Estado de Información No Financiera

2019

Índice General

Carta del Presidente
1. Nuestra Caja
1.1. Nuestra Organización y Estructura
1.2. Nuestra Estrategia
1.3. Metodología de Gestión de Riesgos y principios de gestión del riesgo
2. Análisis de Materialidad
3. Cuestiones Ambientales
3.1. Contaminación atmosférica, sonora y lumínica
3.2. Economía circular y gestión de residuos
3.3. Uso sostenible de los recursos
3.4. Cambio climático
3.5. Gestión de la biodiversidad
4. Nuestras personas trabajadoras
4.1. Compensación global
4.2. Organización del trabajo
4.3. Salud y Seguridad
4.4. Relaciones Sociales
4.5. Formación
4.6. Igualdad y diversidad
4.7. Accesibilidad Universal
4.8. Datos relativos a nuestras personas trabajadoras en 2019
5. Respecto a los Derechos Humanos
6. Nuestro Modelo de Cumplimiento
6.1. Frente a la corrupción y el soborno
6.2. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
6.3. Adaptación regulatoria
6.4. Riesgos penales
7. Nuestro compromiso con la Sociedad
7.1. Compromiso sostenible
7.2. Compromiso local
7.3. Compromiso con asociaciones y patrocinio
8. Acerca de nuestros proveedores
8.1. Subcontratación y proveedores
8.2. Nuestro compromiso con el desarrollo local
9. Relación con el Cliente
9.1. Atención personal
9.2. Tecnología al servicio de las personas
9.3. Protección al consumidor
10. Fiscalidad responsable
10.1. Transparencia fiscal
10.2. Interacción con las autoridades fiscales
11. Correspondencia indicadores GRI

Carta del Presidente

Carlos de la Sierra Torrijos

Globalcaja es una entidad financiera que desarrolla su actividad principalmente en Castilla - La Mancha, donde ha conseguido posicionarse como empresa más relevante de la Comunidad, siendo en la actualidad líderes tanto en beneficio, como por tamaño y cuota de mercado. Cuenta además con oficinas en las comunidades autónomas de Murcia, Valencia y Madrid.

'Un modelo de banca basada en valores, comprometida con el territorio'

El modelo de gestión de la entidad está basado en la fórmula societaria de cooperativa de crédito, que representa un modelo de banca basada en valores, comprometida con el territorio y que ha demostrado, especialmente en los últimos años, que el crecimiento empresarial y el beneficio económico son compatibles con la sostenibilidad del territorio y el beneficio social. Se trata de una forma de hacer banca de la que estamos especialmente orgullosos de haber desarrollado, en la que ponemos el foco en las personas y en la relación que queremos crear con ellas, un modelo de" banca de personas para personas", humana y responsable.

Globalcaja cuenta con una oferta global de productos y servicios competitivos, un equipo profesional cualificado, y una plataforma tecnológica con capacidades para el crecimiento. Todo ello nos permite centrarnos en desarrollar una banca enfocada en el servicio al cliente desde la perspectiva de la cercanía y la proximidad con nuestro entorno, ofreciendo un servicio personalizado y especializado que mejora su experiencia cliente. Tratamos de cubrir siempre las necesidades de nuestros socios y clientes, habiendo conseguido consolidar un modelo diferenciado de hacer banca.

La Caja tiene definido un sistema de gobierno corporativo, que ha sido actualizado durante la última asamblea en mayo de 2019. En él se detallan, entre otros aspectos, el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de intereses, correspondiendo al Consejo Rector el control y evaluación periódica de su eficacia y la adopción de medidas necesarias para solventar sus posibles deficiencias, bajo los principios corporativos de transparencia y ética en sus actuaciones.

En este informe de estado de información no financiera, se expone con detalle información sobre la organización, la estructura, los órganos de gobierno, las funciones de control interno, las cuestiones sociales ambientales, las relativas al personal, el marco de gestión de riesgos, así como otras cuestiones relativas a la Entidad.

