

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020
CAJA RURAL DEL SUR

1. MODELO DE NEGOCIO

Caja Rural del Sur, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante, La Caja) es una entidad de crédito constituida el 6 de marzo de 2001. Se encuentra adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito e inscrita en el Registro Especial de Entidades del Banco de España con el número 3187, rigiéndose por las normas contenidas en la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito y demás disposiciones complementarias, supletoriamente, por la Ley 27/1999, de 16 de Julio, de Cooperativas, y por su normativa interna, en particular, sus Estatutos Sociales.

La Caja es en la actualidad cabecera de un Grupo consolidado (y por lo tanto, a efectos de consolidación, la Entidad Dominante), formado por la Entidad Dominante (Caja Rural del Sur) y por una Entidad Participada que constituyen en su conjunto La Caja. La Caja es miembro de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito y, a su vez, de la Asociación Española de Cajas Rurales.

La Entidad Participada es Sociedad de Gestión de Activos Grupo Caja Rural del Sur, S.A.U., constituida como sociedad de gestión de activos inmobiliarios para dar cumplimiento a la obligación impuesta por la Ley 8/2012. La Caja es su único socio, representando el 100% de su capital.

Constituye el objeto social de la Entidad Dominante la realización en toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios permitidos a las entidades de crédito, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios con las limitaciones establecidas por la Ley respecto a las operaciones activas con terceros, dando prioridad, en todo caso, a su actuación en el medio rural. En el cumplimiento de sus fines, La Caja podrá asociarse, de acuerdo con las disposiciones vigentes, con cualquier otra entidad crediticia o de otra clase, ya sea pública o privada, y tomar participaciones sociales.

En consecuencia, los beneficios contables o resultados cooperativos obtenidos del ejercicio de su actividad, son gestionados como excedente cooperativo cuyos fines principales son:

- El 80% se destina al fondo de reserva obligatorio, reforzando la solvencia de la Entidad.
- El 10% se asigna al Fondo de Educación y Promoción (FEP) y a la Fundación Social y Cultural de La Caja.
- El 10% restante se destina a libre disposición por Asamblea.

Por tanto, su fin es contribuir al progreso económico y social de las personas y de las empresas, con una decidida vocación de apoyo al progreso del medio rural. Para ello, cuenta con un modelo de negocio que aspira a satisfacer las necesidades de todo tipo de clientes.

La Caja considera clave la correcta integración de criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad financiera. Para ello, cumpliendo con las mejores prácticas internacionales sobre responsabilidad social corporativa, La Caja cuenta con una sólida estructura de gobierno a nivel corporativo (descrita en el siguiente apartado) que define y

aprueba las políticas y estrategias generales de La Caja, incluyendo las de sostenibilidad. El Consejo Rector, a través de sus distintas comisiones, supervisa la política de responsabilidad social corporativa, velando por su cumplimiento y porque esté orientada a la creación de valor. La Caja cuenta con el “Certificado de Responsabilidad Social Corporativa” otorgado por *Autocontrol*, que asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial, participando en el sistema español de autorregulación publicitaria.

A través de la innovación, La Caja está transformando su modelo comercial para conseguir un mayor número de clientes vinculados y digitales, lo que impulsa un negocio más rentable y sostenible.

Órganos de gobierno y estructura interna de dirección y control

Los órganos de gobierno son la Asamblea General de Socios y el Consejo Rector, siendo este último el órgano de administración, sin perjuicio de las materias competencia de la Asamblea General.

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

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

El Consejo Rector de La Caja es el máximo órgano de decisión, excepto en las materias reservadas legal o estatutariamente a la Asamblea General de La Caja, actuando de forma colegiada y con el apoyo de sus distintos Comités, centrandose esencialmente su actividad en el establecimiento de las directrices estratégicas y de gestión así como en la supervisión y control de la dirección ordinaria y permanente encomendada a la alta dirección en orden a garantizar una gestión eficaz y prudente de la Entidad. Está formado por dieciséis consejeros nombrados por la Asamblea General y cuenta con un presidente, dos vicepresidentes y un secretario.

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

En particular, La Caja cuenta con una Comisión de Auditoría, un Comité de Riesgos, una Comisión de Nombramientos, Remuneraciones, Expansión y Eficiencia, y una Comisión de Agricultura, todos ellos con competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas.

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

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

Los aspectos relativos a la composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento y facultades de los distintos órganos de gobierno de La Caja aparecen recogidos de forma detallada en los Estatutos de la Entidad y en el Reglamento del Consejo Rector.

Grupos de interés

La Caja reconoce que los grupos de interés aportan un valor fundamental, sin los cuales la compañía no podría desarrollar eficazmente su trabajo. Por un lado, los socios y clientes son dos elementos claves, por lo que La Caja dedica gran parte de su dedicación y esfuerzo en la satisfacción de sus necesidades. Sin embargo, esto no excluye la necesidad de garantizar una relación fluida y constante con los proveedores, la sociedad, las instituciones y organismos públicos, o las organizaciones del tercer sector, que establecen el entorno de negocio de la Entidad.

Unido a las colaboraciones explicadas anteriormente, los trabajadores, directivos y empleados componen un pilar que facilita la consecución de un proyecto común que tenga como objetivo final garantizar el objeto social perseguido por La Caja.

Áreas de negocio, productos y servicios

Para el desarrollo de sus actividades La Caja se estructura en las siguientes áreas de negocio:

- Red Comercial. Es la línea de negocio con mayor peso en La Caja y centra su actividad en la oferta de productos y servicios financieros a pequeñas y medianas empresas, comercios y autónomos, colectivos profesionales, emprendedores y otros particulares. Se trata de un modelo comercial con una sistematización detallada y analítica de todas las tareas y actividades relacionadas con la gestión comercial que deben desarrollarse en la Entidad (tanto en Servicios Centrales como en la Red de Sucursales). Cada perfil de negocio (director, gestor de zona, interventor, etcétera) tiene diferentes roles y responsabilidades, por lo que cada uno tiene definido y sistematizado sus propios objetivos e incentivos. Adicionalmente, dentro del área de Red Comercial se encuadran:
 - Seguros: modelo en el que se combinan los sectores de banca y seguros, objeto de impulso para la contribución al incremento de ingresos.
 - Agentes Financieros: apuesta a medio/largo plazo, centrado su utilidad en zonas de expansión para contribuir al crecimiento.
- Negocio Especializado. Para algunos clientes de la Entidad se practica una gestión personalizada. Ello permite un tratamiento integral de actividad comercial, servicio al cliente, tratamiento de eventos y oportunidades, seguimiento de resultados, etc. El concepto de segmentación en carteras es realmente estratégico e impacta en muchos de los procesos de negocio críticos de La Caja. Dentro de Negocio Especializado se encuentran:

- Servicio Empresas y Cooperativas: Ofrece productos y servicios a grandes corporaciones nacionales e internacionales con el objetivo de facilitar su actividad comercial y la financiación de sus inversiones.
- Mercados y Banca Privada: esta área de negocio ofrece la gestión del ahorro y de la inversión de los clientes de La Caja e incluye desde el análisis de alternativas hasta la intervención en los mercados, la gestión activa del patrimonio y su custodia.
- Servicios agrarios (gestión ayudas PAC).

Presencia geográfica

El domicilio actual de Caja Rural del Sur se encuentra en la calle Murillo, nº 2, sito en la ciudad de Sevilla.

El ámbito de actuación de La Caja se extiende a la totalidad del territorio del Estado Español, sin perjuicio de las actividades que le estén permitidas como entidad de crédito en el ámbito internacional. En la actualidad, las sucursales de La Caja Grupo se localizan en las provincias de Huelva, Sevilla, Cádiz, Córdoba, Málaga, Madrid, y Badajoz. Su ámbito real de actuación se extiende, por tanto, a las Comunidades Autónomas de Andalucía, Madrid y Extremadura, sin perjuicio de las operaciones típicas del negocio de La Caja que se realizan con socios de otras Comunidades Autónomas o países en cuanto a la financiación de operaciones de importación y exportación de bienes y servicios.

La Caja tiene sus Servicios Centrales en Sevilla y aumentando hasta 320 las sucursales repartidas entre las provincias de Sevilla, Huelva, Cádiz, Málaga, Córdoba, Badajoz y Madrid.

Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución

Caja Rural del Sur identifica diversas tendencias en el sector, relacionadas principalmente con:

- Pandemia COVID-19.

Esta crisis sanitaria ha provocado un severo desajuste en la actividad económica global y española. Esta situación, con un potencial efecto directo en el empeoramiento de la solvencia de empresas y personas por la caída de la actividad y el incremento del paro, al menos transitoriamente, tendrá un efecto relevante en el sector financiero. Dentro de su perfil de riesgo, el impacto del COVID-19 tendría repercusión en el riesgo de crédito y de concentración, riesgo de tipo de interés y riesgo de liquidez, principalmente. No obstante, la Entidad está implantando medidas desde el primer momento para atenuar sustancialmente estos impactos.

- Incertidumbre política en España

Contextos de inestabilidad afectan a las decisiones de inversión, que repercute también en el crecimiento económico de los servicios financieros y, por tanto, de La Caja.

- Entorno con bajos tipos de interés

En el actual entorno, considerando la pandemia COVID-19, y con el objetivo de impulsar la economía, una de las medidas al alcance de los Bancos Centrales, entre ellos el ECB, consistiría en una rebaja de tipos de interés, actualmente en niveles (especialmente en la Zona Euro) en mínimos históricos (y con menor potencial hacia la baja que en otras jurisdicciones). De darse

este caso, La Caja mostraría una sensibilidad negativa del margen de intereses. No obstante, La Caja considera que dispondría de holgura suficiente para absorber estos potenciales impactos.

- Creciente y constante cambio regulatorio

Numerosos cambios en la regulación para el sector financiero están por venir en los próximos años, especialmente aquellos relacionados con la transparencia de información no financiera y la identificación, gestión y reporte adecuado de riesgos ambientales y relacionados con el cambio climático. En estas circunstancias, La Caja deberá implantar procedimientos específicos para identificar, priorizar y gestionar de forma adecuada tanto los riesgos provocados por el cambio climático que puedan afectar a su actividad como los impactos sobre el medio ambiente que esta pueda generar.

- Digitalización del sector

El nuevo contexto tecnológico creciente en la última década plantea muchas ventajas para los clientes de servicios financieros, sobre todo relacionadas con la inmediatez y comodidad. En este sentido, La Caja debe adaptarse a la demanda y anticiparse a las necesidades de sus consumidores, buscando una diferenciación del resto de empresas del sector y ofreciendo un servicio que evolucione en todos los aspectos para satisfacer al cliente. A este respecto, La Caja ya se encuentra implantando medidas como el uso de tabletas digitales y firmas online para convertir este contexto en una oportunidad de crecimiento para el negocio.

La Caja ha realizado una revisión de las tendencias y riesgos del sector, tras la que ha desarrollado un nuevo Plan Estratégico con la que se propone dar respuesta a estos factores del entorno sectorial. Adicionalmente, se actualizaron el Plan de Continuidad de Negocio y el Plan de Recuperación de La Caja, incluyendo un análisis del escenario de la pandemia y posibles medidas para contrarrestar los impactos adversos.

Objetivos y estrategias de la organización

Durante el año 2019, Caja Rural del Sur aprobó el nuevo Plan Estratégico 2020-2022, en el que establece cinco ejes estratégicos:

- Mayor foco en las personas, incluyendo la alineación de la Organización con las líneas estratégicas, la mejora del servicio a clientes y la Gestión de personas y procesos.
- La mejora de la fortaleza financiera.
- La mejora de la rentabilidad.
- Aumentar el volumen de negocio, mediante el impulso e incremento de la inversión.
- La mejora de la eficiencia, a través de la digitalización, redimensionamiento de unidades de negocio o reduciendo los gastos de explotación.

La Caja considera clave la correcta integración de criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad financiera. Para ello, cuenta con una sólida estructura de gobierno a nivel corporativo, por lo que el Consejo Rector se define como el órgano que aprueba con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales de La Caja.

Cultura Corporativa

La cultura empresarial es un factor de importancia semejante a la estrategia y modelo operativo de La Caja. Integra el conjunto de normas, valores e ideas que caracterizan el comportamiento, posicionamiento del personal en todos los niveles de la Entidad, estilo de dirección, asignación de recursos y organización.

El nuevo Plan Estratégico determina la Misión, Visión y Valores de La Caja para este periodo de tiempo.

- Misión: estar comprometidos en el desarrollo económico y social de nuestro entorno ofreciendo un servicio diferenciado a nuestros clientes en base a nuestros principios cooperativos y aplicando los valores que conforman nuestra seña de identidad (las Personas son lo primero, Integridad, Transparencia y Compromiso)
- Visión: ser la entidad financiera de referencia en el trato a las personas y en el servicio al cliente.
- Valores:
 - Las personas son lo primero: Igualdad, Escucha activa, Autonomía, Respeto mutuo, Paciencia, Cercanía, Empatía, Humildad, Libertad
 - Integridad: Honestidad, Confianza, Compromiso Social, Ética, Solidaridad, Personalidad Propia
 - Transparencia: Participación, Cultura, Asertividad, Equipo, Comunicación, Informar, Razonar
 - Compromiso: Dedicación, Determinación, Esfuerzo, Iniciativa, Orgullo de Pertenencia, Eficiencia, Cooperativismo, Auto-Exigencia, Pro-Actividad, Profesionalidad, Implicación.

Sistema de Gobierno

El 26 de febrero de 2019, el Consejo Rector aprobó un Sistema de Gobierno Interno, que tiene por objeto: i) promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Entidad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores; ii) establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y iii) asegurar que las decisiones se adoptan con un adecuado nivel de información y de acuerdo con el interés de La Caja 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.

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

A su vez, el modelo de gobierno de La Caja y su Grupo se integra también por las instancias internas de dirección cuyo primer nivel corresponde al Director General con el apoyo del Comité

de Dirección, siendo aquél la vía permanente de relación y comunicación entre el Consejo Rector y la línea ejecutiva de la Entidad integrada por la alta dirección.

Gestión y control de riesgos

El entorno en el que se ha venido desarrollando la actividad económica en los últimos años y, especialmente, durante el año 2020, ha puesto de manifiesto la importancia capital que tiene para las entidades financieras la adecuada gestión de sus riesgos.

Para La Caja, la calidad en la gestión del riesgo constituye una de sus señas de identidad 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 homogéneos y de efectividad contrastada, permiten la obtención recurrente y saneada de resultados, así como gozar de una holgada posición de solvencia.

Excepto en las materias reservadas a la Asamblea de socios de la Entidad, el Consejo Rector es el máximo órgano de decisión, correspondiéndole entre otras funciones la definición de la estrategia, el establecimiento y el seguimiento del nivel de tolerancia al riesgo y la sanción de la política de riesgos, aprobando a propuesta de la Alta Dirección o del Comité designado al respecto las atribuciones de los diferentes órganos de decisión.

El Consejo Rector se involucra activamente en el seguimiento y el control de los riesgos asumidos, sancionando las operaciones que requirieron su decisión y revisando la estrategia de la Entidad, el nivel de tolerancia al riesgo, la situación de liquidez, los resultados del proceso de autoevaluación del capital y el modelo de control interno, siendo así mismo informado de las conclusiones de las auditorías interna y externa. Asimismo, el Comité de Riesgos es el encargado de asesorar al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito.

Para la gestión y el control de riesgos, el modelo de control interno de La Caja cuenta con un sistema de tres líneas de defensa, estructurado de tal forma que recogen las actividades y procesos que originan los riesgos y que determinan a los responsables de éstos.

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

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

Finalmente, 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.

