h no renovable	974	263	1.517	366
Consumo de combustible, flota propia				
Litros gasoil proceso	33.118	83	29.415	77
Emisión total equivalente de CO₂ (T)		667		905

Deseamos señalar que el ejercicio 2020 ha sido muy atípico en la actividad de sector asistencial y el de servicios a bodegas, por las restricciones impuestas por motivo de la pandemia.

Por primer año se ha iniciado el recuento de consumos de papel y toner, y aunque algún dato puede ser aún incorrecto o incompleto deseamos recoger el recuento realizado:

PAPEL	88.252,50 kg
TÓNER	258,00 Uds.

2.2. CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICION DEL MODELO ENERGETICO

Las actividades que realizan las empresas del Grupo son de muy baja contaminación directa. En general, no se producen residuos ya que los subproductos generados son reutilizados como pienso, camas de ganado, materia prima para “pellets” o, incluso, determinados recortes de madera de roble se queman directamente para el tostado de las barricas, siguiendo el método tradicional. Por ello podemos distinguir como principales residuos directos los propios de los vestuarios y aseos del personal, y, por supuesto, de los usuarios y residentes de las residencias y centros de día, los embalajes de determinadas materias, 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 kW.h emite 0,182 kg (Factores de Emisión del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, Ed 15, junio 2020).

Por tanto, la emisión directa a la atmósfera de CO₂ ha sido de aproximadamente 3.747 toneladas en 2020 (4.789 toneladas en 2019)

Con los valores de ese documento se han calculado las emisiones de cada combustible y de la energía eléctrica no renovable, a partir del ratio correspondiente a nuestro comercializador principal (0,27 grCO₂/kW.h).

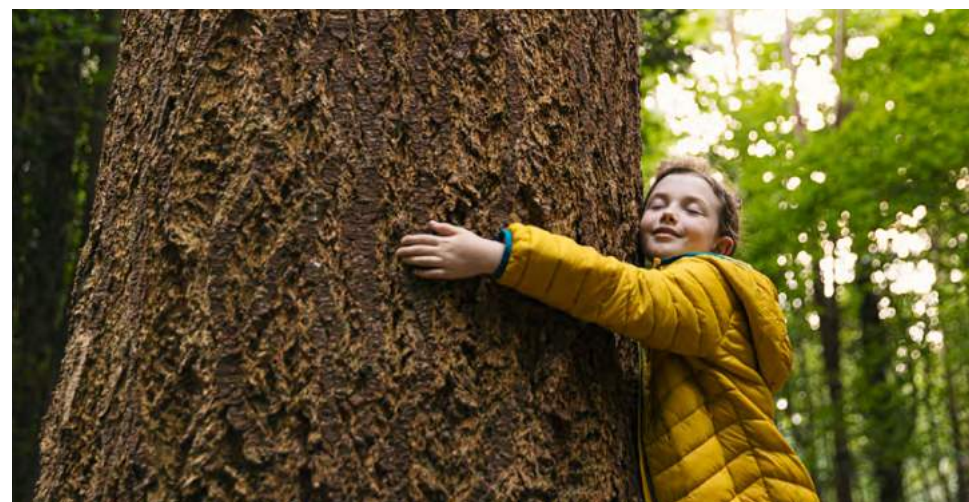
Por ello, la emisión directa e indirecta de CO₂ total de las empresas del Grupo es de aproximadamente 15.857 T (frente a las 18.387T de 2019 y 23.085 T de 2018).

Todos estos valores son independientes de la producción atribuible de energía renovables en las empresas participadas del Grupo, y de la absorción de CO₂ en los cultivos arbóreos.

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:

3.1. EMPLEO

Empleo por centros de trabajo, resumido por países y regiones:

País	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	813	393	420	813	398	415
Francia	17	12	5	16	12	4
Plantilla total en activo al 31/12	830	405	425	829	410	419

España	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Navarra	551	189	362	549	194	355
Comunitat Valenciana	88	70	18	95	74	21
Andalucía	64	50	14	65	52	13
Aragón	67	54	13	62	48	14
Galicia	36	28	8	36	28	8
Euskadi	7	2	5	5	2	3
La Rioja	1	0	1	1	0	1

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

SECTOR HARINERO

Relación contractual (situación al 31/12)	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	395	316	79	389	317	72
Excedencias	3	2	1	4	3	1
Comisión de servicios (trabajando para otra empresa pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0

Relación contractual (situación al 31/12)	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Prejubilados/as	0	0	0	6	6	0
Contratos de las empresas	398	318	80	399	326	73
Contratos Temporales				27	20	7
Eventuales a tiempo completo	16	13	3	26	19	7
Eventuales a tiempo parcial	0	0	0	1	1	0
Contratos Indefinidos	379	303	77	372	306	66
Plantilla total en activo al 31/12	395	316	79	389	317	72

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, nos encontramos en 2020 y en 2019 los siguientes valores:

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	39	33	6	37	31	6
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	18	13	5	16	14	2
Jefes Administrativos, de taller y de turno	20	18	2	49	45	4
Comerciales	152	125	27	82	45	37
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad	105	92	13	141	115	26
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	113	73	40	81	73	8
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	2	2	0	2	1	1
Personal en formación o prácticas	410	323	87	408	324	84

De ellos, se ha reportado tanto en 2019 como en 2020 una persona con discapacidad reconocida.