‘Contribuimos a mejorar el territorio a través del Fondo de Educación y Promoción, complementado con el trabajo de nuestras

Globalcaja se ha esforzado por implementar acciones de Responsabilidad Social Corporativa tanto desde el ámbito externo como desde el ámbito interno. Con respecto a su dimensión externa, desarrolla su actividad aplicando los principios y políticas de responsabilidad social, orientando su compromiso a contribuir a mejorar el territorio en el que se desenvuelve convirtiéndose así en un auténtico dinamizador local, apoyando acciones de carácter económico, social, cultural, deportivo etc. a través del Fondo de Educación y Promoción, complementado con el trabajo de nuestras 5 Fundaciones.

Otro eje clave en este sentido, es nuestro compromiso con la financiación de la economía productiva real, concediendo operaciones crediticias a las empresas que generen actividad económica en el territorio. Nuestra red de oficinas en casi todas las poblaciones de la región, cumplen así, su principal función, que es proporcionar servicios a innumerables personas, autónomos, negocios, empresas, con lo que supone para el desarrollo económico y la cohesión social. Por todo ello, defendemos activamente la inclusión financiera y defendemos nuestra clara vocación de llegar a la mayor parte de nuestra población desarrollando, de esta manera, una función social clave.

‘Globalcaja promueve y mantiene un fuerte compromiso con la estabilidad y creación de empleo como señas de identidad”

La dimensión interna de nuestra responsabilidad social corporativa, tiene también especial relevancia, dado que afecta principalmente al modelo que ha implantado de gestión basada en las personas. A través del plan de Recursos Humanos se estructuran una serie de acciones relacionadas con la situación de los trabajadores, en especial, con todo aquello que afecta a las condiciones laborales, el ambiente y el clima de trabajo. Desde su constitución, la entidad ha promovido y mantenido un fuerte compromiso con la estabilidad y la creación del empleo como señas de identidad, cobrando especial significado el hecho de haberse convertido en la actualidad en una de las tres primeras empresas empleadoras de Castilla - La mancha.

A lo largo de nuestra historia siempre hemos mantenido nuestra vocación social, así como nuestro fuerte compromiso con las personas y con el desarrollo sostenible, manteniendo desde nuestros orígenes la búsqueda permanente del bien común para nuestra sociedad, así como la ayuda en la construcción de un mundo socialmente mejor para las generaciones presentes y futuras.

‘Nuestro propósito es seguir generando valor para nuestros clientes, empleados, socios y proveedores, compartiendo sus preocupaciones de cada día’

Nuestro propósito corporativo es continuar con estas líneas de actuación y seguir generando valor para el conjunto de nuestros grupos de interés: nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros socios, nuestros proveedores, compartiendo sus preocupaciones de cada día. Vamos a seguir promoviendo el desarrollo económico y social, apoyando a la cultura, impulsando la formación y empleabilidad y a continuar asumiendo nuestro activo papel de agente de cambio y transformación de nuestra sociedad.