Complementado a estas líneas de defensa, para garantizar un adecuado entendimiento estratégico y de control y gestión de riesgos por parte de La Caja, destacar el Mecanismo Institucional de Protección (MIP). El MIP es un mecanismo de apoyo y defensa mutua Inter cooperativo creado en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales (AECR) para beneficio de las Entidades Asociadas, gozando de la consideración de Sistema Institucional de Protección en el sentido que a este término se da en el artículo 113.7 del Reglamento Europeo 575/2013. Lo constituyen las 29 Cajas integradas en la AECR junto con la sociedad holding tenedora de las participaciones financieras comunes y el Banco Cooperativo Español.

Como parte de la incorporación al MIP, La Caja se compromete al cumplimiento (objeto de monitorización continua a nivel centralizado) de una serie de políticas, controles y ratios superiores a los que, en cada momento, sean exigibles conforme a la normativa vigente, reforzando de este modo el ambiente de control y gestión de riesgos.

La Caja, 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 Rector.

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 La Caja, 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 Entidad, con especial atención a los indicadores y métricas aprobados en el Marco de Apetito al Riesgo y el Plan de Recuperación.

Comités involucrados en la gestión y control de riesgos

El Consejo Rector de La Caja es el órgano responsable de definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos. En el marco de la gestión de riesgos, La Caja dispone de un sistema de delegación de facultades en diferentes órganos que bajo el mandato del Consejo Rector instrumentan la capacidad ejecutiva de la dirección de riesgos con el objetivo de garantizar la alineación de éstos con la estrategia de La Caja en términos de negocio y solvencia, responsabilizándose de la estrategia de gestión y seguimiento de los riesgos, así como del esquema de delegación de facultades. Asimismo, analizan y, si procede, aprueban las operaciones de riesgo dentro de sus respectivos niveles de atribuciones, elevando al órgano superior aquéllas que exceden su nivel de delegación.

La Función de Gestión de Riesgos de La Caja se desarrolla gracias a la actividad de diferentes organismos que poseen una garantía de su autonomía e independencia en el ejercicio de sus competencias, teniendo como misión principal llevar a cabo las actuaciones y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones en todo lo relativo a gestión de riesgos.

Por una parte, el Consejo Rector acordó por unanimidad constituir un Comité de Riesgos, compuesto por consejeros, nombrados por el Consejo teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia. El Comité de Riesgos asesorará al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito.

Son funciones del Comité de Riesgos:

- Asesorar al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de La Caja y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.

No obstante, el Consejo Rector será el responsable de los riesgos que asuma La Caja.

- Intervenir en el análisis previo y apoyar al Consejo Rector en todas las cuestiones relativas al Marco de Apetito al Riesgo y al Plan de Recuperación.
- Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de La Caja. En caso contrario, el Comité de Riesgos presentará al Consejo Rector un plan para subsanarla.
- Evaluar los riesgos asociados a los productos o servicios financieros ofrecidos y tener en cuenta la coherencia entre los precios asignados a dichos productos y servicios y los beneficios obtenidos.
- Vigilar la ejecución de las estrategias de gestión del capital y de la liquidez, así como todos los demás riesgos relevantes de la Entidad, como los riesgos de mercado, de crédito, operacionales, incluidos los legales, tecnológicos y reputacionales, a fin de evaluar su adecuación a la estrategia y el apetito de riesgo aprobados.
- Recomendar al Consejo Rector los ajustes en la estrategia de riesgo que se consideren precisos como consecuencia, entre otros, de cambios en el modelo de negocio de la Entidad, de la evolución del mercado o de recomendaciones formuladas por la función de gestión de riesgos de la Entidad.
- Determinar, 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.
- Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, el Comité de Riesgos examinará, sin perjuicio de las funciones del Comité de Remuneraciones, si la política de incentivos prevista en el sistema de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.
- Cualquier otra que, por normativa legal o reglamentaria, o por decisión del Consejo Rector, le estén específicamente asignadas.

Por otra parte, la Comisión de Auditoría se constituye como un órgano interno de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas y con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación. En este caso, la Comisión de Auditoría otorga el apoyo al Consejo respecto a la supervisión de los sistemas de gestión de riesgos, así como discute 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 a su plena independencia.

En coordinación, en su caso, con el Comité de Riesgos, la Comisión de Auditoría tendrá las siguientes funciones en el ámbito de la supervisión de la gestión y del control de los riesgos, en tanto en cuanto no estén expresamente asignadas al Comité de Riesgos:

- Supervisar la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos de La Caja.
- Supervisar la Política de Gestión de Riesgos.
- Supervisar que los riesgos relevantes de toda índole que inciden en la consecución de los objetivos corporativos de La Caja se encuentran razonablemente identificados, medidos y controlados.
- Reevaluar, al menos anualmente, la lista de riesgos, financieros y no financieros, más significativos y valorar su nivel de tolerancia, proponiendo su ajuste al Consejo, en su caso.
- Mantener, al menos anualmente, una reunión con los altos responsables de las unidades de negocio en la que éstos expliquen las tendencias del negocio y los riesgos asociados, reforzando la idea de que es a estos responsables a quienes corresponde gestionar eficazmente los riesgos y que debe existir un responsable asignado para cada riesgo identificado.

El Consejo Rector vela, con el apoyo de la Comisión de Auditoría y del Comité de Riesgos, para que los responsables de las funciones de gestión de riesgos se realicen con independencia y con capacidad para presentar recomendaciones o propuestas.

Durante el año 2020, se ha creado el área de Control Global del Riesgo, dotada de autonomía respecto de las demás áreas de la Entidad y con sustantividad propia, asignándole recursos específicos para el cumplimiento de sus funciones y provocando la correspondiente modificación del organigrama de la Caja. De este modo, el responsable del área de Control Global del Riesgo tiene acceso al Comité de Dirección.

La misión del área de Control Global del Riesgo consiste en realizar un seguimiento y control del conjunto de todos los riesgos de forma agregada, con el objetivo de mostrar una perspectiva general de los riesgos asumidos por la Caja y poder transmitir esta visión a los órganos de gobierno. Con ello se pone en conocimiento de los órganos de la Entidad el perfil de riesgo asumido y permite proponer las políticas y procedimientos institucionales en materia de gestión y control del riesgo. Entre sus principales funciones destacan la elaboración y seguimiento del Marco de Apetito al Riesgo, el Plan de Recuperación, la elaboración del Informe de Autoevaluación del Capital y la Liquidez (IACL), la elaboración y actualización de los Planes de Contingencia de Capital y Liquidez, recabar y poner a disposición de Banco de España la información solicitada en el marco del Plan de Resolución, la realización del seguimiento de las operaciones identificadas por debajo de sus costes estimados, etc.

Asimismo, en esta nueva Área de Control Global del Riesgo se integra la Función de Control Global de Riesgos ya existente en la compañía, entre cuyas tareas figuran:

- Identificar, medir y valorar, desde una perspectiva global, los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta la Entidad en el ejercicio de su actividad.
- Diseñar, implementar y mantener los sistemas de identificación, medición, información y control de estos riesgos.
- Definir los procedimientos y mecanismos de control de los diferentes riesgos.
- Evaluar y valorar las técnicas de mitigación de riesgos empleadas y aquellas susceptibles de utilización.
- Vigilar y en su caso proponer cambios en la estructura de límites y alertas internas que refuercen el control de los riesgos y su consistencia con el nivel de tolerancia definido por el Consejo.
- Revisar el nivel de riesgo asumido y su adecuación al perfil establecido por el Consejo Rector, así como la distribución interna del capital.

Esta función es independiente de las áreas generadoras de los riesgos, de modo que se garantiza la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en los mismos provocadas por consideraciones comerciales.

Principales riesgos e impactos identificados

La profundidad de la recesión económica atravesada y las turbulencias que han afectado a los mercados financieros desde julio de 2007 han puesto a prueba la efectividad de las políticas de gestión de riesgos de La Caja. La aplicación de estas políticas, se ha traducido en una exposición limitada al tipo de instrumentos, exposiciones y operativas más afectados por la crisis financiera, habiéndose extremado la gestión de la liquidez sin perjuicio de la buena situación de La Caja.

De conformidad con los principios y la estrategia definida, el perfil global de riesgos de la Entidad se puede calificar como medio-bajo. En este sentido, cabe destacar una notable fortaleza de los ratios de capital, una capacidad de generación recurrente de beneficios y una sólida posición de liquidez.

Asimismo, en 2020 se realizó una revisión del impacto de la pandemia del COVID-19. Como consecuencia, se actualizaron el Plan de Continuidad de Negocio y el Plan de Recuperación de La Caja, incluyendo un análisis del escenario de la pandemia y posibles medidas para contrarrestar los impactos adversos.

Principales riesgos	Definición
Riesgo de crédito	Representa las pérdidas que sufriría La Caja en el caso de que un cliente o alguna contraparte incumpliesen sus obligaciones contractuales de pago, constituyendo un riesgo relevante. Este riesgo incluye el riesgo de contraparte, el riesgo de concentración, el riesgo residual derivado de la utilización de técnicas de mitigación y el riesgo de liquidación o entrega

Riesgo de liquidez	Pérdida potencial por la no disponibilidad, a precios razonables, de fondos para atender puntualmente los compromisos adquiridos y financiar la actividad inversora de La Caja
Riesgo de tipo de interés estructural de balance	Posibilidad de sufrir pérdidas por el impacto negativo de las variaciones de los tipos de interés. Este riesgo varía en función de la estructura y fecha de depreciación de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance
Riesgo operacional	Posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia de la inadecuación o de fallos en los procesos, sistemas y personas, así como por eventos externos, entre los que se identifican aspectos medioambientales o sociales. Incluye el riesgo tecnológico, legal y de cumplimiento normativo.

Gestión de los riesgos identificados

Gestión del Riesgo de Crédito

- Análisis de riesgo y concesión: La gestión del riesgo crediticio se sustenta en la experiencia y cultura de La Caja. La concesión de operaciones de crédito se basa en una estructura descentralizada en la cual las unidades de negocio, según su nivel, experiencia, tipología de riesgo y de negocio, tiene delegados niveles máximos de importes autorizables, por encima de los cuales se escalan las operaciones a los siguientes niveles de decisión.
- Seguimiento del riesgo: Para el control de la calidad crediticia y la anticipación en la recuperabilidad de la inversión, se encuentra definida la función de seguimiento del riesgo, a la cual se encuentran adscritos recursos concretos. Dicha función de seguimiento trata de evitar el incumplimiento por parte del cliente de las obligaciones de pago contraídas con La Caja y analizar de forma dinámica el endeudamiento y la solvencia del mismo para prever y evitar futuros problemas. La Caja dispone de un estudio riguroso del riesgo de crédito asumido con los clientes basados en su exposición al riesgo y en su situación económico-financiera.
- Recuperación de activos: Ante una operación en situación irregular, la acción general se encamina a prestar atención al máximo saneamiento del activo, aplicando soluciones de forma inmediata sin tratar de prolongar en el tiempo la deuda impagada. Se ha reforzado el procedimiento anterior, mediante el cual, se deben establecer contactos con el cliente desde el primer día de impago, con el fin de buscar una solución favorable para ambas partes.
- Información de gestión: La Dirección recibe información de la evolución de las magnitudes más relevantes de la exposición al riesgo de crédito pudiendo analizarla desde varios puntos de vista.

Dado el potencial efecto directo de la pandemia COVID-19 en el empeoramiento de la solvencia de empresas y personas por la caída de la actividad y el incremento del paro, al menos transitoriamente, La Caja ha implantado una serie de medidas para atenuar este impacto, como la creación de un Comité de Seguimiento de la morosidad, un Comité de Ingresos y un Comité

de Gastos o la “clusterización” de la cartera crediticia en función del nivel de riesgo e impacto potencial del COVID-19, entre muchas otras.

Gestión del Riesgo de Liquidez

La gestión del riesgo de liquidez consiste en asegurar que La Caja dispondrá en todo momento de la suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos de pago asociados a la cancelación de sus pasivos en sus respectivas fechas de vencimiento, sin comprometer su capacidad para responder con rapidez ante oportunidades estratégicas de mercado.

Para ello, de manera proporcionada a la complejidad, el perfil de riesgo y el tipo de negocio de La Caja, ésta ha establecido estrategias, políticas, procedimientos y sistemas sólidos para la identificación, medición, gestión y seguimiento del riesgo de liquidez sobre un conjunto adecuado de horizontes temporales con objeto de garantizar, entre otros objetivos, el mantenimiento de un “colchón” de liquidez apropiado.

Las claves para poder solventar problemas de liquidez radican en la anticipación y la gestión preventiva. Consciente de ello, La Caja considera ambos aspectos sus primeras líneas de defensa frente a los potenciales efectos adversos de una situación de iliquidez sobre sus resultados, reputación y solvencia.

Dado que La Caja cuenta con una situación holgada de liquidez, sumada a la estabilidad de sus fuentes actuales de financiación, medidas de liquidez tomadas en el Plan de Recuperación, acceso al Fondo de Solidaridad del MIP o las medidas tomadas por el ECB para facilitar a las entidades acceder a sus fuentes de financiación, se considera que el potencial impacto del escenario de pandemia COVID-19 no modificaría de manera relevante el perfil de riesgo de liquidez de La Caja.

Gestión del Riesgo de Tipo de Interés

El riesgo de tipo de interés estructural de balance es gestionado y controlado directamente por la Alta Dirección a través del Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP), persiguiéndose un doble objetivo: reducir la sensibilidad del margen financiero a las variaciones de los tipos de interés y preservar el valor económico de La Caja.

Para alcanzar estos objetivos, La Caja ha venido aplicando los siguientes instrumentos de mitigación del riesgo de interés:

- Estudio y valoración de modificaciones en el plazo de la financiación/inversión procurando una adecuada diversificación de vencimientos y reprecios.
- Realización de una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, si fuese necesario, como consecuencia de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo.
- Desarrollo de campañas de captación de pasivo si ello fuera necesario.

Como consecuencia de la pandemia COVID-19, y con el objetivo de impulsar la economía, una de las medidas al alcance de los bancos centrales consistiría en una rebaja de tipos de interés, actualmente en mínimos históricos. De darse este caso, La Caja mostraría una sensibilidad negativa del margen de intereses, no obstante, La Caja dispondría de holgura suficiente para absorber estos potenciales impactos. Este es un ejemplo de que el potencial impacto del

escenario de pandemia COVID-19 no modificaría de manera relevante el perfil de riesgo de tipo de interés estructural de balance de La Caja.

Gestión del Riesgo Operacional

Históricamente la exposición de La Caja a este riesgo ha sido reducida, existiendo factores mitigantes de este riesgo entre los que cabe destacar:

- La plataforma informática que sustenta la actividad bancaria básica de La Caja se encuentra soportada por la empresa Rural Servicios Informáticos (RSI), que cuenta con Planes de Continuidad de Negocio que garantizan una adecuada respuesta a cualquier tipo de contingencia que pueda impactar a la disponibilidad de los sistemas.
- La Caja cuenta así mismo con su propio plan de continuidad del negocio, que incluye la redundancia de los sistemas críticos no administrados por RSI.

La Caja ya tiene implantado un modelo de gestión y control del riesgo operacional para, entre otros aspectos, intensificar los controles y reducir las pérdidas o quebrantos derivados de este riesgo, fomentando una cultura interna orientada a la mejora continua.

Asimismo, en marzo de 2020 se actualizó el Plan de Continuidad de Negocio (PCN) de La Caja, en el que se describen las actividades de prevención, detección y recuperación a llevar a cabo ante la pandemia del COVID-19 o futuras crisis sanitarias similares.

La estructura de gobernanza establecida en la Entidad en el ámbito del PCN se basa en la definición de un responsable del PCN y un Comité de Continuidad de Negocio (en adelante CCN), que, junto al Comité de Dirección y Consejo Rector, conformarán el Marco de Gobierno de la Continuidad desde los puntos de vista organizativo y operativo. El Comité de Continuidad de Negocio de la Entidad es el responsable de adoptar una serie de medidas con objeto de mitigar los riesgos de la indisponibilidad del personal y asegurar la continuidad de la actividad con normalidad. Para ello contará con la colaboración de todas las áreas de la Entidad en el ámbito del Comité de Dirección.