Por rangos de edad

	2020				2019			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Hasta 30 años	38	8,5%	23	5,1%	34	8,4%	18	4,4%
Entre 31 y 40 años	91	20,3%	35	7,8%	92	22,6%	35	8,6%
Entre 41 y 50 años	122	27,2%	28	6,2%	111	27,3%	22	5,4%
Entre 51 y 60 años	91	20,3%	4	0,9%	74	18,2%	6	1,5%
Mayores de 60 años	14	3,1%	3	0,7%	13	3,2%	2	0,5%
Totales	356	79,3%	93	20,7%	324	79,6%	83	20,4%

Por formación académica

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	1	1	0	1	1	0
Titulados universitarios	88	54	34	62	38	24
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	92	83	9	82	59	23
FP2	128	95	33	66	60	6
ESO o FP1	113	97	16	128	111	17
Sin cualificación	27	26	1	14	12	2
Sin definir	0	0	0	55	43	12
Totales	449	356	93	408	281	84

En cuanto al tipo de contrato, la relación de 2020 (la de 2019 no está disponible) ha sido:

	2020			
	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	331	73,7%	73	16,3%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	0	0,0%	7	1,6%
En prácticas, formación o aprendizaje	3	0,7%	2	0,4%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1	0,2%	1	0,2%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	21	4,7%	10	2,2%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%
Totales	356	79,3%	93	20,7%

Y los movimientos correspondientes a las entradas y salidas del personal a lo largo del año han sido:

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	393	316	77	363	293	70
Número medio de trabajadores año	380	308	72	-	-	-
Nuevos contratos de alta en el año	68	35	33	87	65	22
Bajas de contratos en el año	66	35	31	57	42	15
Bajas voluntarias	11	7	4	12	-	-
Bajas por excedencia	3	2	1	3	-	-
Bajas por jubilación (y prejubilación)	3	3	0	4	-	-
Bajas por fin de contrato	36	16	20	21	-	-
Bajas por despido	13	7	6	17	11	6
Total de plantilla a 31/ Diciembre	395	316	79	393	316	77
Tasa de salidasv	17%	11%	43%	15%	13%	84

SECTOR SANITARIO

Relación contractual (situación al 31/12)	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	343	31	312	339	35	304
Excedencias	10	0	10	1	0	1
Contratos Temporales, media anual	83	10	73	76	9	67
Contratos Indefinidos, media anual	202	16	186	185	13	172
Plantilla total en activo al 31/12	343	31	312	339	35	304

A continuación se desglosa el personal que ha trabajado en este sector a lo largo del ejercicio, aunque no lo haya realizado todo el año. No se trata del valor medio anual sino de los contratos que ha tenido cada persona que ha estado en activo en este año, aunque fuese por un corto periodo. Así, nos encontramos en 2020 y en 2019 los siguientes valores:

Por rangos de edad

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	148	23	125	137	22	115
Entre 31 y 40 años	142	14	128	131	11	120
Entre 41 y 50 años	152	12	140	137	8	129
Entre 51 y 60 años	101	7	94	92	7	85
Mayores de 60 años	27	0	27	19	0	19
Total plantilla	570	56	514	516	48	468

Por categoría profesional

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores/as generales y de área	5	3	2	5	2	3
Médicos, psicólogos	10	2	8	7	1	6

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas	92	6	86	79	7	72
Auxiliares de enfermería y gerontólogos	319	30	289	327	30	297
Administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales	21	4	17	4	2	2
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores	123	11	112	94	6	88
Totales	570	56	514	516	48	468

Por formación académica

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	1	1	0
Titulados universitarios	114	11	103	92	10	82
Formación profesional (FP1/2/ superior) y cualificado por amplia experiencia laboral	334	35	299	329	31	298
Sin cualificación	122	10	112	94	6	88
Totales	570	56	514	516	48	468

Por tipo de contrato

	2020				2019			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	1	0,2%	178	32,0%	13	2,50%	171	33,10%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	3	0,5%	44	7,9%	3	0,60%	32	6,20%
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%

	2020				2019			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por vacaciones)	18	3,2%	174	31,3%	15	2,90%	157	30,40%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	7	1,3%	34	6,1%	6	1,20%	15	2,90%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	13	2,3%	84	15,1%	11	2,10%	93	18,00%
Totales	42	7,6%	514	92,4%	48	9,30%	468	90,70%

Entre las personas relacionadas en 2019 y 2020 se ha reportado una con discapacidad reconocida.

Y los movimientos correspondientes a las salidas del personal (movimientos totales) a lo largo del año han sido:

Bajas y rotación anual de trabajadores	2020	2019
Número total de trabajadores a inicio del año	332	307
Número medio de trabajadores en el año	285	271
Nuevos contratos en el ejercicio	940	797
Bajas en el año	933	782
Excedencia voluntaria	10	1
Jubilación	2	0
Fallecimiento e Invalidez	0	0
Baja Voluntaria	58	40
Fin de contrato	851	819
Despidos de Mujeres en el año	12	4
Despidos de Hombres en el año	0	2

Bajas y rotación anual de trabajadores	2020	2019
Bajas de Mujeres en el año	851	779
Bajas de Hombres en el año	82	87
Tasa de salidas total	292%	255%
Tasa de salida de mujeres	315%	256%
Tasa de salida de hombres	329%	249%



SECTOR AUXILIAR BODEGAS

Relación contractual (situación al 31/12)	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	62	49	13	339	35	304
Excedencias	0	0	0	0	0	0
Comisión de servicios (trabajando para otra empresas pero le pagamos la nómina)	0	0	0	0	0	0
Prejubilados/as	0	0	0	1	1	0
Contratos de Sociedad	62	49	13	64	51	12
Contratos Temporales	3	2	1	7	6	1
Eventuales a tiempo completo	3	2	1	6	6	1
Eventuales a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Contratos Indefinidos	59	47	12	57	45	11
Plantilla total en activo al 31/12	62	49	13	63	50	12

A continuación se desglosa el personal que ha trabajado en este sector a lo largo del ejercicio, aunque no lo haya realizado todo el año. No se trata del valor medio anual sino de los contratos que ha tenido cada persona que ha estado en activo en este año, aunque fuese por un corto periodo. Así, nos encontramos en 2020 y 2019 con los siguientes valores:

Por rangos de edad

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	11	9	2	10	10	0
Entre 31 y 40 años	19	10	9	15	12	3
Entre 41 y 50 años	46	38	8	31	27	4
Entre 51 y 60 años	21	18	3	14	12	2
Mayores de 60 años	5	5	0	3	3	0
Total plantilla	102	80	22	73	64	9