Carlos de la Sierra Torrijos, Presidente

1. Nuestra caja

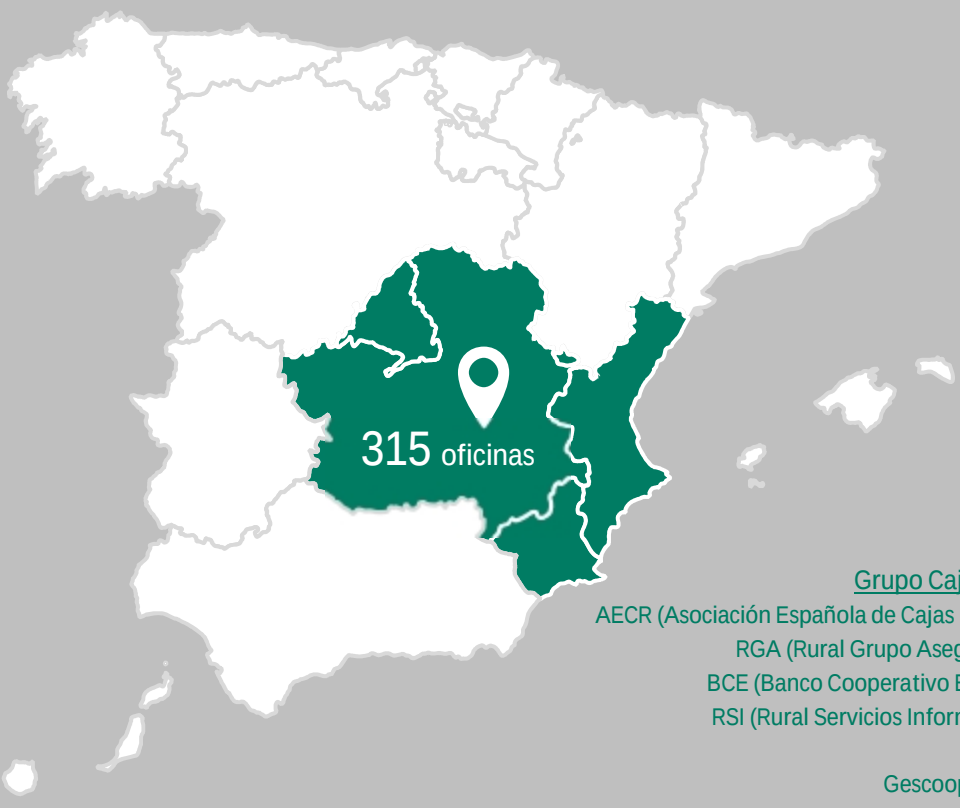
Para nosotros es importante QUÉ conseguimos... pero lo es más CÓMO lo conseguimos...

Globalcaja trabaja para ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y clientes, actuales y futuros, anticipándonos a sus necesidades, garantizando los intereses legítimos de nuestros empleados, y manteniéndonos fieles a los principios inspiradores del cooperativismo. Pretendemos dar la mejor respuesta a las exigencias de un entorno cada vez más competitivo, exigente y global.

Globalcaja

Perteneciente a:
Mecanismo Institucional de Protección
Fondo de Garantía de Depósitos
Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

11.700
millones de volumen de negocio



Particulares
Empresas
Banca Rural

Grupo Caja Rural
AECR (Asociación Española de Cajas Rurales)
RGA (Rural Grupo Asegurador)
BCE (Banco Cooperativo Español)
RSI (Rural Servicios Informáticos)
Docalia
Gescooperativo
RSI (Rural Servicios Informáticos)