Para la gestión de la crisis generada por una epidemia se han definido tres fases de actuación que se activarán en función de la gravedad que la situación vaya alcanzando:

- Fase de seguimiento: esta primera fase se activa cuando se comienza a tener conocimiento del inicio de una epidemia por contagio de enfermedad o virus que pueda ocasionar la indisponibilidad de las personas para desarrollar su normal desempeño. Como primera medida se creará un Comité de seguimiento;
- Fase de prevención-contención: cuando continua la evolución negativa de la epidemia, se podrán adoptar las medidas preventivas y de contención, para garantizar en todo momento la operativa interna y el servicio a los clientes; y
- Fase de recuperación: en esta tercera fase se pondrían en marcha a la mayor brevedad medidas que permitan recuperar la actividad desempeñada por el empleado/s objeto de la indisposición.

En octubre de 2020, se actualizó el Plan de Recuperación (PR) de la Caja, incorporando las modificaciones solicitadas por Banco de España, mediante escrito de fecha 26 de junio de 2020, como consecuencia de la revisión por la autoridad supervisora del plan entregado en septiembre de 2019.

La principal modificación son los cambios provocados por el actual escenario COVID-19. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de Coronavirus COVID-19 como una pandemia. En este contexto las entidades supervisoras publicaron la necesidad de que las entidades focalicen sus PR en las operaciones básicas en el contexto del COVID-19. La Autoridad Bancaria Europea (EBA) reconoce la necesidad de que las instituciones de crédito mantengan un fuerte enfoque en la gestión y preparación efectiva de crisis. Por todo ello, el actual Plan de Recuperación se ha centrado el análisis de cómo podría evolucionar el estrés de COVID-19 para la Entidad y estimar sus capacidades generales de recuperación bajo este escenario.

Dentro de este contexto, se ha realizado una evaluación y análisis individual de cada una de las medidas de cara a determinar la factibilidad de cada una de ellas dentro del nuevo entorno y tratando de anticipar aquellas limitaciones que pueden presentar de cara a su aplicabilidad.

Más allá de estos cambios debido a la crisis del COVID-19 y de la debida actualización del plan, no se han producido modificaciones en la estructura jurídica u organizativa del Grupo ni en su situación financiera que pudieran afectar significativamente al plan de recuperación.

Pese a todo, si tenemos en cuenta el normal desarrollo de La Caja y sus funciones habituales, existen un conjunto de riesgos que son más potenciales de ocurrir que otros. Por tanto, tal y como se recoge en el Manual de Cumplimiento Normativo, mediante la clasificación realizada de los riesgos penales, los operacionales han recibido la clasificación de riesgo bajo, ante la improbabilidad que desde la compañía se incidan en delitos contra los recursos naturales, medio ambiente, etc.

Principales mecanismos de gestión:

La gestión ética de La Caja es un pilar fundamental e indispensable para la sostenibilidad, rentabilidad y mantenimiento de la Entidad. La actuación indebida de un solo empleado puede llegar a poner en riesgo en un corto periodo de tiempo la reputación que la compañía ha adquirido en el mercado. Como consecuencia, el Consejo Rector aprobó en octubre de 2019 la Política de Compliance Penal, a través de la cual se lleva a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP) de la Entidad, en base a los requisitos establecidos en la norma UNE 19601 vigente.

Asimismo, y con el fin de facilitar a los empleados el conocimiento de aquellas conductas que pueden llegar a calificarse como delito y que suponen un riesgo penal, se aprueba en 2020 como Anexo a la Política de Compliance Penal, el documento titulado “Principios de Actuación para la prevención de Riesgos Penales”.

Los Principios de Actuación recogidos en el citado documento establecen:

- Respeto a la intimidad personal y familiar de todas las personas que se relacionen con La Caja.
- Principios de honestidad y transparencia en la relación de la Entidad con terceros.
- Uso responsable de las tecnologías de la información.
- Respeto de los derechos de propiedad intelectual e industrial.
- Confidencialidad de la información de terceras empresas a las que haya acceso desde La Caja.
- Correcta actuación en los mercados de valores.

- Libertad de competencia en el sector privado.
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Utilización lícita de las tarjetas de crédito, débito o cheques de viaje de los clientes.
- Transparencia en las relaciones con la Administración Pública.
- Cumplimiento de las obligaciones económicas hacia los acreedores, respetando el derecho de los mismos a la satisfacción de sus créditos.
- Garantía de fluidez, transparencia y lealtad en las relaciones de la Caja con las autoridades fiscales y la Seguridad Social.
- Obtención y utilización lícita de fondos públicos.
- Cumplimiento de las exigencias legales en materia urbanística y medioambiental.

Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal

Tras la aprobación en 2019 de la Política de Compliance Penal como documento angular del SGCP, en 2020 se aprueban por el Consejo Rector una serie de documentos relativos al SGCP, con arreglo a la Norma UNE 19601.

Por un lado, se desarrolla el Manual del SGCP y sus anexos, donde se define la estructura del sistema de cumplimiento, organización, supervisión, verificación, seguimiento y controles generales de cumplimiento penal con los que cuenta la Entidad para prevenir y detectar la comisión de riesgos penales que, siendo susceptibles de generar responsabilidad penal para las personas jurídicas según el Código Penal, pueden hipotéticamente producirse debido a las actividades que la Entidad realiza.

Por otro lado, como consecuencia de la implantación de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y tomando como referencia la Política de Cumplimiento Penal, se elabora una Metodología de Análisis de Riesgos, que incluye un procedimiento para la identificación, el análisis y la evaluación de los riesgos penales; así como la valoración de la adecuación del diseño y eficacia de los controles existentes de la Entidad. Los objetivos de este documento, por tanto, son:

- a) identificar los riesgos penales que la Entidad pueda razonablemente anticipar, considerando los factores relacionados con la misma y su contexto.
- b) analizar los riesgos penales identificados;
- c) evaluar los riesgos penales identificados.

Finalmente, se aprueban también en 2020 el Reglamento del Canal Ético y el Reglamento del Órgano de Cumplimiento Penal. Al Órgano de Cumplimiento Penal (anteriormente *Comité de Ética*) se le encomienda la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del SGCP, como órgano de control con poderes autónomos de iniciativa y control. En el Reglamento se detallan los principios de actuación y el régimen de funcionamiento interno del Órgano, así como todas sus funciones relativas al Canal Ético y al SGCP.

Función de cumplimiento normativo

La Caja dispone de un Manual de Cumplimiento Normativo, en el que ha adoptado las siguientes definiciones establecidas por el Comité de Basilea:

- Riesgo de Cumplimiento: Riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material, o pérdida de reputación que una Entidad puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización, y códigos de conducta aplicables a sus actividades bancarias.
- Función de Cumplimiento Normativo: Función independiente, que a través de las políticas y procedimientos adecuados detecta y gestiona el riesgo de incumplimiento de las obligaciones regulatorias, tanto externas como internas, que tiene una organización.

La Función de Cumplimiento Normativo supervisa el riesgo de cumplimiento en la Entidad, desarrollando su ámbito de actuación en torno a las principales fuentes del riesgo de cumplimiento (MiFID, LOPD, Abuso de Mercado, etc.).

La Unidad de Cumplimiento realiza una función de control independiente de segundo nivel cuyo objetivo es proteger la licencia de nuestra *Entidad* para operar, al promover y hacer cumplir el cumplimiento de la ley e impulsar una cultura de cumplimiento y conducta ética en la *Entidad*.

La misión de la Función de Cumplimiento Normativo en la Entidad se concreta en 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.

Las competencias principales de la Función de Cumplimiento Normativo dentro de la Entidad son:

- Velar porque tanto el riesgo regulatorio como el riesgo reputacional derivado de un incumplimiento normativo se gestionen de forma efectiva.
- Velar porque la Entidad cumpla con la legislación aplicable: prevención de los posibles incumplimientos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y de los códigos de conducta.
- Promover una cultura de cumplimiento en la organización: identificar acciones de formación al personal en cuanto a los requisitos de los reguladores, políticas y procedimientos internos.
- Ayudar a la Entidad a anticipar y planificar los cambios en las regulaciones.

Asesorar a las unidades de negocio con el objetivo de que los nuevos servicios y productos estén dentro de las normas de cumplimiento.

Mecanismos de prevención de riesgos

Protocolo para la Prevención de la Responsabilidad Penal

En aras de delimitar la responsabilidad penal de la persona jurídica prevista en el artículo 31 bis del Código Penal, La Caja cuenta con un protocolo penal de previsión y actuación ante hechos que pudieran ser constitutivos de delitos.

Este protocolo se plantea como una “guía” donde se prevén las líneas de actuación que deben seguirse por los empleados y directivos de una empresa en el supuesto de la existencia de eventuales irregularidades que puedan derivar en un hecho tipificado y castigado por la legalidad vigente, garantizando así un buen proceder que pueda evitar o al menos minimizar las consecuencias penales que pudieran derivarse para la Compañía.

A estos efectos, el conjunto de mecanismos adoptados por La Caja para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones impuestas por el legislador en esta materia, se encuentra recogido en dicho protocolo, dentro del cual, y como parte del mismo, se incluye la garantía de la Protección de datos, el cumplimiento del Código de Conducta y el establecimiento del Reglamento del Canal Ético.

Manual de Protección de Datos

Con la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, La Caja ha elaborado un Manual de Protección de Datos. El Manual describe los principios relativos al tratamiento de datos personales, los requisitos que debe reunir el consentimiento para su validez, la información que deberá facilitarse a los interesados en el momento de la recogida de los datos y la descripción de los derechos y obligaciones que aplican a los interesados, responsables y encargados del tratamiento.

Es obligación de la Entidad cumplir con los principios relativos al tratamiento de protección de datos, siendo los siguientes:

- Legitimación: Cualquier tratamiento de datos que vaya a realizarse debe estar amparado en una base jurídica o título que habilite y permita el tratamiento de datos en cuestión.
- Minimización de datos: Los datos deben ser adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados. Este principio exige que el tratamiento se lleve a cabo con proporcionalidad, debiendo existir coherencia entre los datos que se recaban y para qué se tratan.
- Actualización: Los datos personales serán exactos y, si fuera necesario actualizarlos, se adoptarán todas las medidas razonables para que se rectifiquen o se supriman sin dilación los datos personales que sean inexactos.
- Conservación: Los datos serán mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales. Por tanto, solo podrán tratarse durante el tiempo que permanezca vigente la finalidad para la que fueron recabados o registrados.

Además, La Caja someterá a auditorias al menos de forma anual para asegurar que el sistema de implantación RGPD es idóneo, eficaz y adecuado a la organización. El objetivo de la auditoría será comprobar el grado de cumplimiento y los sistemas de gestión.

Complementario a este Manual, destacar el Anexo que establece los plazos de conservación de datos, así como el Procedimiento de Atención a los Derechos de los Interesados. Dicho Procedimiento define las directrices a seguir para dar respuesta a cualquier solicitud de ejercicio de derechos por parte de los interesados, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Relevante también el Informe de Evaluación de impacto relativo a la protección de datos (EIPD), que identifica y determina el nivel de riesgo al que está expuesta la Entidad en materia de tratamiento y protección de Datos.

Código de Conducta

Para la elaboración del Código se han tenido en cuenta las Directrices sobre Gobierno Interno emitidas por la EBA en virtud del Art.16 del Reglamento (UE) nº 1093/2010, así como la posterior aprobación del Consejo Rector de La Caja. El Consejo Rector es el responsable de aprobar, observar, promover, garantizar y supervisar la aplicación de las normas contenidas en el documento.

La finalidad de este Código es ajustar la actividad y normas de actuación de La Caja a un beneficio colectivo, estableciendo unos principios éticos y de conducta y unas pautas generales que deben regir el comportamiento de la Entidad y de todos sus empleados en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales.

Todos los empleados son responsables de conocer, cumplir y hacer cumplir las leyes, políticas y procedimientos que les sean de aplicación, promoviendo su instauración y la adopción de las medidas que resulten necesarias.

Las normas establecidas en el Código, en ningún caso pretenden abarcar la totalidad de las situaciones posibles que pueden darse en el ámbito profesional, sino el establecimiento de unas pautas mínimas que inspiren la conducta y la forma de actuar de los empleados de La Caja en el ejercicio y desarrollo de sus funciones, persiguiendo de esta manera el buen gobierno corporativo, la transparencia y la responsabilidad social. En este sentido, el Código se complementa con Políticas, Reglamentos y Protocolos que tienen como finalidad profundizar en los diversos puntos que en él se tratan.

Canal Ético

Dentro de las medidas adoptadas por La Caja como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio por la que se modificó el Código Penal introduciendo la responsabilidad penal de las personas jurídicas, se encuentra la creación de un canal de denuncias como mecanismo para facilitar la toma de conocimiento por La Caja de aquellas conductas cometidas en el seno de la organización que pudieran ser constitutivas de delito. En el año 2020, este canal pasó a denominarse “Canal Ético”.

El Canal Ético se configura como un mecanismo más de los adoptados por La Caja en esta materia, muy útil a la hora de facilitar la toma de conocimiento de todas aquellas conductas cometidas en el seno de la organización, que pudiesen ser constitutivas de delito y respecto de las cuales, se haga necesario llevar a cabo la oportuna investigación de las mismas y, en su caso, la adopción de las medidas correctivas pertinentes para evitar la responsabilidad penal de la Entidad.

A estos efectos, como consecuencia del establecimiento del Canal Ético en La Caja para la tramitación de este tipo de comunicaciones, la Comisión de Auditoría designó al Órgano de Cumplimiento Penal como encargado de llevar a cabo la gestión operativa y técnica de este canal.

Las funciones del Órgano de Cumplimiento Penal, en relación con el Canal Ético, son las siguientes:

- Recepción, filtrado y clasificación de las denuncias recibidas.
- Remisión a la Comisión de Auditoría, de aquellas denuncias cuya investigación y conclusión corresponda exclusivamente a ésta.
- Inicio y coordinación de las labores de investigación para cada una de las denuncias de las que deba conocer.
- Traslado a la Comisión de Auditoría del Informe con las conclusiones de las investigaciones practicadas, así como la propuesta de resolución y de medidas a adoptar en cada caso.
- Elaboración de informes periódicos, al menos anualmente, sobre el funcionamiento del Canal.

La responsabilidad última del Canal Ético corresponde a la Comisión de Auditoría, de manera que el Órgano de Cumplimiento Penal le reportará respecto de todas las cuestiones indicadas en el Reglamento del Canal Ético.

Durante el año 2020, se recibieron un total de 7 denuncias mediante el Canal Ético:

- Tres son relativas a presuntas falsificaciones de firma de los clientes en documentos precontractuales en relación con operaciones de préstamo hipotecario.
- Una refiere que se aprobaron operaciones de Riesgo intermediadas en base a documentación económica de clientes presuntamente falsificada.
- Las tres restantes son relativas a presunto acceso no consentido por parte de empleados de la entidad a datos de terceras personas.

Dos de ellas resultaron en despido disciplinario de un empleado (sin procedimiento judicial), mientras que las otras fueron archivadas por no constituir conducta irregular. El histórico de denuncias recibidas en los últimos tres años y su resolución se presenta en la siguiente tabla:

	2018	2019	2020
Número total de denuncias recibidas	10	6	7
Denuncias con prioridad I	0	1	3
Denuncias con prioridad II	0	0	1
Denuncias con prioridad III	10	5	3
Archivadas sin investigación por no cumplir los requisitos mínimos	0	0	0
Archivadas con investigación por no constituir conducta irregular	8	5	4
Investigadas con resultado de acciones disciplinarias	2	1	2
Sin procedimiento judicial	2	1	2
Con procedimiento judicial	0	0	0

Adicionalmente, La Caja dispone de los Manuales que a continuación se detallan, incorporados con el objetivo de suponer un mecanismo de prevención de los riesgos más estrechamente relacionados con la actividad que la misma desarrolla.