Por categoría profesional

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	8	8	0	6	6	0
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	19	14	5	11	10	1
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	2	2	0	2	2	0
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	43	40	3	13	11	2
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	29	15	14	41	35	6
Personal en formación o prácticas	1	1	0	0	0	0
Total plantilla	102	80	22	73	64	9

Por formación académica

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	19	7	12	8	5	3
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	46	44	2	31	30	1
FP2	7	1	6	9	5	4
ESO o FP1	30	28	2	24	23	1
Sin cualificación	0	0	0	1	1	0
Totales	102	80	22	73	64	9

Por tipo de contrato

	2020				2019			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	61	59,8%	15	14,7%	40	54,79%	7	9,59%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	6	5,9%	4	3,9%	1	1,37%	2	2,74%
En prácticas, formación o aprendizaje	1	1,0%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por vacaciones)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	12	11,8%	3	2,9%	22	30,14%	0	0,00%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	0	0,0%	1	1,37%	0	0,00%
Totales	80	78,4%	22	21,6%	64	87,67%	9	12,33%

En cuanto a los movimientos correspondientes a las entradas y salidas del personal a lo largo del año han sido:

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	62	50	12	73	63	10
Número medio de trabajadores año	38,98	28,89	10,09	N/D	N/D	N/D

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Nuevos contratos de alta en el año	13	10	3	5	3	2
Bajas de contratos en el año	13	11	2	16	16	0
Bajas voluntarias	5	4	1	3	3	0
Bajas por excedencia	0	0	0	0	0	0
Bajas por jubilación (y prejubilación)	0	0	0	0	0	0
Bajas por fin de contrato	6	5	1	11	11	0
Bajas por despido	2	2	0	2	2	0
Total de plantilla a 31/ Diciembre	62	49	13	62	50	12
Tasa de salidas	33%	38%	20%	24%	33%	0

Entre las personas relacionadas en 2019 y 2020 se ha reportado una con discapacidad reconocida.

SECTOR AUXILIAR FINANCIERO

Relación contractual (situación al 31/12)	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
En situación "activo"	35	9	26	38	10	28
Excedencias	0	0	0	1	0	1
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 Sociedad	35	9	26	38	10	29
Contratos Temporales	7	2	5	12	2	10
Eventuales a tiempo completo	6	2	4	10	2	8
Eventuales a tiempo parcial	1		1	2	0	2
Contratos Indefinidos	28	7	21	26	8	19
Plantilla total en activo al 31/12	35	9	26	38	10	28

A continuación se desglosa el personal que ha trabajado en este sector a lo largo del ejercicio, aunque no lo haya realizado todo el año. No se trata del valor medio anual sino de los contratos que ha tenido cada persona que ha estado en activo en este año, aunque fuese por un corto periodo. Así, nos encontramos en 2020 y 2019 con los siguientes valores:

Por rangos de edad

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	7	1	6	8	0	8
Entre 31 y 40 años	15	3	12	18	4	14
Entre 41 y 50 años	16	5	11	18	6	12
Entre 51 y 60 años	4	1	3	4	1	3
Mayores de 60 años	0	0	0	0	0	0
Total plantilla	42	10	32	48	11	37

Por categoría profesional

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	2	2	0	3	3	0
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	2	0	2	1	0	1
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	14	5	9	14	6	8
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	20	3	17	21	2	19
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1	0	1	5	0	5
Personal en formación o prácticas	3	0	3	4	0	4
Total plantilla	42	10	32	48	11	37

Por categoría profesional

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	0	0	0	0	0	0
Titulados universitarios	28	10	18	30	11	19
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1	0	1	0	0	0
FP2	11	0	11	17	0	17
ESO o FP1	2	0	2	1	0	1
Total plantilla	42	10	32	48	11	37

Por tipo de contrato

	2020				2019			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Indefinido tiempo completo	7	16,7%	21	50,0%	9	18,8%	19	39,6%
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En prácticas, formación o aprendizaje	0	0,0%	3	7,1%	0	0,0%	6	12,5%
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por vacaciones)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

	2020				2019			
	Hombres	%	Mujeres	%	Hombres	%	Mujeres	%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	3	7,1%	7	16,7%	2	4,2%	7	14,6%
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	0	0,0%	1	2,4%	0	0,0%	5	10,4%
Totales	10	23,8%	32	76,2%	11	22,9%	37	77,1%

En este subsector no se encuentra en plantilla ninguna persona con discapacidad reconocida.

Y los movimientos correspondientes a las entradas y salidas del personal a lo largo del año han sido:

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número total de trabajadores a 1/enero	36	9	27	38	10	28
Número medio de trabajadores año	34,83	9,16	25,67	0	0	0
Nuevos contratos de alta en el año	5	1	4	5	0	5
Bajas de contratos en el año	7	1	6	7	1	6
Bajas voluntarias	1	0	1	1	1	0
Bajas por excedencia	0	0	0	1		1
Bajas por jubilación (y prejubilación)	0	0	0	0	0	0
Bajas por fin de contrato	5	1	4	4	0	4
Bajas por despido	1	0	1	1	0	1
Total de plantilla a 31/ Diciembre	35	9	26	36	9	27
Tasa de salidas	20,1%	10,9%	23,4%	23,7%	11,1%	27,6%



REMUNERACIONES

La retribución toma como base el convenio colectivo sectorial, sobre el cual, para determinados puestos laborales, puede existir un complemento de desempeño profesional. En todos los casos, no existen diferencias basadas en edad o sexo, más allá de la antigüedad en la empresa que pueda existir en determinados convenios

A continuación se recogen determinados parámetros retributivos. Los datos están consignados en un valor que es el multiplicador del sueldo bruto anual del sector analizado, de forma que se puedan comparar las métricas sin dañar la necesaria confidencialidad de los datos y además aportar el valor relativo a lo que se retribuye en cada sector.