Cuota de Mercado*
21% Inversión
23% Depósitos
32% Oficinas
*Provincias de origen

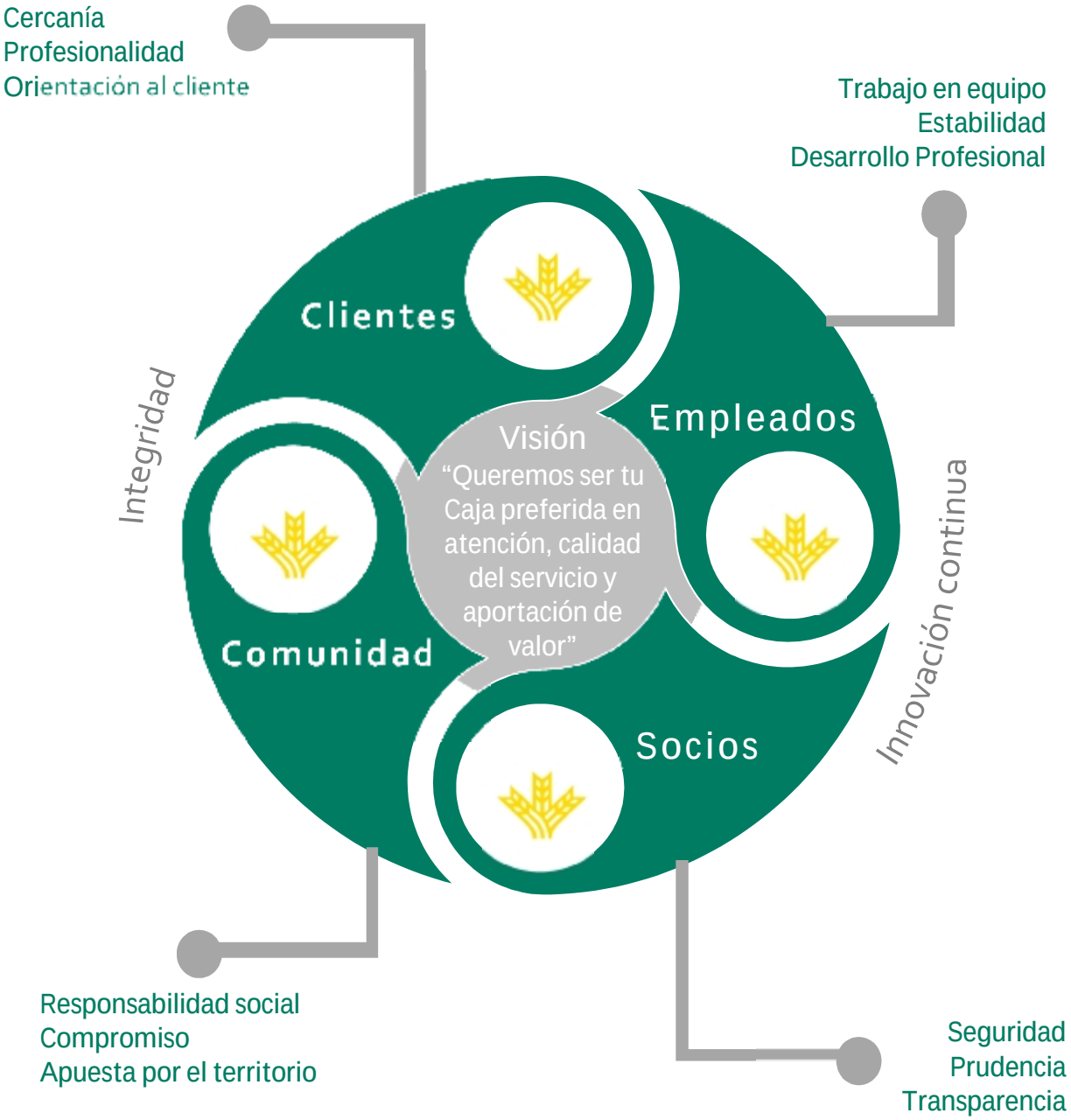
Fundaciones
Fundación Globalcaja Albacete
Fundación Globalcaja HXXII
Fundación Globalcaja Cuenca
Fundación Globalcaja La Roda
Fundación Caja Rural Mota del Cuervo

Nuestra forma de trabajar

Globalcaja es el principal proveedor financiero de Castilla - La Mancha. Ofrece a sus clientes una propuesta especializada y de excelente calidad, centrada en incrementar su satisfacción, a través de soluciones fáciles y una gestión que potencia la proximidad. El contacto regular con el cliente es clave para el conocimiento de sus necesidades y construir relaciones duraderas.

Banca de PERSONAS… para PERSONAS…

Sólida cultura corporativa



Nuestros valores son la herramienta que guía todas las decisiones

En España venimos de una crisis financiera tras la que el proceso de reestructuración del sector financiero ha llevado a una gran concentración del sector, a la práctica desaparición de las cajas de ahorro, a reducciones muy significativas de plantilla y al cierre masivo de oficinas, con el fin de que la banca, en un entorno cada vez más regulado, vuelva a ser capaz de generar valor añadido en el futuro. Si bien, en este contexto, las cooperativas de crédito representan el 6% del sistema financiero español, continúan con su marcado carácter territorial y juegan un papel muy relevante a nivel regional y local.

Mientras que en la banca la crisis se ha traducido en destrucción de empleo, Globalcaja no ha llevado a cabo ninguna política de reestructuración ni de empleo ni de número de oficinas. A diferencia de los bancos establecidos como sociedades anónimas, Globalcaja como cooperativa de crédito apuesta por su territorio y destina una parte de sus beneficios a fines sociales.

Globalcaja, desde su constitución, mantiene una decidida apuesta por la estabilidad y creación de empleo de calidad, como seña de identidad propia y elemento claramente diferenciador respecto al sector financiero. Esto ha posibilitado tanto su actual posicionamiento financiero como entidad líder en Castilla - La Mancha, como su consolidación como entidad referente en nuestra Comunidad.