- Manual de Prevención Blanqueo de Capitales.
- Manual de Cumplimiento Normativo: Prevención Blanqueo de Capitales, Ley Orgánica de Protección de Datos, Abuso de Mercado, MIFID.

- Manual de Prevención de Riesgos Laborales.
- Documento de seguridad de los ficheros con datos de carácter personal.
- Manuales de Procedimiento de las distintas áreas.
- Manual de Procedimientos de Medios de Pago: ampliación límite de tarjetas, alta y baja de cajeros, incidencias comercios intermediarios campañas.
- Pautas de Actuación ante el Acoso Moral y el Acoso Sexual.
- Manual de evaluación de idoneidad: establecimiento de unidades y procedimientos para la selección y evaluación de consejeros, directores generales y demás personal clave.
- Código de Buena Conducta: código ético de la Entidad (relaciones), principios generales de actuación profesional.
- Compromiso de confidencialidad, procedimiento para comunicación incidencias, recomendaciones de uso de portátiles.
- Cuestionario de datos personales para nueva contratación. Cláusula de confidencialidad.

Finalmente, destaca también el Reglamento interno en el ámbito del Mercado de Valores, aplicado a los miembros del Consejo Rector, directivos y empleados que tengan acceso frecuente o habitual a informaciones relevantes relativas a la propia Entidad o sociedades del grupo. Los sujetos obligados deberán cumplir con los siguientes principios generales de actuación:

- Comportarse con diligencia y transparencia en interés de sus clientes, cuidando de tales intereses como si fuesen propios.
- Ser capaz de comprender los riesgos inherentes al producto o el servicio de inversión ofertado o demandado.
- Proporcionar información imparcial, clara y no engañosa.
- Contar con una política de ejecución de órdenes que permita obtener el mejor resultado posible para las operaciones de sus clientes.
- Registrar por escrito los contratos celebrados con clientes minoritas concretándose los derechos y obligaciones de las partes.

2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Compromiso ambiental

A través del Manual de Cumplimiento y del Protocolo para la prevención de la responsabilidad penal, La Caja manifiesta expresamente su compromiso con la seguridad colectiva y la salud

colectiva, no aceptando riesgos o peligros para el medio ambiente y para la salud humana. Además, la Entidad cuenta con procedimientos rigurosos que tienen como objetivo el cumplimiento de normas de diversas materias, entre las que se encuentra la protección del medio ambiente.

La Caja, como ejercicio ético de la actividad financiera en todas sus dimensiones, procura construir un modelo de desarrollo sostenible y respetuoso con las necesidades sociales, culturales y medioambientales de la actual y también de futuras generaciones. De esta forma, el modelo para la remodelación de la red de oficinas que se ha seguido responde a los objetivos marcados por la ONU para hacer una sociedad más sostenible.

El Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible (CIES) audita anualmente oficinas con la imagen corporativa actual y certifica a través del sello *QSostenible Evolution* la sostenibilidad de las instalaciones. *QSostenible* es un método de certificación y evaluación que se traduce en ahorro energético y de mantenimiento, garantizando una mayor longevidad de los edificios. Además, tiene efectos en el incremento de la productividad laboral y mejora de la salud, reduciendo el absentismo. El valor del propio inmueble también se ve incrementado.

Para la obtención de dicho certificado se valora el uso de materiales de construcción de reducido impacto ambiental, la utilización de recursos y materias primas de manera eficiente, y la implementación de hábitos de trabajo que reduzcan el impacto ambiental.

En los siguientes apartados de este capítulo, se detallan las prácticas que han propiciado la obtención de la certificación *QSostenible*, en un total de 60 oficinas de La Caja en 2020. La Caja lleva trabajando con *QSostenible* desde el año 2017 y continúa aumentando su número de oficinas certificadas año a año. Debido al coste de las auditorías, se ha planificado la certificación de 15 oficinas anuales hasta completarlas todas. No obstante, La Caja no dispone de un sistema de gestión ambiental certificado.

No se incluye información sobre contaminación acústica y lumínica ya que esta es irrelevante como consecuencia de la actividad desarrollada por la Organización (servicios financieros).

Igual ocurre respecto al desperdicio de alimentos; no se incluye información ya que este aspecto es irrelevante dada la actividad de la Entidad.

Principales impactos y riesgos medioambientales

Dada la actividad principal a la que se dedica La Caja, ésta no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de La Caja. Aun así, pese a no verse directamente influenciados, tal y como se detalla a continuación, La Caja lleva a cabo un conjunto de acciones que tienen como objetivo minimizar el impacto medioambiental, así como ser lo más activo posible en la difusión de buenas prácticas entre sus grupos de interés.

Contaminación

La actividad de La Caja no genera contaminación atmosférica relevante, más allá de la ocasionada indirectamente por el consumo de energía eléctrica.

Se han desarrollado campañas para la sustitución de equipos de aire acondicionado y luminarias poco eficientes energéticamente, con el objetivo de reducir el consumo eléctrico y, en consecuencia, las emisiones de carbono.

Asimismo, a través del resto de medidas de eficiencia energética, descritas más adelante en el apartado *“Medidas tomadas para la mejora de la eficiencia energética”*, se consigue reducir anualmente el consumo eléctrico y, por tanto, las emisiones de CO2 derivadas de la producción de la energía eléctrica.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

La Caja cuenta con una política de inversión destinada a renovar los equipos para que sean lo más eficiente posible en cuanto al consumo energético. Esta política consiste en dos medidas principales: (i) sustituir los equipos climatizadores más antiguos por equipos nuevos de tecnología inverter y (ii) sustituir las luminarias más antiguas por luminarias nuevas de tecnología LED. Con estas dos medidas La Caja obtiene un ahorro considerable, motivado por dos causas:

1. Reducción importante en el consumo eléctrico. (entre un 20 y un 30% dependiendo de caso). Los equipos nuevos tienen un consumo eléctrico sensiblemente inferior.
2. Reducción de costes de mantenimiento, ya que los equipos antiguos que se sustituyen son los que generan más averías. Al sustituirlos, se elimina el coste de reparación.

Las sustituciones se planifican anualmente por campañas. Todos los años se dota una partida presupuestaria para sufragar la renovación de climatizadores y luminarias. Anualmente se licitan dichas renovaciones entre los instaladores homologados por la Entidad, a través del portal web de *“Gestión de Licitaciones”*.

Además, la política de la Entidad va encaminada a reducir al máximo el consumo de papel, tóner, cartón y demás recursos necesarios para la actividad desarrollada.

Los principales residuos generados durante la actividad de La Caja se gestionan de la siguiente forma:

- Documentación (papel): Reciclados Arcos es el gestor autorizado que se encarga de recoger la documentación, destruirla y garantizar su adecuado tratamiento mediante el certificado emitido.
- Contenedores de efectivo (cajeros automáticos, dispensadores de efectivo y cajas fuertes): se depositan en vertederos autorizados que certifican su destrucción.
- Mobiliario (sillas, mesas, armarios, etc.): se depositan en puntos limpios de las localidades correspondientes, con el fin de asegurar conveniente tratamiento y valorización.
- Cartuchos de tinta usados: se remiten vía valija al almacén central, donde son recogidos por una empresa de tratamiento de residuos que se encarga de su reciclaje.

Uso sostenible de los recursos

Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

El agua consumida en La Caja proviene de la red de abastecimiento municipal y se usa fundamentalmente para abastecimiento y consumo en empleados, aseos, operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios.

Para el control y minimización de su consumo se usan o instalan cisternas de doble descarga que aseguran al menos un potencial ahorro de un tercio del consumo.

No se espera afección a fuentes de agua por la propia actividad de La Caja.

Consumo de agua¹:

	2018	2019	2020
Consumo anual de agua en oficinas (m3/año)	6.260	6.162	6.059

Consumo eficiente de materias primas

El papel, supone el consumo más importante del conjunto de las materias primas en la prestación de los servicios financieros, tanto en coste como por su impacto ambiental.

Consumo de papel²:

	2018	2019	2020
Consumo anual de papel en oficinas (tn/año)	37,5	51,7 ³	47,6

En la red de oficinas se han implementado las siguientes medidas para reducir el consumo de papel:

- Uso de tabletas electrónicas para la documentación y firma de la mayoría de operaciones bancarias.
- Promoción del uso del buzón digital entre los clientes, para reducir el consumo de papel derivado del envío de correspondencia impresa por correo postal
- Fomento del uso de papel reciclado.

Consumo de tóner:

	2019	2020
Consumo anual de tóner de impresora en oficinas (ud/año) ⁴	545	527

La Caja se compromete con el uso de materiales sostenibles; por ejemplo, en la construcción de nuevas oficinas, o el acondicionamiento de las ya existentes, se emplean materiales de construcción biodegradable como el cartón-yeso (pladur) para las divisiones interiores, en vez de ladrillos cerámicos, pintura ecológica para los revestimientos. Además, entre 2015 y 2019, La

¹ Cálculo aproximado, estimado teniendo en cuenta que el consumo medio anual de una oficina tipo es 20m3

² Cálculo aproximado, estimado en base a los datos de facturación de la empresa suministradora de material de oficina Vistalegre en 2019.

³ Se modifica el consumo del año 2019 por cambio metodológico en el proceso de cálculo del consumo de papel.

⁴ No se dispone del dato de consumo anual de tóner de 2018.

Caja remitió a todos sus empleados circulares relativas a la implantación de tabletas digitales y firma online, con el objetivo de conseguir reducir el consumo de papel en las oficinas de La Caja.

Consumo de energía

El 100% del consumo de energía de La Caja se corresponde con energía eléctrica, utilizada básicamente para los sistemas de la iluminación y la climatización de los centros, así como para la alimentación de todo el parque de equipos informáticos y ofimáticos.

Consumo directo de energía eléctrica⁵:

	2018	2019	2020
Consumo anual de energía eléctrica en oficinas (Mwh/año)	5.000	4.740	4.176

Medidas tomadas para la mejora de la eficiencia energética

En la imagen corporativa actual de Caja Rural del Sur lleva implícita una clara apuesta por reducir el impacto ambiental de las instalaciones y el mantenimiento de las mismas. Prueba de ello, como principales líneas de trabajo, se ha implementado en la nueva imagen las siguientes acciones, que favorecieron la obtención de la certificación QSostenible:

- Sustitución de equipos climatizadores antiguos por equipos nuevos con tecnología “inverter”.
- Sustitución de luminarias con lámparas de descarga o tubos fluorescentes por luminarias con tecnología led.
- Uso de materiales de aislamiento térmico para reducir el uso de los equipos climatizadores, y en consecuencia el consumo eléctrico.
- Aprovechamiento máximo de la luz natural a través de grandes cristaleras en las fachadas, y el empleo mayoritario del color blanco en el mobiliario y los revestimientos, dado que tiene un alto grado de refracción de la luz, para reducir el uso de la iluminación artificial.

Uso de energías renovables

Debido a cambio de compañía comercializadora de energía eléctrica, desde el año 2019 no es posible certificar que el 100% de energía eléctrica consumida en la red de oficinas procedía de fuentes renovables de producción (fotovoltaicas y eólica), tal y como certificaba la compañía suministradora de energía en años anteriores.

Cambio climático

La Caja no realiza ningún análisis para identificar riesgos derivados del cambio climático que perjudiquen directamente el desarrollo de su actividad. Sin embargo, La Caja está concienciada

⁵ Cálculo aproximado, estimado en base a los datos aportados por las empresas suministradoras en 2019.

con la lucha contra el cambio climático, muestra de ello son las medidas de eficiencia energética, que ha estado implantando en sus oficinas para reducir el consumo energético, fuente principal de las emisiones indirectas atribuibles a su actividad.⁶

Las emisiones de la Caja en el año 2020, correspondientes al consumo energético, ascienden a 1294,6 tCO₂/año⁷.

Además, La Caja, analiza su exposición crediticia en el sector Oil&Gas, siendo de un importe aproximado de 1 millón de euros.

La Caja, desarrolla y ofrece productos y servicios financieros con un valor medioambiental añadido, a través de los cuales contribuye a la transición a una economía basada en las energías renovables y conservación del Medio Ambiente. Para ello, La Caja, consciente de las oportunidades que genera el cambio climático en el sector de energías renovables, está avanzando en la financiación de proyectos de energías renovables, y financiación de proyectos de eficiencia energética. En esta línea, La Caja analiza su exposición en este sector, que se corresponde con un importe superior a 20 millones de euros, demostrando la apuesta de La Caja por el desarrollo de energías renovables.

Biodiversidad

Entendiendo por Biodiversidad, la *“variedad de especies animales y vegetales, de sus ecosistemas en su medio ambiente”*, se considera que la actividad acometida por La Caja no tiene impacto directo sobre la biodiversidad, motivo por el cual no se presentan datos al respecto.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

La estrategia de Gestión de Personas se centra promover una Entidad más flexible, menos jerárquica, que fomente la auto-exigencia, la integridad y el compromiso de sus empleados, con un enfoque transparente, donde las personas sean lo primero. Estos principios y pilares básicos que asumimos como nuestros, todas las personas que componemos esta Entidad, definen cómo nos relacionamos dentro de la organización, con los socios, los clientes, con los proveedores y con la sociedad en general.

Desde el Área de Gestión de Personas, se trabaja continuamente con el fin de capacitar a nuestro equipo de profesionales para asumir los retos de las nuevas tecnologías y los nuevos mercados, y al mismo tiempo para dar un servicio diferencial de calidad, basado en la escucha activa y en la cercanía en el trato al cliente, seña distintiva de nuestros valores cooperativos.

⁶ La Caja no contabiliza las emisiones financiadas.

⁷ Las emisiones de La Caja para el año 2020 son únicamente de alcance 2 (indirectas, consumo de energía eléctrica), y se han calculado de acuerdo con la Guía de Alcance 2 de GHG Protocol (WRI, 2015). Se utiliza el factor de emisión de 0,31 kCO₂/kWh correspondiente al mix eléctrico de comercializadoras sin garantía de origen (CNMC, 2019).

Empleo

La Caja cuenta con una plantilla compuesta en total por 1.010 empleados con una edad media de 46 años, de los que el 57% son hombres y el 43% mujeres. Todos los empleados de La Caja están adscritos a centros de trabajo ubicados en el territorio español.

Distribución de los empleados

Se presenta en las siguientes tablas la distribución del equipo humano en función del género, edad y categoría profesional, durante el ejercicio 2020:

- Distribución de la plantilla media en función del género de los empleados⁸

Distribución de la plantilla	2018	2019	2020
Hombres	571	573	578
Mujeres	443	429	432
Total	1.014	1.002	1.010

Selección, contratación y promoción interna de empleados

La Dirección de Entidad apuesta desde la transparencia por cubrir puestos vacantes con los mejores profesionales de la casa.

La promoción interna de los Empleados se prioriza como método de selección de personas, buscando el desarrollo personal y profesional, así como una motivación adicional en los Empleados.

Alternativamente, cuando el talento que necesitamos, no se encuentra en la organización, recurrimos a empresas de selección especializadas que nos presentan a nuevos talentos que aporten nuevas perspectivas, ideas y metodologías de trabajo.

El Área de Gestión de Personas, trabaja activamente en diseñar planes de carrera individuales para mejorar la capacitación personal y profesional de algunos empleados con alto potencial de desarrollo interno.