Para explicar cómo hemos realizado estos comparativos, se determina, para cada trabajador que ha estado de alta en el ejercicio 2019 o en el ejercicio 2020, con independencia del tipo de contrato o su duración, su retribución total percibida y se divide por el número de horas trabajadas; y para la referencia sectorial se toma el valor de un trabajador de una determinada categoría de cada convenio, que se indica en cada subsector, y se divide por el número de horas anuales de trabajo recogidas en el convenio.

Por tanto, si el valor representado es mayor de la unidad, el grupo de análisis ha obtenido una retribución media horaria superior a la que corresponde al trabajador de referencia en el convenio que se haya indicado, y si es menor de la unidad es que su retribución es más baja. La media del grupo de análisis se realiza ponderada por el total de horas trabajadas por los trabajadores de ese grupo en el ejercicio en que se haya comparado.

SECTOR 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. En Junio de 2020 se realizó un nuevo convenio colectivo que determinaba nuevamente los salarios de 2019, por lo que los valores correspondientes a 2019 se han modificado a los nuevos valores medio horarios:

Los valores medios relativos al género del trabajador, comparados respecto al indicador del sector y respecto a la media de las empresas de este subsector del Grupo de Caja Rural son los siguientes:

	Respecto valor base convenio		En las empresas del grupo	
	2020	2019	2020	2019
Hombres	1,81	2,07	1,04	1,05
Mujeres	1,38	1,55	0,80	0,79
Medio	1,73	1,96	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,43	0,52	0,25	0,26

Insistimos que para realizar esta comparación se utiliza a todas las personas que han estado de alta en el ejercicio, aunque haya sido de forma temporal, y que a efectos comparativos se analiza el salario horario que resulta a cada persona.

Los siguientes desgloses se comparan con el salario de referencia indicado del convenio colectivo sectorial:

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,36	1,43	1,24	1,49	1,33	1,80
Entre 31 y 40 años	1,56	1,60	1,44	2,55	2,94	1,52
Entre 41 y 50 años	1,78	1,86	1,38	1,67	1,73	1,33
Entre 51 y 60 años	1,99	2,01	1,61	1,88	1,88	1,89
Mayores de 60 años	2,09	2,24	1,20	1,64	1,70	1,25
Total plantilla	1,73	1,81	1,38	1,96	2,07	1,55

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y direcciones de área	3,35	3,47	2,42	3,32	3,42	2,79
Ingenieros y licenciados, dependiendo de un director de área funcional	1,74	1,86	1,35	1,75	1,82	1,24
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1,42	1,44	1,28	1,69	1,73	1,31
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,55	1,57	1,42	3,14	4,25	1,79
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,82	1,86	1,29	1,53	1,59	1,25
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,42	1,50	1,25	1,13	1,18	0,72
Personal en formación o prácticas	0,84	0,84		1,01	1,19	0,82
Totales	1,73	1,81	1,38	1,96	2,07	1,55

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	N/I	N/I		2,10	2,10	
Titulados universitarios	2,46	2,99	1,60	2,32	2,69	1,74
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,81	1,86	1,34	1,82	1,89	1,62
FP2	1,54	1,63	1,21	1,50	1,52	1,27
ESO o FP1	1,41	1,44	1,23	1,31	1,37	0,95
Sin cualificación	1,43	1,43	0,74	1,23	1,25	1,08
Totales	1,73	1,81	1,38	1,96	2,07	1,55

Y por tipo de contrato, en el año 2020

	2020		
	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,76	1,84	1,39
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,51	-	1,51
En prácticas, formación o aprendizaje	0,95	1,18	0,68
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1,13	1,05	1,30
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,16	1,15	1,20
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	-	-	-
Totales	1,73	1,81	1,38

GRUPO ASISTENCIAL

En este caso también se produce el comparativo con referencia al convenio (Convenio colectivo 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. En 2020 el comparativo se ha realizado por salario horario, mientras que las métricas de 2019 se realizaron en función del salario diario equivalente (en base anual de un año de 365 días).

	Respecto valor base convenio		En las empresas del grupo	
	2020	2019	2020	2019
Hombres	1,95	1,71	1,26	1,14
Mujeres	1,50	1,48	0,97	0,99
Medio	1,54	1,50	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,45	0,23	0,29	0,15

Rangos de edad

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,56	1,79	1,53	1,80	1,81	1,40
Entre 31 y 40 años	1,49	1,53	1,48	1,31	1,31	1,68
Entre 41 y 50 años	1,66	2,58	1,57	2,20	2,21	1,45
Entre 51 y 60 años	1,44	2,12	1,41	1,45	1,45	1,37
Mayores de 60 años	1,55	-	1,55	0,00	-	1,44
Total plantilla	1,54	1,95	1,50	1,50	1,71	1,48

Por categoría profesional

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directores/as generales y de área	3,90	4,30	2,83	3,43	5,15	2,28
Médicos, psicólogos	3,12	2,90	3,13	2,83	1,74	3,01
Enfermeros, nutricionistas titulados y fisioterapeutas	2,02	2,27	2,00	2,26	2,81	2,21
Auxiliares de enfermería y gerontólogos	1,69	1,91	1,66	1,56	1,24	1,59
Administrativos o personal técnico en actividades socio-culturales	1,35	1,48	1,34	1,35	1,35	1,35
Auxiliares administrativos, limpiadores, celadores	1,25	1,29	1,25	1,22	1,21	1,22
Personal en formación o prácticas	3	0	3	4	0	4
Totales	1,54	1,95	1,50	1,50	1,71	1,48

Por formación académica

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Doctores	-	-	-	1,21	1,21	-
Titulados universitarios	2,20	3,11	2,09	2,34	3,01	2,26
Formación profesional (FP1/2/ superior) y cualificado por amplia experiencia laboral	1,35	1,79	1,30	1,35	1,40	1,35
Sin cualificación	1,36	1,46	1,36	1,24	1,31	1,22
Totales	1,54	1,95	1,50	1,50	1,71	1,48

Por tipo de contrato

	2020		
	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,58	7,81	1,54
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,54	-	1,54
En prácticas, formación o aprendizaje	-	-	-
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por baja por actividad política)	1,44	2,05	1,40
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,40	1,52	1,37
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	-	-	-
Totales	1,54	1,95	1,50

No se dispone del desglose por modalidad de contrato del ejercicio anterior.