1.1 Nuestra organización y estructura

Globalcaja nace en 2011 de la fusión entre iguales de Caja Rural de Albacete (que había integrado a Caja Rural de La Roda), Caja Rural de Ciudad Real y Caja Rural de Cuenca. Con posterioridad, se produjo la operación de integración de Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo y la red de sucursales de BMN en Castilla - La Mancha. Nuestro domicilio social se encuentra sito en la calle Tesifonte Gallego nº 18 de Albacete.

Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, Sdad. Coop. de Crédito, Globalcaja, con CIF: F45755220, se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Albacete, en el tomo 956, libro 720, folio 155, hoja AB-24.797 y en el Registro de Sociedades Cooperativas del Ministerio de Trabajo e Inmigración, número de inscripción 2602 SMT, al tomo LVIII, folio 5732, asiento 1ª. Número de Registro en Banco de España 3.190.

Nuestro objeto social es servir a las necesidades financieras de nuestros socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, previstas por la legislación nacional y comunitaria. Podemos realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios propios de la actividad bancaria y/o permitidos a las entidades financieras, así como las accesorias e instrumentales a la misma, con atención preferente a las necesidades financieras y a la prestación de servicios a sus socios. Así mismo, como se recoge en nuestros estatutos, podemos realizar las actividades y servicios propios de nuestro objeto social con terceros no socios, sin otras limitaciones que las señaladas en cada momento por la legislación vigente.

El Grupo Caja Rural

Globalcaja pertenece al Grupo Caja Rural. Caja Rural es uno de los principales grupos bancarios operantes en España. La creación del Grupo por parte de las Caja Rurales, permite ofrecer a sus socios y clientes una gama y un nivel de calidad de productos y servicios de carácter universal, especializado y personalizado gracias a los amplios conocimientos que de sus mercados posee cada Caja Rural, tanto a niveles regionales como provinciales y locales.

De esta manera, el Grupo Caja Rural puede prestar los mismos servicios que los grandes bancos manteniendo intacta la vinculación con su ámbito territorial. Esta denominación de "Grupo" queda al margen del concepto de Grupo que, a efectos de consolidación, establece el art. 42 del código de comercio.

El Grupo Caja Rural cuenta con el apoyo, para el desarrollo de su actividad, de determinadas entidades participadas, la Asociación Española de Cajas Rurales, el Banco Cooperativo Español, la sociedad Rural Servicios Informáticos, la compañía de Seguros RGA, Gescooperativo y Docalia.

Asociación Española de Cajas Rurales

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

En el seno de la Asociación Española de Caja Rurales, se constituyó el "Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo", cuyas dos principales motivaciones son: la mejora del control y gobierno de las entidades y sus riesgos; y la mejora de la solvencia y la liquidez en caso de situaciones de escasez para algunos miembros. Tiene la consideración de Sistema Institucional de Protección en el sentido que a este término se le da en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

Grucajarural Inversiones, S.L.

La sociedad holding es propiedad de las cajas rurales asociadas, que es a su vez propietaria de las siguientes sociedades pertenecientes al Grupo Rural, Rural Grupo Asegurador y Banco Cooperativo Español.

Banco Cooperativo Español

Grupo financiero que presta los servicios de una central bancaria a sus cajas rurales asociadas, que se ha marcado como objetivo principal el contribuir a que esas cajas alcancen una posición de mercado relevante y se beneficien de las sinergias y de las ventajas competitivas de su asociación. Para conseguir este propósito, la entidad se segmenta en diferentes áreas especializadas, responsables de atender de forma eficiente a accionistas y clientes.

Enlaces de interés:
www.ruralvia.com/bancocooperativo

Rural Grupo Asegurador

Es más que una compañía de seguros. Su misión es "satisfacer las necesidades de cobertura de los riesgos sobre el patrimonio y sobre las personas de nuestros clientes, siendo rentables para nuestros accionistas, con una eficaz oferta de soluciones aseguradoras, calidad en el servicio y eficiencia de costes, con un equipo humano comprometido para garantizar la sostenibilidad del negocio".