Nuestro equipo de profesionales

En las siguientes tablas se registra el promedio anual de cada tipo de contrato, desglosados por género, edad y clasificación profesional:

Distribución De Contratos	Duración Contrato	2018		2019		2020	
		INDEFINIDO	TEMPORAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	INDEFINIDO	TEMPORAL
	Duración Jornada	Tiempo Completo ⁹					
GÉNERO	H	571	2	566,2	6,4	574,9	3,3
	M	434	7	410,3	19	422,2	10,7
CATEGORÍA PROFESIONAL	GRUPO I	1	-	1	-	1	-
	Grupo II Nivel 1	29	-	28,1	-	25,3	-

⁸ Estos datos excluyen al presidente

⁹ La Caja no contrata empleados a tiempo parcial

Distribución De Contratos	Duración Contrato	2018		2019		2020	
		INDEFINIDO	TEMPORAL	INDEFINIDO	TEMPORAL	INDEFINIDO	TEMPORAL
	Duración Jornada	Tiempo Completo ⁹					
	Grupo II Nivel 2	24	-	24,6	-	25	-
	Grupo II Nivel 3	50	-	50,8	-	54,9	-
	Grupo II Nivel 4	51	-	49,5	-	49,8	-
	Grupo II Nivel 5	82	-	87,6	-	92,9	-
	Grupo II Nivel 6	188	-	192,3	-	194,2	-
	Grupo II Nivel 7	352	-	347,3	-	390,5	-
	Grupo II Nivel 8	133	-	116,1	-	62,2	-
	Grupo II Nivel 9	35	-	57	-	69,7	-
	Grupo II Nivel 10	60	9	22,3	25,4	26,1	13,9

Promedio anual de contratos		2018		2019		2020	
		Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Contratos temporales	Contratos indefinidos	Contratos temporales
Edad	30 años o menos	9	-	4,8	1,9	10,2	2,1
	Entre 31 y 49 años	736	8	747,4	22,8	738,9	10,8
	50 años o más	260	1	224,3	1	248,1	1

En 2020 se han producido un total de 18 despidos de empleados de La Caja, frente a los 19 del año anterior (en 2018 se produjeron 29 despidos), que corresponden al siguiente desglose:

DESPIDOS					
CATEGORÍAS PROF. ¹⁰	EDAD	2019		2020	
		H	M	H	M
GRUPO I	< 30				
	30-50			2,0	
	> 50	3,0			
GRUPO II NIVEL 3	< 30				
	30-50				
	> 50		1,0	2,0	1,0
GRUPO II NIVEL 4	< 30				
	30-50				
	> 50	1,0		1,0	

¹⁰ Durante 2019 y 2020 no se produjeron despidos de personal de las categorías nivel 1, 2 y 9 del Grupo II.

DESPIDOS					
CATEGORÍAS PROF. ¹⁰	EDAD	2019		2020	
		H	M	H	M
GRUPO II NIVEL 5	< 30				
	30-50				
	> 50	1,0		1,0	
GRUPO II NIVEL 6	< 30				
	30-50	1,0		3,0	1,0
	> 50	1,0	1,0	2,0	
GRUPO II NIVEL 7	< 30				
	30-50				1,0
	> 50	4,0	6,0	1,0	1,0
GRUPO II NIVEL 8	< 30				
	30-50			1,0	
	> 50				
GRUPO II NIVEL 10	< 30				
	30-50				1,0
	> 50				
SUBTOTAL GÉNERO		11,00	8,00	13,00	5,00
TOTAL		19,00		18,00	

Remuneraciones

De conformidad con la normativa vigente, convenientemente adaptada a la organización interna en función del tamaño, naturaleza, alcance y complejidad de las actividades que se desarrollan en el seno de La Caja, la política retributiva aplicada por la compañía se rige por los siguientes principios:

- Fomento de una gestión adecuada y eficaz del riesgo, sin incentivos a la asunción de riesgos incompatibles con el perfil aprobado por el órgano de administración.
- Alineación con la estrategia empresarial, los valores y los intereses de La Caja, disponiendo de medidas concretas que eviten conflictos de intereses.
- Aprobación y revisión periódica por parte del órgano de dirección de la compañía, que debe garantizar su efectiva y correcta aplicación.
- Evaluación periódica interna e independiente.
- Segregación e independencia de las funciones de asunción y control de riesgo, debiendo esta última contar con la autoridad necesaria y ser remunerada en función de la consecución de los objetivos relacionados con sus funciones, indistintamente de los resultados de las áreas de negocio que controle.
- Supervisión por parte del órgano de dirección de la remuneración de los directivos encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, velando por la equidad interna y la competitividad externa.

- Independencia de la retribución variable al personal adscrito a unidades de control de riesgos y auditoría.

En el marco de estos principios, La Caja dispone de una Comisión de Nombramientos, Remuneraciones, Expansión y Eficiencia, que ostenta entre sus funciones:

- Aplicación, seguimiento, revisión y control sobre la integración de los principios de buenas prácticas sobre la remuneración en la cultura de la organización. Concretamente que se cumplan los principios CEBS y FSB (Comité Europeo de Supervisores Bancarios y Foro de Estabilidad Bancaria) y demás normativa vigente en cada momento.
- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones, incluidas las que tengan repercusiones para el riesgo y gestión de riesgo de la Entidad, que deba adoptar el Consejo Rector.
- Informar la Política General de retribuciones de los miembros del Consejo, Directores Generales o asimilados, así como la retribución individual y demás condiciones contractuales de los miembros del Consejo que desempeñen funciones ejecutivas y velar por su observancia.

El sistema de remuneración de La Caja se estructura como sigue:

- Retribución fija: basada en el nivel de responsabilidad que constituye una parte relevante de la remuneración total, cuya cuantía viene determinada en el vigente Convenio Colectivo de aplicación. Dentro de cada categoría profesional se distinguen los niveles retributivos correspondientes.
- Retribución variable: vinculada a la consecución de objetivos previamente establecidos

Remuneraciones medias de los empleados

- Retribuciones medias en 2020, por género y categoría profesional (en euros)¹¹

Categoría profesional	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Grupo I	512.491,74	-	513.112,97	-	533.378,00	-
Grupo II Nivel 1	82.384,36	97.526,28	106.337,03	140.013,03	109.801,16	150.303,28
Grupo II Nivel 2	64.464,17	59.732,37	63.022,29	61.191,35	66.729,39	63.712,55
Grupo II Nivel 3	55.726,43	57.380,79	56.793,34	57.776,55	56.909,54	61.279,10
Grupo II Nivel 4	52.691,76	49.757,14	51.339,10	51.892,48	51.427,20	50.606,01
Grupo II Nivel 5	46.163,43	38.850,70	45.855,17	41.524,01	44.486,40	41.012,86
Grupo II Nivel 6	43.212,83	41.535,38	42.976,95	41.478,83	43.162,38	41.616,46

¹¹ Estos datos excluyen al presidente

Categoría profesional	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Grupo II Nivel 7	39.761,35	36.377,11	39.139,29	36.543,86	38.743,17	36.350,48
Grupo II Nivel 8	32.503,69	31.338,06	34.237,53	31.178,12	34.284,04	30.798,76
Grupo II Nivel 9	26.804,66	25.187,97	29.376,16	28.389,11	28.014,30	28.180,45
Grupo II Nivel 10	25.723,59	24.397,24	23.652,94	22.669,79	24.031,61	23.449,45

- Retribuciones medias en 2020, por género y edad (en euros) ¹²

Edad	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
30 años o menos	24.672,60	25.750,42	23.560,76	27.379,08	26.489,50	26.127,98
Entre 31 y 49 años	43.084,98	35.067,46	43.282,96	35.175,88	43.446,84	35.563,10
50 años o más	51.783,93	42.277,49	53.275,65	42.691,18	52.103,32	44.145,52

Remuneraciones de los consejeros y Comité de Dirección

Composición de las retribuciones de los consejeros:

- Retribución por funciones Colegiadas, percibiendo dietas y gastos de asistencia.
- Retribución por funciones ejecutivas, percibiendo una retribución fija acordada por el Consejo.

En el siguiente cuadro se desglosa la retribución media de los Consejeros de La Caja (en miles de euros):

	Miembros	Retribución	Dietas	Kilometraje	Total
Presidente y consejeros 2018	16	63,56	11,94	1,25	76,75
Presidente y consejeros 2019	16	67,51	11,33	1,33	80,16
Presidente y consejeros 2020 ¹³	16	34,70	50,05	0,40	84,44

Composición de las retribuciones del Comité de Dirección:

- **Fijas:** Se han considerado todos aquellos conceptos de Convenio Colectivo, así como otros de carácter voluntario, con una permanencia fija por los cargos que desarrollan.

¹² Estos datos excluyen al presidente

¹³ El incremento sustancial de las dietas a la par que la disminución considerable de la retribución del año 2019 al año 2020 es debido a que se ha pasado de un Sistema de Retribución a un Sistema de Dietas, con la consiguiente modificación de los Estatutos Sociales de La Caja.

- **Variables:** Se incluyen aquellos conceptos que dependen de la evolución de La Caja, tales como incentivos o complementos.
- **Otras retribuciones:** Establecidas por circunstancias de movilidad, como kilometraje, ayuda a vivienda y seguros de vida-accidentes.

En el siguiente cuadro se desglosa la retribución media de los Directivos de La Caja (en miles de euros)¹⁴:

	Miembros	Retribución	Variable	Otras	Total
Comité de Dirección 2018	11	147,26	17,31	10,80	175,37
Comité de Dirección 2019	11	176,54	29,53	6,28	212,35
Comité de Dirección 2020	11 ¹⁵	166,38	41,6	4,89	212,87

Análisis de la brecha salarial

En las siguientes tablas se presenta el cálculo de la brecha salarial bruta y ajustada por categorías profesionales homogéneas. La brecha salarial ajustada correspondiente al año 2020 es del 3,54%. La diferencia salarial que se observa en las remuneraciones medias, presentadas por categoría profesional, son resultado, principalmente, de la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres.

Brecha salarial bruta¹⁶		
Categoría profesional	2019¹⁷	2020
	Diferencia (%)	Diferencia (%)
Grupo I	-	-
Grupo II Nivel 1	(31,67)	(36,89)
Grupo II Nivel 2	2,91	4,52
Grupo II Nivel 3	(1,73)	(7,68)
Grupo II Nivel 4	(1,08)	1,60
Grupo II Nivel 5	9,45	7,81
Grupo II Nivel 6	3,49	3,58
Grupo II Nivel 7	6,63	6,18
Grupo II Nivel 8	8,94	10,17
Grupo II Nivel 9	3,36	(0,59)
Grupo II Nivel 10	4,16%	2,42%

¹⁴ Corregido defecto de maquetación del cuadro publicado en EINF 2019, relativo a los conceptos que componen la retribución del Comité de Dirección.

¹⁵ Número de miembros del Comité de Dirección a 31/12/2020. La media anual de personas de este Comité es de 10,33.

¹⁶ Este análisis presenta la diferencia que existe entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres, por categoría profesional.

¹⁷ Se han recalculado la brecha salarial bruta y ajustada para 2019 por una actualización de la metodología de cálculo para alinearla con las recomendaciones del Club de Excelencia en Sostenibilidad (Guía Metodológica para la Medición de la Brecha Salarial en la Empresa, actualizada en 2020).

	2019 ¹⁸	2020
Brecha salarial ajustada (%) ¹⁹	4,31	3,54

Políticas de desconexión laboral

La Caja no dispone de políticas de desconexión laboral.

Empleados con discapacidad

En 2020, La Caja contaba con 17 personas con discapacidad integradas en su equipo, el mismo número que en 2019 (en 2018 eran 18 personas). La contratación de personas con discapacidad se realiza a través ofertas genéricas del Servicio de Empleo Público, y por una externa si las ofertas indicadas quedaran desiertas.

Organización del trabajo

Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo de trabajo en La Caja se apoya en la legislación vigente en la materia, regulándose internamente mediante los siguientes preceptos:

- Convenio Colectivo. Artículo 15. Jornada y horario: Estipula que la jornada máxima de trabajo para el sector, en cómputo anual, será de mil setecientas horas y establece las particularidades del horario laboral; siempre de conformidad con la legislación general.
- Acuerdo de Armonización: Establece el horario ordinario de trabajo que deberá regir, con carácter general, en todos los centros de La Caja; y el horario de atención al cliente, que deberá fijarlo la Dirección de cada oficina salvo para determinados días (festividades) en los que ya se precisa con carácter general.
- Acuerdo Laboral, firmado en Sevilla el 3 de junio de 2016. Artículo 2. Centros con horarios singulares: Regula la posibilidad de aplicar jornadas singulares a parte de los trabajadores en las oficinas de la red que se determinen (máximo 5%), siempre y cuando dispongan de dotación de plantilla suficiente que permita la cobertura de los horarios de atención al cliente. La adscripción a los horarios especiales es voluntaria y para su concesión se emplearán criterios de objetivos y de conciliación. A lo largo del precepto se precisan los aspectos que afectan a esta atribución.

Absentismo

Durante el ejercicio 2020, La Caja ha registrado un total de 121.877 horas de absentismo, frente a las 79.947 horas del año anterior.

¹⁸ Se han recalculado la brecha salarial bruta y ajustada para 2019 por una actualización de la metodología de cálculo para alinearla con las recomendaciones del Club de Excelencia en Sostenibilidad (Guía Metodológica para la Medición de la Brecha Salarial en la Empresa, actualizada en 2020).

¹⁹ Brecha salarial, medida como la diferencia en las remuneraciones medias entre una mujer y un hombre. Ajustada eliminando las desviaciones por diferencia de categoría profesional

	2018	2019	2020
Horas de absentismo	65.107	79.947	121.877

El incremento de absentismo observado en el año 2020 con respecto al año anterior, se debe principalmente a la alerta sanitaria y el impacto del COVID-19 en la salud de los empleados (infectados, colectivos de riesgo, bajas médicas por ansiedad, depresión, etc.). El impacto principal se traduce en un aumento en la subcontratación de empleados temporales.

Con el objetivo de solucionar esta situación, La Caja ha tomado una serie de medidas entre las que se incluyen la implantación de teletrabajo en los puestos de trabajo donde es factible, la proporción de EPIs y la formación necesaria en materia de prevención de la salud, siguiendo las indicaciones de la Consejería de Salud y la Inspección de Trabajo. En este sentido, la Entidad no ha tenido casos de infección entre empleados (el 100% de los casos se han producido fuera del ambiente laboral), por lo que no se considera la implementación de medidas adicionales al respecto.

Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Durante 2020 el número de accidentes laborales sufridos por trabajadores de La Caja ha ascendido a 10, siendo la mayoría de los casos (6) accidentes en el centro de trabajo que requirieron acceder a la situación de baja o incapacidad temporal, no existiendo accidentes graves ni mortales. A continuación, se presenta el detalle, desagregados por género y gravedad:

ACCIDENTES		2018		2019		2020	
Gravedad		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Con baja	En centro de trabajo	0	1	2	2	2	0
	In itinere	0	2	2	1	3	1
Sin baja	En centro de trabajo	4	4	3	2	1	2
	In itinere	0	0	1	0	0	1
Total		4	7	8	5	6	4
		11		13		10	

En los ejercicios 2018, 2019 y 2020 no se registraron casos de enfermedad profesional.

Salud y Seguridad

Tal como se estipula en el Código de Conducta (aptdo.VI.D), La Caja se compromete a velar por la protección de sus empleados, socios, contratistas, proveedores, colaboradores y entorno adoptando las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente para desempeñar las respectivas funciones en máximas condiciones de seguridad y salud.

En este contexto, las políticas de salud y prevención de riesgos laborales se enmarcan en una estrategia de sostenibilidad, que se definen en un plan sencillo, personal, dando un servicio de calidad a cada empleado que redunde en la salud de todo el colectivo, contribuyendo como fin último a la salud y bienestar de todos los empleados en particular y de la sociedad en general.

En 2020, La Caja ha continuado con su objetivo de mejora continua en los distintos ámbitos de gestión de la salud, bienestar y prevención de riesgos laborales en sus centros de trabajo.

La Caja dispone de los siguientes instrumentos para la gestión y prevención de riesgos laborales:

- Servicio de Prevención Mancomunado en las especialidades técnicas de: Seguridad, Ergonomía y Psicología e Higiene.