GRUPO AUXILIAR BODEGUERO

Para este grupo los comparativos se realizan con el puesto de auxiliar de laboratorio del Convenio Colectivo de la industria vinícola, alcoholera, licorera y sidrera de Navarra. Como se ha indicado, el comparativo se realiza considerando el salario horario de los trabajadores que han estado de alta en algún determinado momento.

	Respecto valor base convenio		En las empresas del grupo	
	2020	2019	2020	2019
Hombres	2,00	1,62	1,02	1,01
Mujeres	1,84	1,49	0,94	0,93
Medio	1,96	1,62	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,15	0,13	0,08	0,08

Rangos de edad

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	1,57	1,64	1,25	1,22	1,22	-
Entre 31 y 40 años	1,68	1,37	2,12	1,34	1,22	1,80
Entre 41 y 50 años	2,12	2,19	1,84	1,91	1,99	1,40
Entre 51 y 60 años	1,94	2,04	1,42	1,62	1,69	1,20
Mayores de 60 años	1,93	1,93	-	1,00	1,00	-
Total plantilla	1,96	2,00	1,84	1,61	1,62	1,49

Por categoría profesional

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	4,03	4,03	-	4,00	4,00	-
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	2,30	2,18	2,62	N/I	1,94	N/I
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,70	1,70	-	1,58	1,74	-
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,43	1,44	1,22	1,30	1,30	0,96
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,60	1,58	1,63	1,36	1,31	1,65
Personal en formación o prácticas	0,63	0,63	-	0,00	-	-
Total plantilla	1,96	2,00	1,84	1,61	1,62	1,49

Por formación académica

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Titulados universitarios	2,68	3,35	2,16	2,59	3,40	1,78
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	2,06	2,07	1,51	1,80	1,83	0,96
FP2	1,65	1,94	N/I	1,40	1,17	1,57
ESO o FP1	1,35	1,37	1,22	1,29	1,31	0,96
Sin cualificación	-	-	-	1,25	1,25	-
Totales	1,96	2,00	1,84	1,61	1,62	1,49

Por modalidad de contrato

	2020		
	total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	2,02	2,04	1,97
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	1,79	2,15	1,36
En prácticas, formación o aprendizaje	0,63	0,63	-
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por vacaciones)	-	-	-
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,16	1,04	1,43
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	1,96	2,00	1,84
Totales	1,96	2,00	1,84

No se dispone de los datos de 2019 por modalidad de contrato

GRUPO AUXILIAR FINANCIERO

Para este grupo los comparativos se realizan con el puesto de trabajo del Grupo V (tareas que se ejecutan con supervisión pero con iniciativa propia, con conocimientos profesionales o con un periodo de adaptación) del Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Navarra.

	Respecto valor base convenio		En las empresas del grupo	
	2020	2019	2020	2019
Hombres	1,67	1,56	1,33	1,39
Mujeres	1,11	0,99	0,88	0,88
Medio	1,25	1,12	1,00	1,00
Diferencia H/M	0,57	0,57	0,45	0,51

Rangos de edad

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Hasta 30 años	0,80	N/I	0,80	0,72	-	0,72
Entre 31 y 40 años	1,18	1,17	1,18	1,07	1,13	1,05
Entre 41 y 50 años	1,29	1,53	1,17	1,20	1,51	1,05
Entre 51 y 60 años	N/I	N/I	1,17	N/I	N/I	1,18
Mayores de 60 años	-	-	-	-	-	-
Total plantilla	1,25	1,67	1,11	1,12	1,56	0,99

Por categoría profesional

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Dirección general y de área	N/I	N/I	-	2,45	2,45	-
Jefes Administrativos, de taller y de turno . Comerciales.	1,48	-	1,48	1,60	-	1,60
Oficiales de primera, administrativos o de producción o calidad.	1,24	1,28	1,22	1,26	1,34	1,21
Oficiales de segunda, administrativos o de producción o calidad	1,06	1,00	1,07	1,04	0,98	1,04

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Auxiliares administrativos, oficiales de tercera, subalternos, peones.	1,89	-	1,89	0,92	-	0,92
Personal en formación o prácticas	0,66	-	0,66	0,61	-	0,61
Total plantilla	1,25	1,67	1,11	1,12	1,56	0,99

Por formación académica

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Titulados universitarios	1,36	1,67	1,19	1,25	1,56	1,07
Formación profesional superior y cualificado por amplia experiencia laboral	1,89	-	1,89	-	-	-
FP2	0,97	-	0,97	0,91	-	0,91
ESO o FP1	0,99	-	0,99	0,87	-	0,87
Totales	1,25	1,67	1,11	1,12	1,56	0,99

Por tipo de contrato

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Indefinido tiempo completo	1,38	1,87	1,20	1,36	1,72	1,20
Indefinido tiempo parcial o fijos discontinuos	-	-	-	-	-	-
En prácticas, formación o aprendizaje	0,66	-	0,66	0,71	-	0,71
Contrato de interinidad (sustitución maternal, por enfermedad, por vacaciones)	-	-	-	-	-	-
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo completo	1,00	1,04	0,97	0,90	0,93	0,90
Contrato temporal por obra o servicio determinado a tiempo parcial	1,01	-	1,01	0,96	-	0,96
Totales	1,25	1,67	1,11	1,12	1,56	0,99

En todas las tablas se ha indicado "N/I": no se informa; por ser fácilmente identificable.



ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. SALUD Y SEGURIDAD

En todas las compañías del grupo la organización del trabajo se circunscribe al horario establecido por convenio. En determinadas actividades, es necesario realizar turnos para cubrir la práctica totalidad del año.