Según el Art. 21.3 del RD. 39/ 1997 el Servicio de Prevención Mancomunado actúa como propio de la Entidad. Dispone de un Técnico Superior de Prevención asignado a la entidad con los recursos (medios informáticos, equipos de medición, etc.) necesarios para el desempeño de su trabajo.

- Servicio de Prevención Ajeno para Vigilancia de la Salud (actualmente contratado con Quironprevención) que se renueva anualmente.

Entre otras actividades, se encarga de la realización del reconocimiento médico de los trabajadores que tienen carácter voluntario y anual.

La Caja, tiene implantado un Plan de prevención en el que se establece la política a seguir en esta materia, a la que tienen acceso todos los trabajadores y está firmada por la Dirección General. En el Plan, están contemplados los procedimientos y actuaciones que regulan las obligaciones empresariales establecidas en la normativa, entre otros, sobre coordinación de actividades empresariales, empresas de trabajo temporal, trabajadores especialmente sensibles, etc.

En cuanto a las evaluaciones de las condiciones de seguridad y salud, el técnico de prevención realiza visitas periódicas a todas las oficinas de La Caja donde se estima la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse. El técnico suele ir acompañado de los delegados de prevención en las visitas a los centros de trabajo.

Derivada de la evaluación, se lleva a cabo la planificación de la actividad preventiva que consiste en indicar las medidas correctoras/ preventivas que hay que adoptar, quién las debe adoptar, los medios humanos y materiales necesarios, plazos de tiempo y coste económico de las mismas.

Relaciones sociales

A nivel de negociación del convenio colectivo, ésta se realiza a nivel nacional y está canalizada a través de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

El XXI Convenio colectivo para las sociedades cooperativas de crédito (código de Convenio 99004835011981), es el que está en vigor, y fue suscrito con fecha 11 de octubre de 2016, de una parte por la organización empresarial Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), en representación de las empresas del sector, y de otra por las organizaciones sindicales CC.OO. y UGT, en representación del colectivo laboral afectado, y de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores.

La Caja lleva a cabo las relaciones con los representantes de los trabajadores en base a dos niveles:

- A través de las secciones Sindicales de cada sindicato
- A través de los Comités de Empresa y Delegados de Personal

En el ámbito de estas relaciones existen una serie de actuaciones que necesariamente hay que realizar, entre las cuales destacan:

- La Entidad facilita al Comité de Empresa los medios razonables para su funcionamiento: Local, material de oficina y tablón de anuncios, físico o virtual. En todo caso, se deberá respetar el buen uso de las herramientas informáticas y la legislación vigente al respecto
- La Entidad respeta las garantías legales que poseen en el ejercicio de su representación, tales como puesto de trabajo, crédito horario, libertad de expresión, difundir sus comunicados entre toda la plantilla y cargo de cuotas de afiliados.
- Derecho de Información, tanto la legal como la establecida en el Convenio Colectivo, concretamente en los artículos 56 y 57.
- Participación en todos los aspectos que de forma global afectan o puedan afectar a todos los trabajadores y trabajadoras de la Entidad, concretamente podemos citar los siguientes:
 - Plan de Igualdad
 - Comisión del Plan de Empleo
 - Firma de Acuerdos concretos, tales como los siguientes:
 - Acuerdo de Fusión.
 - Acuerdo de Armonización de Condiciones de Trabajo.
 - Acuerdo firmado en junio de 2016.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

El Convenio Colectivo se aplica a toda la plantilla de la Entidad. Por ello, el 100% de los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo.

Los representantes legales de los Trabajadores²⁰, por sindicato, y por órgano de representación son los siguientes:

	Tipo de Representación	Miembros	Sindicato		
			UGT	CCOO	FITC
Servicios Centrales y Oficina Principal	Comité de Empresa	9	9	-	-
Provincia de Sevilla	Comité de Empresa	13	3	7	3
Provincia de Huelva	Comité de Empresa	9	4	5	-
Provincia de Cádiz	Comité de Empresa	9	2	7	-
Provincia de Córdoba	Comité de Empresa	9	2	7	-
Provincia de Málaga	Delegado de Personal	1		1	-
Total de Representantes		50	20	27	3

Balance de los convenios colectivos

²⁰ Se mantienen los mismos datos que en el año 2019, por lo que no es necesario reflejar una comparativa.

Se han revisado los dos últimos Convenio Colectivos, concretamente la redacción del artículo 42 del Convenio, relativo a Salud laboral, comprobando que no se han producido variaciones significativas.

Formación

En La Caja la elaboración anual de un Plan de Formación se configura como una estrategia para su propio desarrollo, para crecer y para obtener la mejor competitividad en el mercado, con el fin de disponer constantemente de un equipo capaz de dar respuesta y soluciones a los cambios continuos que se están produciendo en nuestro sector.

Para obtener finalmente un Plan de Formación coherente y eficaz se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- El conocimiento del mercado a través de su estudio y análisis.
- La fijación de actuaciones y objetivos concisos que nos planteamos alcanzar.
- Detectar las necesidades de formación, tanto en su contenido como a las personas a las que hay que aplicarlas.
- Definir las acciones formativas a realizar, así como todos los aspectos relacionados con su ejecución.
- Seguimiento y Evaluación.

La Caja concibe la formación como un instrumento de mejora encaminado a desarrollar las habilidades laborales de los trabajadores de forma continua y no sólo a adiestrarlos en las tareas encomendadas. El Plan es parte de la estrategia de la organización, la cual ha de marcar sus metas, mejorar su funcionamiento y aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Las políticas que se reflejan en el Plan de Formación son las siguientes:

- Política de mantenimiento y afianzamiento de los segmentos de mercado que tenemos.
- Política de ampliación de la dimensión y competitividad.
- Política de adaptación al mercado cambiante, y posible captación de nuevos segmentos de mercado.
- Política de ajuste y concentración de determinadas oficinas de la red, en función de cercanía, en el marco general de la Entidad de obtener la duplicidad de costes cero.

El Plan de Formación tiene un objetivo implícito de ser una herramienta no impuesta al trabajador, sino que se encuentre a su disposición para cuando desee solicitar la formación que considere oportuna para su desarrollo, tanto personal como laboral; de tal forma que se sienta parte de la Entidad donde trabaja. La formación es una inversión, no un gasto aisladamente considerado.

Como acción estratégica, la formación está vinculada con otras acciones estratégicas de desarrollo de recursos humanos y muy íntimamente con las siguientes: Selección, Planes de Carrera, Comunicación Interna y Evaluación del Desempeño.

Durante el año 2020 el total de horas de formación impartidas fue de 11.515, en la siguiente tabla se desglosa esta cifra en función de la categoría profesional de los empleados que recibieron las formaciones:

Categoría profesional	Horas de formación 2018	Horas de formación 2019	Horas de formación 2020
Grupo I	-	-	10
Grupo II - Nivel 1	960	216	322
Grupo II - Nivel 2	1.836	969	315
Grupo II - Nivel 3	3.840	2.205	631
Grupo II - Nivel 4	4.636	2.580	524
Grupo II - Nivel 5	6.890	4.514	1.070
Grupo II - Nivel 6	17.154	10.533	2.034
Grupo II - Nivel 7	25.150	23.053	4.588
Grupo II - Nivel 8	8.336	5.213	591
Grupo II - Nivel 9	2.600	2.010	903
Grupo II - Nivel 10	2.702	3.147	527
Total Horas	74.104	58.738	11.515

El descenso del número de horas de formación, respecto al año 2019, se debe al descenso de acciones formativas realizadas en 2020 debido al COVID-19. Este impacto en el plan anual de formación 2020 ha sido consecuencia, principalmente, por la tardanza de los proveedores habituales de formación de La Caja en adaptar sus contenidos a 100% formación online. La partida presupuestaria no sufrió modificación y no fue un factor restrictivo en este sentido.

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

El “Plan Familia” desarrollado por La Caja, mencionado anteriormente en el apartado de medidas de conciliación, pone a disposición de los empleados con familiares con discapacidad a su cargo, consultores expertos en discapacidad e integración socio laboral, que orientan y asesoran al beneficiario y a su entorno familiar y social mediante un plan de acompañamiento e intervención personalizado que responde a sus principales necesidades. Pretende desarrollar desde las primeras edades competencias y habilidades que permitan a las personas con discapacidad integrarse en la sociedad y en el mercado laboral.

Por otra parte, La Caja mantiene su convenio de colaboración con Fundación Adecco, que formaliza la donación realizada a la entidad para contribuir a su objetivo de promover la integración laboral y la mejora de la empleabilidad del colectivo de personas con discapacidad. La alianza estratégica entre La Caja y Fundación Adecco se espera que sea duradera y está reflejada en el subplan estratégico del Área para el horizonte 2020-2022.

Dentro de las medidas de adaptabilidad con las que cuenta La Caja, se dispone de rampas en las puertas de entrada y mobiliario adaptado a personas con movilidad reducida, para hacer las oficinas completamente accesibles.

Igualdad

La Caja procura el crecimiento profesional de los empleados, contribuyendo al aprendizaje y desarrollo de las personas fomentando la igualdad de oportunidades laborales y evitando toda actuación que pueda producir discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Así, se establece que bajo ningún concepto se tolerarán conductas de acoso sexual, abuso de autoridad, ofensa, difamación u otra forma de agresividad, hostilidad o intimidación.

En este sentido, La Caja cuenta con un Plan de Igualdad, aplicable a todos los integrantes de La Caja en todos sus centros de trabajo, sin perjuicio de las medidas concretas que pudieran establecerse atendiendo a las características concretas de cada uno de los centros.

El presente Plan de Igualdad, aprobado en 2009, es un conjunto ordenado de medidas que se dirigen a la consecución de los objetivos que se recogen a continuación:

- Promoción efectiva del principio de igualdad entre las mujeres y los hombres y el principio de no discriminación por razón de sexo.
- Seguir fomentando la incorporación de mujeres a la Entidad, en todos los niveles y responsabilidades.
- Seguir fomentando la implantación de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y que eviten cualquier discriminación laboral por el ejercicio de las mismas.
- Recoger de manera unificada el protocolo interno de actuación para los casos de acoso sexual y por razón de sexo aprobado por La Caja.
- Fomentar el uso no sexista del lenguaje.
- Fomentar la presencia de mujeres en los órganos de representación legal de los trabajadores.

El seguimiento general de la aplicación y cumplimiento del presente Plan se realiza, con carácter general, en las reuniones ordinarias que mantiene la Dirección de la Entidad con los distintos órganos de representación unitaria y/o sindical de los trabajadores.

Adicionalmente, La Caja ha desarrollado una Comisión de Igualdad, con el objetivo de perseguir que se cumplan los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad. Esta comisión está formada por cuatro miembros de los Comités de Empresa y cuatro miembros de La Caja, con el objetivo de formar una comisión paritaria.

Asimismo, de cara a la actualización del Plan de Igualdad, o aprobación de uno nuevo, La Caja ha realizado un diagnóstico de género con el objetivo de conocer la situación de la empresa desde la denominada *perspectiva de género*, evaluando la situación detallada de la igualdad de

oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa durante el cual se realizan, sucesivamente, actividades de recogida de información, de análisis, de debate interno y, finalmente, de formulación de propuestas que se integran en el Plan de Igualdad. La Caja se encuentra evaluando puestos de trabajo para completar el cálculo de brecha salarial y publicar el registro salarial según la nueva legislación vigente. Tras ello, se realizará la auditoría retributiva y posteriormente se actualizará el Plan de Igualdad, para cumplir con el compromiso de la Entidad de actualizar completamente el Plan de Igualdad antes del fin de 2021.

Por otro lado, La Caja cuenta con un Protocolo de actuación contra el acoso sexual y moral, siendo el Departamento de Gestión de Personas y Mejora Continua el encargado de su implementación y supervisión. Este Protocolo incorpora, de manera específica, la obligación de velar por la existencia de un adecuado clima laboral de respeto a la dignidad de todos los empleados y empleadas, así como gestionar, investigar y resolver las situaciones de acoso de las que tenga conocimiento a través de la denuncia que pueda formular la persona que presuntamente sea víctima de ese tipo de conducta o por cualquier otro medio de información.

Siendo conscientes de que la existencia de códigos no asegura la no aparición de conflictos, se ha considerado necesario establecer un cauce de denuncia, investigación y de respuesta que garantiza la eficacia y simplificación del procedimiento y los criterios de funcionamiento, preservando 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: el Canal Ético. En el año 2020, no se han registrado denuncias por este medio.

El proceso de investigación sobre los hechos denunciados será llevado a cabo directamente por el responsable de Gestión de Personas y Mejora Continua o por la persona que éste designe. Durante la tramitación del expediente de investigación con carácter cautelar y a instancia de cualquiera de las partes implicadas, podrán acordarse cambios de puesto de trabajo que eviten la aparición de nuevas situaciones de conflicto.

4. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Impactos y riesgos

Pese a que La Caja no identifica como asunto material la vulneración de los derechos humanos como consecuencia de la actividad de la Entidad, como parte de su cultura corporativa, La Caja se compromete a respetar y promover los derechos humanos en su ámbito de actuación, y a prevenir, o en su caso, minimizar, cualquier vulneración potencial provocada directamente por su actividad.

Esta responsabilidad se recoge expresamente en el Código de Conducta de Directivos y empleados como uno de sus principios rectores (aptdo.V.A), comprometiéndose La Caja a *“respetar las libertades públicas y los derechos humanos reconocidos internacionalmente en la Carta Internacional de Derechos Humanos, Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los 8 Convenios Fundamentales que los desarrollan”*. Asimismo, en el Protocolo para la Prevención de la Responsabilidad Penal de Caja Rural del Sur, se especifica como conducta punible e imputable a las personas físicas, los delitos relativos al ejercicio de los derechos humanos fundamentales y libertades públicas (tipificados en el art. 510 del Código Penal).

Se habilita un Canal Ético a través del que deben comunicarse las posibles irregularidades detectadas, relativas al cumplimiento de esta normativa interna.

La Caja no ha recibido denuncias por vulneraciones de los derechos humanos fundamentales.

5. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Código de Conducta de la Entidad establece como uno de sus principios rectores el control interno y la prevención de la corrupción, que sumados a los controles generales y específicos establecidos en los protocolos de cumplimiento penal muestran el compromiso de La Caja con el buen funcionamiento de la administración, con el mantenimiento de la integridad en los negocios y con el rechazo de la corrupción.

La tacha de corrupción es el mayor coste reputacional que una empresa puede sufrir. Ningún empleado, directivo o miembro del Consejo Rector de La Caja puede intentar influir ilícitamente en ninguna contraparte en un contrato o en una relación comercial ni, especialmente, en personas que actúen o representen entidades públicas ya sean locales, provinciales, regionales, autonómicas, estatales, comunitarias o internacionales.

No hay beneficio empresarial que justifique prácticas ilícitas o corruptas en los negocios y ello es norma de inflexible cumplimiento para cualquier miembro de La Caja en todo momento y en toda situación.

Que estas prácticas nunca hayan tenido lugar en la empresa, ni siquiera exista la mínima sospecha de que pudieran producirse en el futuro, no impide que, para prevenir futuras actuaciones ilícitas, se determinen y adopten medidas como las que se presentan a continuación.

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

La Caja se compromete a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. En este sentido cuenta con un protocolo penal, un Órgano de Cumplimiento Penal y con canales de denuncias para empleados, que forman parte del código general de conducta, y para proveedores, concebidos para poner en conocimiento de la función de cumplimiento y conducta las actuaciones inapropiadas por parte de los empleados, en cuestiones relativas a la corrupción y soborno, que vayan en contra de la normativa interna.