En cuanto a la Seguridad y Salud, en relevante en todos los ámbitos pero, aunque de forma transversal la epidemia del Covid lo ha modificado todos, hay que incidir especialmente en los industriales, donde los riesgos no Covid 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.

En cuanto al grupo asistencial, en líneas anteriores se ha tratado el impacto del Covid y las medidas para tratar de mitigar sus efectos realizadas en 2020.

Se presentan a continuación los datos relativos a accidentes y absentismo.

a) Grupo harinero

Accidentes de trabajo	2020	2019
Nº Accidentes sin baja	27	32
Nº accidentes con baja	25	23
Nº total accidentes	52	55
Frecuencia accidentes	0,042	0,037
Gravedad accidentes	8,68	5,66

b) Grupo asistencial

Accidentes de trabajo	2020	2019
Nº Accidentes sin baja	15	11
Nº accidentes con baja	38	27
Nº total accidentes	53	38
Frecuencia accidentes	0,091	0,0748
Gravedad accidentes	9,66	15,66

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO (GRUPO HARINERO)

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Accidente	5.423	5.311	112	3.684	3.684	0
Enfermedad común	20.524	17.736	2.788	19.644	17.805	1.839
Enfermedad COVID ⁽¹⁾	1.808	1.720	88	0	0	0
Maternidad	4.536	0	4.536	4.080	0	4.080
Paternidad	2.672	2.672	0	3.307	3.307	0
Cuidado de menores	384	384	0	0	0	0
Cuidado de enfermos	0	0	0	776	552	224
Otros motivos de índole personal	406	278	128	512	384	128
Jurados, sindicatos, etc	404	368	36	208	208	0
Total horas perdidas	36.157	28.469	7.688	32.211	25.940	6.271
Total horas laborales	624.968	521.250	103.718	651.307	517.465	133.842
Total horas absentismo	30.734	23.158	7.576	28.527	22.256	6.271
Tasa de absentismo	5,79	5,46	7,41	4,95	5,01	4,69

⁽¹⁾ En los casos en que este origen ha sido diferenciado

Las horas de absentismo recogen todas las horas perdidas salvo aquellas causadas por accidente.

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO (GRUPO ASISTENCIAL)

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Accidente	4.770	0,00	4.770,00	6.332	0	6.332
Enfermedad común	36.427	802,27	35.624,73	23.130	878	22.252
Enfermedad COVID	24.202	776,72	23.425,28	0	0	0
Maternidad	9.807	00	9.807,00	10.577	0	10.577
Paternidad	0	0,00	0	0	0	0
Cuidado de menores	0	0	0	0	0	0
Cuidado de enfermos	0	0	0	0	0	0
Otros motivos de índole personal	0	0	0	0	0	0
Jurados, sindicatos, etc	00	0			3.696	3.696
Total horas perdidas	75.206	1.578,99	73.627,01	43.735	878	42.857
Total horas laborales	493.611	45.151,58	448.459,42	404.579,093	-	-
Total horas absentismo	70.436,00	1.578,99	68.857,01	43.735	878	42.857
Tasa de absentismo	15,24	-	-	10,81	-	-

c) Grupo auxiliar bodeguero

A continuación se recoge el comparativo de los años 2019 y 2020, aunque es importante destacar que los datos del ejercicio 2020 no incluyen los datos de la filial francesa Tonnellerie de L'Adour.

Accidentes de trabajo	2020	2019
Nº Accidentes sin baja	1	0
Nº accidentes con baja	3	0
Nº total accidentes	4	10
Frecuencia accidentes	0,039	0,114
Gravedad accidentes	8,0	15,8

d) Grupo auxiliar financiero

Accidentes de trabajo	2020	2019
Nº Accidentes sin baja	0	0
Nº accidentes con baja	2	0
Nº total accidentes	2	0
Frecuencia accidentes	0,0377	0
Gravedad accidentes	0,0020	0

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO (GRUPO AUXILIAR BODEGUERO)

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Accidente	660	660	0	1.347	1.347	0
Enfermedad común	1642	986	656	2.424	1.684	740
Enfermedad COVID ⁽¹⁾	1201	1201	0	0	0	0
Maternidad	720	0	720	0	0	0
Paternidad	528	528	0	2.300	2.300	0
Cuidado de menores	0	0	0	0	0	0
Cuidado de enfermos	76	76	0	125	93	32
Otros motivos de índole personal	3	3	0	9	9	0
Jurados, sindicatos, etc	0	0	0	0	0	0
ERTE ⁽¹⁾	17109	13739	3370	0	0	0
Total horas perdidas	4830	3454	1376	6.196	5.433	772
Total horas absentismo	6,24	5,58	8,84	7,28	7,5	6,06

⁽¹⁾ Véase punto 6.5 COVID-19

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO (GRUPO AUXILIAR FINANCIERO)

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Accidente	110	37	73	0	0	0
Enfermedad común	644	176	469	550	14	536
Enfermedad COVID	801	113	688	-	-	-
Maternidad	359	0	359	441	0	441
Paternidad	0	0	0	0	0	0
Cuidado de menores	0	0	0	216	0	216
Cuidado de enfermos	0	0	0	0	0	0
Otros motivos de índole personal	0	0	0	0	0	0
Jurados, sindicatos, etc	0	0	0	0	0	0
ERTE	0	0	0	0	0	0
Total horas perdidas	1.914	325	1.588	1.207	14	1.193
Total horas laborales	54.995	14.116	40.879	63.373	16.043	47.330
Total horas absentismo	1.914	325	1.588	1.207	14	1.193
Tasa de absentismo	3,48	2,31	3,89	1,9	0,08	2,5



3.2. RELACIONES SOCIALES

Cada grupo de empresas que hemos diferenciado en un sector está sujeto a su Convenio Colectivo específico. Por ello, detallaremos:

- **Sector harinero:** Convenio colectivo nacional del sector de harinas panificables y sémolas.

- **El sector asistencial** tiene como base el convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes.

- **El sector auxiliar bodeguero**, cada una de las tres empresas está bajo su paraguas, el de la industria de la madera en el caso de

INTONA, su equivalente francés en el caso de Tonnellerie de L'Adour y para Bouquet Brands el sectorial de almacenistas de alimentación de Navarra.

- **El sector auxiliar de servicios financieros** se rige por el regional de oficinas y despachos.

3.3. FORMACIÓN

En el ejercicio 2020 la tarea formativa presencial se dificultó enormemente, y ésta es la más habitual entre las empresas del Grupo. También quedó muy restringida la actividad formativa a clientes y otros grupos de interés, especialmente relevantes en el subgrupo harinero. Con todo, las siguientes tablas resumen la actividad formativa:



Grupo Harinero

Formación	2020						2019					
	Horas			Nº de asistentes			Horas			Nº de asistentes		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cursos recibidos por los empleados												
Administración	50,5	34,5	85	7	12	19	233	161	394	10	15	25
Comercial	345	42	387	31	3	34	354	42	396	36	6	42
Calidad	576,5	92	668,5	78	15	93	176	107	283	18	19	37
I+D	186	44	230	20	8	28	90	201	291	11	17	28
Dirección	379	144	523	29	4	33	81	29	110	13	5	18
Producción	97	57	154	20	5	25	893	79	972	164	2	166
Totales	1634	0	1634	185	47	232	1827	619	2446	252	64	316
Costes externos de la formación	30.056						52.624					

Grupo Servicios Tercera Edad

En el ejercicio 2020 se ha recibido formación en todos los aspectos relacionados con la pandemia y el cuidado de los residentes en este entorno. No obstante, estos costes no se han diferenciado de otros gastos operativos necesarios para la adecuada atención, y no se han registrado de forma diferenciada.

Formación	2019			
	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Administración	12	18	2	3
Comercial	-	6	-	1
Asistencial	48	968	7	155
Costes externos de la formación	19.398			

Grupo servicios a bodegas

En el año 2020 no se han realizado actividades formativas estructuradas.

Formación	2019			
	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Administración	-	97	0	3
Comercial	6	6	1	1
Dirección	86	0	3	0
Producción	360	56	24	4
Costes externos	4.561	0	0	0
costes imputados por presencia personal propio	9.150			

Grupo servicios auxiliares a Caja Rural de Navarra

En el año 2020 no se han realizado actividades formativas estructuradas.

Formación	2019			
	Horas		Nº de asistentes	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Cursos recibidos por los empleados				
Administración	314	1.538	10	55
Dirección	79	-	2	-

3.4. IGUALDAD

Los procesos de selección se basan en los méritos de los candidatos, sin considerar otros factores externos o el género.

Se aplican políticas de promoción interna, y también de promoción cruzada entre empresas de un mismo sector.

4. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Las políticas de valores corporativos de Caja Rural de Navarra se extienden a sus participadas. Los derechos humanos y laborales se respetan no sólo porque las leyes nos lo imponen, sino porque no tenemos otra forma de entender nuestro trabajo en las Cooperativas de Crédito.

El respeto a un salario digno, condiciones laborales adecuadas, seguridad en el trabajo, libertad de asociación, horarios adecuados, respeto a la normativa laboral, son troncales en nuestras participadas y se proyectan también a nuestros proveedores.

4.1. EXTENSIÓN DE LAS POLÍTICAS DE DERECHOS HUMANOS A PROVEEDORES Y CLIENTES

Lógicamente, estos valores no sólo se respetan a nivel nacional, sino que en determinadas operaciones de ámbito internacional o incluso fuera de las fronteras de la UE se consideran, y pongamos como ejemplo la importación de cereal, trabajando con otras Cooperativas o empresas de ámbito internacional de RSC reconocida.

Para operaciones en el interior de la Unión Europea no se establecen refuerzos procedimentales de chequeo de clientes y proveedores

En operaciones fuera de este espacio, se cuida conocer las principales características de cliente o proveedores, ya que se realizan operaciones en África y Asia. En las ventas, dado el pequeño volumen de cada operación en estos países (de uno a cuatro contenedores, esencialmente con harina, sémola o avena), no es posible establecer un sistema exhaustivo de control del cliente, confiando la información a la que se pueda obtener directamente de él, del asegurador económico de la operación, y de Internet. En el caso de operaciones de compra de cereal, de más volumen, como se ha indicado, se trabaja con empresas de valores éticos definidos y conocidos.

No se conocen denuncias por vulneración de los derechos humanos en proveedores o clientes.



5. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

El Grupo proyecta sus valores de arriba hacia abajo y en la selección de los directivos clave sus valores éticos y cualidades de dirección son tan importantes como sus conocimientos técnicos y capacidades en el ámbito empresarial.

Mucho más allá de las definiciones penales de corrupción, para la Caja Rural es importante alcanzar los objetivos establecidos, pero mucho más lo es el cómo se alcanzan, la capacidad de crear un equipo de trabajo motivado, autónomo y capaz; de crear unas óptimas condiciones para el crecimiento futuro, y donde no pueden aceptarse comportamientos fuera de la ética o dudosos, aunque puedan ser legales.

6. ENTORNO SOCIAL

6.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD

Queremos empezar señalando que entendemos que el compromiso con nuestro entorno debe considerarse como Grupo Caja Rural y no empresa a empresa para entenderse conjuntamente. Por ello, y como se ha explicado antes, la proyección de los valores del Grupo a todas sus empresas y sus trabajadores y las actuaciones de la Obra Social de la Caja Rural.

En segundo lugar señalaremos que cada empresa debe adaptarse a su tipología y ubicación. Trataremos de explicarnos mejor. En determinados casos, nuestra participada es una parte importante del desarrollo industrial de la comarca y una de las grandes generadoras de empleo, como puede ser el caso de Harinera de Tardienta o de Harinera

del Mar. Mantener un alto nivel de actividad y empleo es una necesidad para su entorno de mucho mayor peso que la colaboración que realicen con ONG de su entorno.