La Caja aplica las siguientes restricciones y medidas para prevenir el delito de tráfico de influencias y el delito de corrupción en las transacciones comerciales internacionales; que se promulgan como parte del Protocolo para la Prevención de la Responsabilidad Penal de Caja Rural del Sur (Anexo II):

- Se prohíbe en todo caso el ofrecimiento, promesa o concesión de cualquier beneficio indebido a funcionarios públicos extranjeros o de organizaciones internacionales.
- Se prohíbe en todo caso el ofrecimiento, la promesa o la aceptación de objetos, servicios, prestaciones o favores de valor para conseguir favoritismos en cualquier tipo de relación con la Administración, funcionarios o empresas públicas.

- Las personas que tengan relación con la Administración Pública deben ser designadas por su responsable para actuar en nombre de la Entidad.
- El personal designado deberá garantizar que las relaciones mantenidas con la Administración Pública han sido gestionadas de conformidad con las leyes, los reglamentos, el Código de Conducta, y demás planes de prevención, si los hubiere.
- Todos los acuerdos de colaboración y concesiones realizadas por el personal asignado con la Administración Pública deberán suscribirse por medios escritos, en los que se especificarán todos sus términos.
- El personal que tenga relación con la Administración deberá guardar y conservar la documentación intercambiada, los datos y las decisiones tomadas de un modo documental.
- El principio orientador de las reuniones con la Administración Pública será la corrección y transparencia, evitando cualquier tipo de comportamiento ilícito.
- Toda la documentación remitida a las autoridades públicas con el fin de obtener financiación, fondos, o ayudas o subvenciones deberá contener información absolutamente real. En caso de ser recibidos, está prohibido destinar dichos importes a fines diferentes para los que se hubieren concedido.
- No se realizarán pagos en efectivo al personal de la Administración Pública, salvo que sus procedimientos no admitan otra forma de pago. En ese caso, deberá existir autorización expresa y un adecuado soporte documental.
- Se procurará la designación expresa y la rotación de los empleados que puedan relacionarse con la Administración Pública.

Por otra parte, el Código de Conducta establece lo siguiente:

- Que los empleados no podrán realizar ni ofrecer, de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona física o jurídica al servicio de cualquier autoridad, entidad pública o privada, partido político o candidatos con cargos públicos, con el fin de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas; con el fin de que éstas abusen de su influencia real o aparente, para obtener de cualquier autoridad, entidad pública o privada, cualquier negocio u otras ventajas, cuando se tenga conocimiento de que todo o parte del dinero o de la especie será ofrecida o entregada, directa o indirectamente, a cualquier autoridad, entidad pública o privada, partido político o candidatos para cargos públicos, con cualquiera de los fines mencionados.
- Que los empleados no podrán hacer pagos de facilitación o agilización de trámites, consistentes en la entrega de dinero u otra cosa de valor, cualquiera que sea su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación ante cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial.
- Que los empleados no podrán solicitar ni percibir, directa o indirectamente, comisiones, pagos o beneficios de terceros con ocasión de o con causa en las operaciones de inversión, desinversión, financiación o gasto que lleve a cabo La Caja, aunque ello no conlleve el incumplimiento de sus deberes para con la misma.

Además, La Caja dispone de una Política de Incentivos, la cual es de aplicación a todas las áreas de la Entidad y a todos los empleados y directivos que las conforman, cuya actividad esté relacionada con la prestación de servicios de inversión o auxiliares, o la realización de actividades de inversión. Con el objetivo de trabajar contra la corrupción y el soborno, es indispensable que rija el principio de transparencia para con los clientes en esta materia, ya que con carácter general los incentivos están prohibidos a excepción de casos determinados cuya función principal es la mejora de la calidad del servicio ofrecido al cliente.

La Caja cuenta con mecanismos para prevenir, detectar e investigar los casos de corrupción. Entre tales mecanismos se encuentra el protocolo de prevención de la responsabilidad penal que se somete a un proceso de evaluación continua y recoge el análisis y valoración de los riesgos penales, así como los controles de mitigación correspondientes.

Asimismo, dentro del Manual del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y en su Anexo II, aprobados por el Consejo Rector en 2020, se recogen los controles generales de la Entidad para la prevención y detección de riesgos penales y para garantizar el cumplimiento penal, así como controles específicos para la prevención de la corrupción, entre los que se encuentran:

- Controles Específicos destinados a prevenir actividades relacionadas con la corrupción entre particulares:
 - Procedimientos internos para la contratación y realización de pagos a proveedores.
 - Procedimiento de realización de pagos.
 - Procedimiento de revisión y aprobación de gastos de los empleados.
 - Política anticorrupción.
 - Política de aceptación/ofrecimiento de regalos y beneficios.
 - Política de remuneraciones.
 - Política de delegación de servicios o funciones esenciales.

- Controles Específicos destinados a prevenir la corrupción en las transacciones comerciales internacionales:
 - Diferentes niveles de apoderamientos para la realización de operaciones en nombre de la Entidad.
 - Política anticorrupción.
 - Procedimientos internos para la contratación y realización de pagos a proveedores.
 - Archivo de las reclamaciones, alegaciones y recursos presentados ante las Administraciones Públicas.

Ante cualquier situación de duda u observación de casos de corrupción, los empleados deberán informar a la empresa a través de sus superiores jerárquicos o del Órgano de Cumplimiento Penal en la forma prevista en el protocolo de prevención de delitos, a través del Canal Ético. En el año 2020, no se han registrado denuncias por este medio.

Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Para La Caja constituye un objetivo estratégico el disponer de un sistema de prevención de blanqueo de capitales avanzado y eficaz, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales.

Cuenta también con un marco corporativo que establece los principios de actuación en esta materia y fija estándares mínimos de aplicación a las unidades competentes. Estas son las encargadas de dirigir y coordinar los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales, así como de investigar y tramitar las comunicaciones de operativa sospechosa y los requerimientos de información solicitados por los correspondientes supervisores.

Con objeto de prevenir y evitar acciones de blanqueo de capitales provenientes de actividades delictivas o ilícitas, La Caja cuenta con el Manual Operativo que recoge las principales políticas y procedimientos aprobados en la Entidad, incluyendo su política de admisión de clientes, con el objetivo de cumplir las obligaciones establecidas por la normativa vigente en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, a las que todos los directivos, empleados y agentes de la Entidad tendrán acceso. Así, en el Portal del Empleado figura un resumen del Manual Operativo a disposición de cualquier directivo o empleado que quiera obtenerlo.

El Consejo Rector es el órgano encargado de aprobar las políticas y procedimientos recogidos en el Manual Operativo. Tras su nombramiento por parte del Consejo Rector, el Órgano de Control Interno es el órgano 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.

Los empleados, además de su deber genérico de cumplir con las disposiciones legales aplicables y con el Protocolo para la Prevención del Blanqueo de Capitales de la Entidad, deberán prestar especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que se realizan negocios.

A tales efectos, se establecen en el Protocolo las siguientes disposiciones:

- Está prohibido asumir conductas o realizar acciones, así como provocarlas o colaborar para que se realicen, que puedan poner en peligro la prevención del blanqueo de capitales o impliquen cualquier actuación de financiación del terrorismo.
- Los sujetos obligados al cumplimiento de la legislación sobre prevención del blanqueo de capitales deben asumir y acatar lo dispuesto en la ley.
- No se realizarán pagos en efectivo, salvo que no se admita otra forma de pago. En ese caso, deberá existir un adecuado soporte documental.
- En caso de sospechar estar interviniendo de alguna manera en una operación de blanqueo de capitales, se comunicará al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales (SEPBLAC).
- De manera específica, se prestará especial observancia al Manual de Blanqueo de Capitales.

En el Código de Conducta de La Caja se especifican una serie de operaciones y supuestos vinculados al blanqueo de capitales para facilitar la labor de detección por parte de empleados y directivos y los supuestos de operaciones de blanqueo de capitales (aptdo. V.F)

En este sentido, La Caja realiza un seguimiento de las alertas generadas y cargadas en la aplicación GED PBC durante el año 2020, que fueron de un total de 428. De estas alertas, una vez comprobadas y gestionadas, se desestimaron sin llegar a análisis 404. De modo que las que sí generaron un expediente de análisis fueron 24. De estos 24 expedientes, 10 han sido

comunicados al SEPBLAC por operativas sospechosas, durante el ejercicio 2020, y tres continúan en análisis. En 2019 se registraron 448 alertas, de las que se desestimaron 362 y generaron 86 expedientes. De los 86 expedientes generados, 22 fueron comunicados al SEPBLAC.

Política en materia de conflictos de interés

El Consejo Rector de La Caja tiene la obligación de definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la Entidad que contemple, entre otros aspectos, la prevención de los conflictos de interés, garantizando que las actividades se desarrollan con independencia y sin menoscabo para los intereses de los clientes o de La Caja.

En este sentido, La Caja ha establecido, a través de su Política de Conflictos de Interés, una serie de medidas tendentes a identificar los tipos de conflictos de interés que potencialmente pueden presentarse en el ámbito de sus relaciones, desarrollando una serie de procedimientos que facilitan la gestión de los potenciales conflictos.

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 Caja; a estos efectos, en el Reglamento del Consejo Rector se delimitan los deberes y prohibiciones que los consejeros han de acatar para poder ejercitar su cargo conforme a las directrices buen gobierno propias de la Entidad.
- Empleados y Directivos con los intereses de los clientes y de la propia Caja; 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.
- En la actividad financiación a Partes Vinculadas; La Caja cuenta con Políticas en materia del Riesgo de Crédito, en las que se incluyen las definiciones y necesidades de información y control de este tipo de operaciones de financiación, que en cualquier caso habrán de llevarse a cabo en condiciones de mercado.
- Remuneraciones; se ha recogido en la Política de Remuneraciones de La Caja, principios de actuación y reglas tendentes a evitar actuaciones de los empleados que puedan producir conflictos de interés, tanto con clientes como con la propia Entidad, especialmente en el ámbito de los objetivos y variables.
- Recepción de Incentivos; Es un factor que puede provocar que se originen situaciones de Conflictos de Interés. Con el fin de detectar, gestionar y prevenir los conflictos que se puedan originar, con carácter general se establece prohibición de la aceptación y retención de honorarios o comisiones, así como proporcionar o recibir beneficios no

monetarios relacionados con la prestación de un servicio de inversión o un servicio auxiliar, a un tercero o de un tercero que no sea el cliente o la persona que actúe en nombre del cliente, salvo en determinados casos que tienen como finalidad la mejora de la calidad del servicio ofrecido al cliente.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro:

Durante el año 2020, La Caja, a través de su Fundación, colaboró con entidades e instituciones en materia social a través de 85 convenios de colaboración. Los principales objetivos perseguidos en materia social han sido los siguientes:

- Promoción cultural
- Mejora de la calidad de vida
- Promoción de las relaciones intercooperativas y la difusión del cooperativismo
- Ayudas con fines sociales (banco de alimentos)

En la siguiente tabla se muestran las principales acciones de asociación y patrocinio y su finalidad.

Fundación / Asociación sin ánimo de lucro	Finalidad
ASAJA Córdoba, Huelva, Sevilla y Cádiz	Promoción de las relaciones intercooperativas y la difusión del cooperativismo
Almazaras de la Subbética	Promoción de las relaciones intercooperativas y la difusión del cooperativismo
SEPROCOOP, S.C.A.	Promoción de las relaciones intercooperativas y la difusión del cooperativismo
Asociación Banco de Alimentos	Ayuda a fines sociales
ABC de Sevilla	Promoción de las relaciones, así como la promoción cultural
Fundación San Telmo	Promoción de las relaciones, así como la promoción cultural y mejora de la calidad de vida

	2018	2019 ²¹	2020
Donaciones a fundaciones (miles de euros)	5.834,2	4.880,7	5.511,3

6. SOCIEDAD

Compromisos de la Entidad con el desarrollo sostenible

Caja Rural del Sur se concibe a sí misma como una entidad responsable y apuesta por la aplicación de su estrategia de RSC con impacto directo en su entorno más cercano. Desde hace años, colabora con proyectos de mejora de ecosistemas tradicionales andaluces, como entidad rural, trabaja con empresas andaluzas de sectores productivos tradicionales e intenta mejorar la empleabilidad de personas con discapacidad mediante nuestra colaboración con la Fundación

²¹ Se ha ajustado el valor de 2019 debido a un cambio metodológico en el alcance de recopilación de datos.

Adecco. Se ha colaborado con entidades como FEAPS Huelva, Autismo Cádiz o Asedown Sevilla entre otras; financiando puestos de trabajo para personas con discapacidad en la Fundación Hospitalaria Orden de Malta o Autismo Ánsares de Huelva, eliminando las barreras arquitectónicas de nuestras oficinas o ayudando a los cónyuges e hijos con discapacidad de los miembros de La Caja a través del programa Plan Familia.

La Caja contribuye al desarrollo económico y social de su ámbito de actuación a través de iniciativas, convenios y programas que promueven la educación, la cultura, el emprendimiento, la empleabilidad y el bienestar social, con especial incidencia en el medio rural.

A través de su actividad, La Caja contribuye a la movilización de capital, impulsando el desarrollo económico de su entorno. Además, a través de la contratación de personal y servicios a terceros, La Caja contribuye a la generación de empleo en el entorno local. Sin embargo, La Caja no ha desarrollado un estudio específico de medición del impacto de la actividad en el empleo.

Fundación Caja Rural del Sur

La Fundación Social y Cultural de La Caja Rural del Sur fue constituida el 29 de octubre de 2002 en escritura pública otorgada por Caja Rural del Sur, Sociedad Cooperativa de Crédito ante Notario en Sevilla. La sede de la Fundación quedó establecida en Huelva, en la calle Plus Ultra, 2. Fundamentalmente se las funciones de la Fundación tratan de gestionar aquellas actividades de carácter no financiero relacionadas con los aspectos culturales, sociales y en especial, de desarrollo agrario.

El presupuesto de la Fundación Caja Rural del Sur se ha formado mediante el traspaso por parte de la Entidad fundadora del Fondo de Educación y Promoción Cooperativa, el 10% de los beneficios obtenidos por Caja Rural del Sur en cada ejercicio.

La Fundación Social y Cultural de La Caja Rural del Sur tiene como fin de interés general la formación y educación de los socios de La Caja en los principios cooperativos, o en las materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas, la promoción de las relaciones intercooperativas y la difusión del cooperativismo; así como la promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental dentro de su ámbito de actuación y, en especial, en todo lo relacionado con la modernización del sector agrario y el desarrollo rural.

Para el cumplimiento de sus fines la Fundación desarrolla las siguientes actividades, directamente y/o en colaboración con otras instituciones públicas o privadas:

- Ayudas a toda clase de actividades sociales, culturales, económicas y empresariales que se consideren de interés.
- Colaboración en la creación de instrumentos que desarrollen la actividad que constituye su fin.
- Celebración de cursos de formación y especialización para el personal y socios de La Caja.
- Asesoramiento a los socios de La Caja y sus cooperativas asociadas

- Colaboración con instituciones públicas y privadas que contribuyan al desarrollo del entorno local, comarcal o regional o de la comunidad en general.
- Concesión de becas para realizar estudios y formación.
 - Actividades museísticas.
 - Actividades científicas de investigación y sanitarias.
 - Actividades de interés en el sector agrario

Acciones de asociación o patrocinio

La Caja lleva a cabo acciones de asociación y patrocinio a través del Fondo de educación y promoción relacionadas con:

- La formación y educación de sus socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos, o en materias específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Subcontratación y proveedores

La Caja aprobó durante el año 2019 una Política de Externalización, en la que establece los principios y condiciones que deberán considerarse para la externalización de servicios o funciones de La Caja, así como las directrices de información y de seguimiento que deberán aplicarse desde el comienzo hasta la finalización del acuerdo de externalización, a fin de garantizar una adecuada gestión y un seguimiento continuo de las mismas, así como de sus riesgos asociados.

Según las Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre externalización (EBA/GL/2019/02) el objeto de esta Política es proporcionar las directrices para que, ante la Externalización de Funciones y en particular para las Funciones esenciales o importantes o partes de ellas, la Entidad disponga de mecanismos adecuados para el gobierno interno de dichas externalizaciones, así como la identificación de sus riesgos asociados y la gestión de los mismos.