En los puntos 6.2 y 6.3 definiremos con más precisión dos aspectos clave de nuestras participadas, y deseamos recalcar los siguientes aspectos clave en nuestro compromiso con la Sociedad:

a) En cuanto a la gestión de la actividad

- Los productos y servicios que se produzcan deben ser acordes a las necesidades de los clientes y con los mayores estándares de calidad.
- La actividad de I+D proporciona sostenibilidad al negocio y adapta el producto o servicio a la evolución de las necesidades.
- Inversiones productivas y relacionadas con la calidad

b) En cuanto al equipo humano

- Formación
- Organización de turnos y conciliación familiar
- Promoción interna
- Participación en la organización y procedimientos a través de los programas de lean manufacturing y similares
- Rigurosa política de selección basada en el mérito de cada candidato

c) En cuanto al entorno

- Puntualmente, integración en las iniciativas con alto impacto social local o solidarias

- En Solera asistencial, numerosas actividades enfocadas a mejorar la salud de nuestros mayores –residentes o no- y su inserción familiar

6.2. IMPACTO EN LA ECONOMÍA LOCAL

No se dispone de información detallada sobre el impacto de la actividad de las sociedades dependientes en la economía local y regional.

6.3. SEGURIDAD ALIMENTARIA

En las empresas alimentarias del Grupo Caja Rural de Navarra la búsqueda de la excelencia en Seguridad alimentaria se ha convertido en el centro de actuación –tanto en inversiones como en procedimientos- de los últimos años.

Más allá de obtener las oportunas homologaciones de OCA's y de los clientes industriales, somos conscientes que nuestro producto es un alimento o un ingrediente alimentario, y que sin un extremo cuidado en este aspecto la eficiencia y productividad no tienen sentido.

Nuestro Grupo es miembro activo de Asociación de fabricantes de Harinas y Sémolas de España (AFHSE), una de cuyas líneas de actuación es la higiene alimentaria, generalmente en colaboración con el Ministerio.

Nuestras fábricas realizan formaciones periódicas y los panaderos artesanales cuyo objetivo principal es mejorar su gama de productos y su competitividad frente a la gran industria, pero en las que se definen los mejores métodos de preparación y cuidado de los productos.

En los Comités de Dirección y las reuniones periódicas con directivos de Caja Rural se repasan las principales incidencias de calidad o seguridad que se presentan cada mes. La implementación de metodologías de “lean manufacturing” y la involucración del personal en ellas ha sido un importante vector de mejora en este aspecto. Se agrupan las incidencias por tipo y se valora su gravedad, de forma que la medición de estas variables permita determinar el nivel de mejora. De la misma forma se analizan las no conformidades en las materias primas.

Cada incidencia tiene un responsable, una fecha de alarma y una fecha de resolución, así como, en su caso, una conclusión del cliente con respecto al suceso y su resolución.

En estos aspectos debemos agradecer la exigencia de determinados clientes industriales que nos empujan a mejorar sostenidamente y mantener firme nuestro compromiso en este aspecto.

En el ejercicio 2020 tanto Harinera de Tardienta como Harinas Selectas han recibido el sello “RSA, Responsabilidad Social de Aragón”

6.4. 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.

6.5. COVID-19

La mayor parte de los trabajadores de las empresas filiales del Grupo Caja Rural de Navarra se encuentran entre los denominados trabajadores esenciales, ya que pertenecen a los ámbitos alimentario y asistencial.

Deseamos agradecer los esfuerzos de todo el personal. A todos los niveles se han organizado, han interiorizado los procedimientos de seguridad y han trabajado con denuedo en sus respectivos puestos, pese a lo duro que ha supuesto el día a día.

La profesionalidad y la dedicación han sido excepcionales, y queremos recalcarlo

especialmente en el sector asistencial por sus propias características.

Los trabajadores han mostrado generosidad y su talla humana, y se lo agradecemos sinceramente.

En paralelo, en el sector de servicios a bodegas, el fuerte parón de actividad ha supuesto ERTes al personal con el correspondiente decremento de ingresos. Desde estas empresas se trató de paliar el retraso en el cobro de estos ERTes mediante el adelanto de una parte de las nóminas futuras, para evitar colapsos económicos en nuestros trabajadores.

6.6. INFORMACIÓN FISCAL

El Grupo ejerce sus obligaciones fiscales, bajo las Administraciones locales, autonómicas y estatales que les corresponden. Los importes correspondientes a los ejercicios 2020 y 2019 del total de sociedades dependientes son los siguientes (*tabla inferior*):

	2020			2019		
	ES	FR	TOTAL	ES	FR	TOTAL
Impuesto de sociedades devengado	1.311.866,58	0	1.311.866,58	1.364.924,64	5707	1.370.631,64
Impuesto de actividades económicas	307.385,69	0	307.385,69	310.553,40	0	310.553,40
Impuesto de Bienes Inmuebles	172.133,75	0	172.133,75	226.826,94	0	226.826,94
IVA (Repercutido-Soportado =ingresado Hda.)	- 2.055.235,62	N/D	- 2.055.235,62	-345.121,23	-444365	-789.486,23
Otros impuestos y tasas (salvo basuras, que va en luego)	177.898,28	31795	209.693,28	160.463,62	31869	192.332,62

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 2020 y 2019.


Las sociedades dependientes ubicadas en Territorio Fiscal Común consolidan a efectos del Impuesto de Sociedades.

12 ANEXO III

12 VERIFICACIÓN AENOR



AENOR
Confía



**VERIFICACIÓN DE LA
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

VMS-2021/0012

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización



CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CREDITO

Título del informe: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE
CAJA RURAL DE NAVARRA Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA DEL GRUPO CAJA RURAL DE NAVARRA
CONSOLIDADO 2020**

Periodo objeto del informe: **2020**

es conforme con los estándares GRI en su opción **Exhaustiva**

Fecha de emisión del certificado: **2021-05-21**



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