Del mismo modo, este documento permite a la Entidad cumplir con la normativa externa que regula las externalizaciones.

El responsable de esta Política es el área de Operaciones, Organización y Control, siendo el responsable de su aprobación el Consejo Rector de la Entidad.

La Caja cuenta con un Procedimiento de Delegación de la Prestación de Servicios en el que se establece el procedimiento a seguir en la elección de proveedores de servicios o funciones esenciales. En dicho procedimiento no se incluyen criterios sociales, ambientales ni de igualdad de género para la selección de proveedores o subcontratistas. La Caja valora, entre otros factores que puedan ser relevantes en cada caso, la calidad, experiencia y estabilidad de los proveedores, así como el grado en que estos cumplen con las leyes y normas que les son de

aplicación. En particular, se valora el modo en que se cumple con la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de protección a la clientela, así como en el Manual de Compras y Sistema de Gestión de licitaciones. La responsabilidad social y ambiental de los proveedores o subcontratistas no es objeto de apreciación manifiesta en las relaciones con estos agentes.

La Caja establece, a través de este procedimiento, los principales riesgos que deberán considerarse:

- El riesgo de incumplimiento de las normas que regulan la actividad de La Caja y de las normas más relevantes que son de aplicación al proveedor del servicio.
- El riesgo de concentración derivado de la acumulación de servicios o funciones delegadas a un mismo proveedor o en una misma zona geográfica.
- El riesgo inherente al país en el que esté radicado el proveedor del servicio.
- El riesgo reputacional derivado de las prácticas seguidas por el proveedor del servicio que pudiera generar en los clientes, los inversores, el supervisor o el mercado en general una opinión negativa sobre la Entidad.
- El riesgo operacional, incluido el riesgo legal, debido a fallos en la prestación del servicio por parte del proveedor, como consecuencia, entre otros factores, de la inadecuación de los procesos, los sistemas internos o el personal asignado.

En cuanto al seguimiento de la actividad de los proveedores, el departamento responsable del seguimiento es el Departamento de Organización.

Este departamento responsable elabora informes de seguimiento, que podrán variar tanto en su frecuencia como en su profundidad, en función de la naturaleza o criticidad de los servicios o funciones delegadas, pero que cumplen la función de evaluación tanto de los riesgos como los beneficios obtenidos con la delegación y deberán ser actualizados, como mínimo anualmente, para ser entregados al departamento de Auditoría Interna, responsable de la revisión del contenido de estos informes, para posteriormente ser remitidos a la Comisión de Auditoría de la Entidad.

Consumidores

La Caja establece las relaciones personales de largo plazo con sus clientes como la base del negocio. A través de la innovación, La Caja está transformando su modelo comercial para conseguir un mayor número de clientes vinculados y digitales, lo que impulsa un negocio más rentable y sostenible.

En este sentido, La Caja ha desarrollado un Plan de Acción del Servicio de Atención al Cliente (SAC) con el objetivo de gestionar las Funciones del SAC de forma eficiente y eficaz con el fin de salvaguardar los intereses de los clientes de la Entidad y prevenir y abordar riesgos normativos y operacionales.

Como respuesta a la pandemia provocada por el virus COVID-19, La Caja ha desarrollado una serie de medidas a implementar en su red de oficinas comerciales con el objetivo de garantizar la salud de su personal y de sus clientes. Entre estas medidas se encuentran: distribuir geles desinfectantes en todos los puestos de atención al público en oficinas, así como medidas adicionales de higiene en toda la Entidad; proporcionar indicaciones visibles a los clientes

explicando el protocolo de atención a clientes establecido, indicando especialmente que se respete la distancia mínima de 1 metro entre personas y se reduzca el aforo en el patio de operaciones; y, si fuera necesario, restringir el acceso a la oficina organizando una cola fuera.

Protección del mercado y de los consumidores

En el Protocolo de prevención de la responsabilidad penal de La Caja, en lo que al trato con el consumidor se refiere, se establece la obligación de actuar de manera completamente diligente y transparente, evitando ocultar información de carácter fundamental para llevar a cabo una correcta relación negocial con los consumidores, de manera que la información publicitada no pueda inducir a error al consumidor que pretenda contratar los servicios ofertados por la Compañía.

De esta manera, la actividad de La Caja también deberá desarrollarse velando por la no alteración del mercado. Así, dentro del sector negocial al que pertenecen, sus relaciones comerciales han de ser honestas y cautelosas. Por ello, antes de llevar a cabo operaciones de las que puedan dudar si incidirán en la seguridad del mercado y los consumidores, solicitarán un detallado asesoramiento jurídico en aras de asegurar la no incursión en futuras responsabilidades de carácter penal por parte de La Caja.

Como medidas para garantizar la seguridad del mercado y de los clientes, el protocolo contempla la implementación de las siguientes medidas:

- Requerir el consentimiento del cliente que haya de enviar documentación referente a su actividad comercial.
- Prohibición de incorporar a La Caja cualquier tipo de información o documentación física o electrónica perteneciente a otra empresa, consumidor o cliente que se haya obtenido sin consentimiento, salvo que se trate de información pública.
- Prohibición de revelar, difundir y ceder información de terceras empresas de las cuales se tenga noticia en virtud de una determinada relación. En caso de ser necesario para el desarrollo de un trabajo concreto, su publicación deberá ser sometida al visto bueno del Órgano de Cumplimiento Penal.
- Limitación total del uso de la información de terceras empresas que pudiera ser considerada confidencial o secreta.
- Cumplimiento del Compromiso de Confidencialidad contenido en el Documento de Seguridad del Sistema de Información para evitar cualquier revelación de secreto de empresa o de datos de clientes o proveedores.
- Identificación de aquellas personas que no trabajen directamente con documentación o con sistemas informáticos, pero que tengan acceso a tales soportes (personal de limpieza, mantenimiento), que deberán proceder a la firma del Compromiso de Confidencialidad.
- Prohibición de ofertar y/o dar publicidad a productos con alegaciones falsas o características inciertas.
- Los productos financieros, una vez diseñados por Área de Negocio y Marketing, se canalizarán a cada oficina con un anexo en el que se definirá el producto, se identificará

un perfil de cliente y se darán instrucciones para su comercialización según su complejidad.

- Prohibición de facilitar datos o información propia a los medios de comunicación sin haber sometido la documentación al órgano de revisión encargado.
- Prohibición de usar información privilegiada a la que se haya tenido acceso por el cargo o ejercicio profesional en beneficio propio o de un tercero.
- Prohibición de negociar en nombre de la Entidad cualquier tipo de contrato o negocio sin la autorización correspondiente de los departamentos a los que afecta.
- En caso de que se decida la firma de un contrato comercial no estándar, su contenido y especialmente las cláusulas modificadas deben ser revisadas por la Asesoría Jurídica.
- En caso de error manifiesto en los datos de un cliente, deberá solicitarse su autorización para modificar los datos del cliente.
- Para actuar en nombre de los clientes se atenderá al procedimiento establecido en cada caso particular, sin exlimitación de las instrucciones conferidas por el cliente.

Como mecanismo de protección de los consumidores, destaca la implementación en la Entidad de la normativa MiFID, un conjunto de medidas que regulan la prestación de servicios de inversión y el funcionamiento de los mercados de instrumentos financieros y cuyo objetivo es modificar el comportamiento de los mercados financieros europeos para asegurar que se convierten en un Mercado único, abierto, seguro y correctamente supervisado, garantizando un incremento en la protección del cliente.

Dicho Manual es de aplicación a todas las áreas de la Entidad y consecuentemente a todos los empleados que las conforman, estableciendo diferentes niveles de protección a los consumidores, consistiendo en:

- Evaluar la conveniencia e idoneidad de los productos/servicios ofrecidos a los clientes o solicitados por ellos.
- Proporcionar información suficiente al cliente tanto antes como durante y después de la contratación para la comprensión del producto/servicio.

Los consumidores se clasifican en categorías de contraparte elegible, clientes profesionales y clientes minoristas.

Unido a la implementación del MiFID, la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo del 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros, conocida como MiFID II. El artículo 54 establece que el órgano de dirección debe asumir unas responsabilidades claras en la determinación de la política global que rige la prestación de servicios y actividades, incluida la aprobación de nuevos productos para distribuir entre los clientes. Unido a esto, el artículo 16 establece que toda empresa de servicios de inversión que diseñe instrumentos financieros para su venta a clientes mantendrá, gestionará y revisará un proceso para la aprobación de cada uno de los instrumentos y las adaptaciones significativas de los instrumentos existentes previo a su comercialización o distribución a los clientes.

Esto ha llevado a que La Caja publique una Política de aprobación de nuevos productos, servicios y mercados, acordando también el Consejo Rector la creación del Comité de Nuevos Productos. El objetivo de la Política es detallar los principios que sustentan los procedimientos para la

creación, emisión o distribución de nuevos productos, así como para la prestación de nuevos servicios por la Entidad a sus clientes, garantizando la protección del cliente y el cumplimiento con la legislación vigente.

Sistema de reclamaciones

La Caja cuenta con un Reglamento para la Defensa del Cliente que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente. El servicio depende jerárquicamente de la Secretaría General de La Caja, de modo que se garantiza que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros de La Caja, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Este Reglamento establece que La Caja tiene el deber de informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web toda la información referida al Servicio de Atención al Cliente, incluyendo las obligaciones de La Caja y los derechos de los clientes.

En la siguiente tabla se muestra un resumen sobre la situación de las quejas/ reclamaciones acontecidas y tratadas en 2020.

Quejas y reclamaciones ordinarias	2018	2019	2020
Número de reclamaciones	2.125	1.581	3.289
Quejas y reclamaciones admitidas a trámite	1.857	1.416	2.931
Favorables al cliente	131	240	381
Reconocimiento de derechos económicos al cliente	24	39	117
Quejas y reclamaciones no admitidas a trámite	268	165	358
Por falta de datos	0	0	0
Por fuera de plazo de presentación	0	0	0
Por resto de causas art. 12.3 de la ECO 734/2004	268	165	358
Reclamaciones resueltas presentadas por internet	705	680	1298
Plazo medio de resolución (días naturales)	23	25	27

Quejas y reclamaciones presentadas al Banco de España (BdE)	2018	2019	2020
Número de reclamaciones ante el BdE	102	45	67
Número de conclusiones²² notificadas	150	61	13
Número de reclamaciones archivadas por BdE	45	10	37

²² Hay que tener en cuenta que existen conclusiones con varios pronunciamientos, por lo que el número de pronunciamientos siempre es mayor que el de conclusiones.

Quejas y reclamaciones presentadas al Banco de España (BdE)	2018	2019	2020
Número de rectificadas	75	40	1
Pronunciamientos favorables a la Entidad	11	10	2
Pronunciamientos favorables al Reclamante	108	47	10
No se pronuncia	56	13	1

El incremento de quejas y reclamaciones acontecidas en el año 2020 ha sido generalizado a nivel nacional, tal y como el Banco de España pone de manifiesto en su memoria. En el caso de La Caja, las más frecuentes se dan por comisiones en cuenta corriente y reclamación de gastos hipotecarios, a efectos de poder interrumpir la prescripción antes de enero de 2021 y poder reclamar judicialmente, así como un cambio jurisprudencial en 2020 que implica la posibilidad de reclamar la práctica totalidad de los mismos.

Fiscalidad y administraciones públicas

La Caja ejerce sus obligaciones fiscales en el territorio donde desarrolla su actividad contribuyendo de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la sociedad. Los importes satisfechos en 2020 son:

	2018	2019	2020
Beneficios obtenidos (euros) ²³	41.513.364,40	57.011.998,58	47.871.342,3
Impuesto sociedades (euros) ²⁴	7.936.723,82	10.795.235,07	8.802.012,7

Subvenciones públicas recibidas

Durante el ejercicio 2020 (ni en los ejercicios 2018 y 2019), La Caja no ha recibido subvenciones o ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas.

7. CRITERIOS DE ELABORACIÓN

Este informe incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados, la situación de la compañía y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como las relativas al personal, al respeto de los Derechos Humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

La Caj asume el compromiso de reportar datos comparables a futuro, de cara a facilitar la comprensión de la evolución de la información no financiera que será reportada en los próximos años.

²³ Se reportan los beneficios obtenidos antes de impuestos

²⁴ Se reportan los impuestos con los pagos realizados en 2018, empleando el criterio de caja.

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, este informe complementa la información ofrecida en el Informe de Gestión.

Asimismo, se ha sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación, formulados previamente por el Consejo de Administración junto con el Informe de Gestión en su sesión del 23 de marzo de 2021.

8. TABLA CORRESPONDENCIA LEY DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y GRI

LEY 11/2018	EINF 2020	REFERENCIAS GRI
Entorno empresarial	Pág. 1-6	GRI 102-2 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7
Organización y estructura	Pág. 2-3	GRI 102-18 GRI 102-5
Mercados en los que opera	Pág. 4	GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias	Pág. 4-5	GRI 102-14 GRI 102-15
Factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	Pág. 4	GRI 102-14 GRI 102-15
Políticas Medioambientales		
Políticas Medioambientales	Pág. 21-23	
Principales riesgos	Pág. 11,12 y 22	GRI 102-11
General		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente, en su caso en la salud y la seguridad	Pág. 22	GRI 102-29
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Pág. 22	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Pág. 22	
Aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Pág. 22	
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente el medio ambiente	Pág. 22-23	GRI 305-5
Economía Circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Pág. 23	GRI 301-1 GRI 306-2

LEY 11/2018	EINF 2020	REFERENCIAS GRI
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Pág. 24	GRI 303-2
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso.	Pág. 24	GRI 301-1
Consumo directo e indirecto de energía	Pág. 25	GRI 302-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Pág. 25	GRI 302-4
Cambio climático	Pág. 25-26	GRI 305-2 GRI 305-7
Protección de la biodiversidad	Pág. 26	
Políticas Laborales y resultado de las políticas		
Principales riesgos	Pág. 11-12 y 26	GRI 102-11
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Pág. 27	GRI 102-8
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, contratos temporales y contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Pág. 27-28	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Pág. 28-29	GRI 401-1
Remuneraciones medias y evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Pág. 30-31	
Brecha salarial, la remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Pág. 32-33	GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Pág. 31-32	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Pág. 33	
Empleados con discapacidad	Pág. 33	GRI 405-1b
Organización del trabajo		
Organización de tiempo de trabajo	Pág. 33	
Número de horas de absentismo	Pág. 33-34	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Pág. 33 y 39	GRI 401-3
Salud y seguridad	Pág. 34-35	GRI 403-2
Relaciones Sociales	Pág. 35-37	GRI 102-41
Formación	Pág. 37-38	GRI 404-1
Accesibilidad	Pág. 38-39	
Igualdad	Pág. 39-40	GRI 406-1
Información sobre el respeto de los derechos humanos		
Políticas de Derechos Humanos y resultado de estas políticas	Pág. 40-41	
Diligencia debida en materia de derechos humanos	Pág. 40-41	
Principales riesgos en DDHH	Pág. 40-41	GRI 102-11

LEY 11/2018	EINF 2020	REFERENCIAS GRI
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Políticas contra la corrupción y el soborno	Pág. 41-45	GRI 205-2
Riesgos de Corrupción y Soborno	Pág. 41	GRI 102-11
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Pág. 41-45	GRI 205-2 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Pág. 43-44	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Pág. 46	
Información sobre la sociedad		
Políticas y resultados de las políticas	Pág. 46-47	
Principales riesgos	Pág. 46-47	GRI 102-11
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	Pág. 46-48	GRI 102-13 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 413-2
Subcontratación y proveedores	Pág. 48-49	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 409-1 GRI 414-1
Consumidores	Pág. 49-53	GRI 417-1 GRI 418-1
Información fiscal	Pág. 53	GRI 201-1