Enlaces de interés:
www.segurosrga.es

Rural Servicios Informáticos

Empresa de tecnología de la información bancaria que diseña, desarrolla y gestiona soluciones y servicios para las entidades financieras tanto del Grupo Caja Rural como para otros clientes en todo lo referido al tratamiento automatizado de la información.

Enlaces de interés:
http://www.ruralserviciosinformaticos.com

Docalia

Empresa de personalización para la comunicación con sus clientes del Grupo Financiero Caja Rural dando un servicio integral de gestión y personalización de documentos, cheques y tarjetas financieras, extendiendo su experiencia también a otros sectores.

Enlaces de interés:
www.docalia.com

Gescooperativo

Es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (IIC) del Grupo de Cajas Rurales. Cuenta con un equipo de expertos gestores en los mercados financieros. El objetivo de gestión de Gescooperativo consiste en obtener la máxima rentabilidad, ciñéndose a la política de inversión de cada fondo, gestionando siempre desde la prudencia.

Principales cifras del

Grupo Caja Rural

2.299 Número de Oficinas del Grupo

59.394 Activos Totales del Grupo (en millones de euros)

8.148 Número de empleados del Grupo

4.783 Fondos Propios del Grupo (en millones de euros)

Otras entidades a las que pertenecemos:

UNACC

Además, Globalcaja está asociada a la UNACC (Unión Nacional de Cooperativas de Crédito). La UNACC, constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta su representatividad a nivel institucional. Constituida sobre la base de la asociación libre, pueden formar parte de la misma todas las Sociedades Cooperativas de Crédito existentes en España. Su objetivo principal es representar y defender los intereses de sus asociados, fomentar el cooperativismo de crédito o actuar como interlocutores y representantes ante entidades y organismos públicos entre otros.

Enlaces de interés:
www.unacc.com

Grupo Empresarial Globalcaja

Globalcaja toma las decisiones de inversión en empresas participadas buscando como parámetros fundamentales actividades estrechamente relacionadas con el objeto cooperativo, el fomento de la vinculación y relación entre socios, clientes y sociedades cooperativas.

Configuración del Grupo Empresarial Globalcaja

La actividad financiera de Globalcaja se sustenta en la doble condición Caja Rural y Cooperativa de Crédito. Realizamos toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios propios de su actividad bancaria, así como accesorias e instrumentales a la misma, que se desarrollan fundamentalmente en el medio rural, con atención preferente a las necesidades financieras y a la prestación de servicios a sus socios y clientes, muchos de ellos vinculados al ámbito agroalimentario y al sector de las cooperativas.

Además, ofrecemos y prestamos servicios complementarios tanto a los socios cooperativistas como a los ciudadanos del área de influencia de Globalcaja, permitiendo y consiguiendo, acercar la cooperativa Globalcaja a sus clientes, así como vincular la imagen de ésta a la promoción de la cultura, el deporte, uno de los fines propios de una cooperativa.

Relación con el cliente

Globalcaja tiene un modelo de negocio basado en la persona, enfocado en el largo plazo y que apuesta por el crecimiento conjunto y compartido. La experiencia de usuario es uno de los pilares en los que se basa nuestra gestión, esto es, que la experiencia de la clientela se distinga por su sencillez, comodidad y rapidez.

Globalcaja hace una banca cercana y a la vez especializada y profesional, poniendo a la persona en el centro, escuchando, estando cerca en todos los momentos, dando una respuesta ágil y personalizada. De esta forma, el modelo de negocio que caracteriza a la entidad, está vertebrado en torno a las siguientes líneas de negocio:

- Banca de Particulares

Nuestra premisa es la mejora continua de la experiencia cliente. La Entidad cuenta con distintos tipos de oficinas: universales, con gestores especializados en función de las distintas necesidades del cliente; rurales, más enfocadas al negocio agrario, pero ofreciendo todos los servicios financieros; y oficinas exprés, éstas últimas con horario de mañana y tarde, para mayor comodidad de nuestros clientes. Además, la red comercial cuenta con el apoyo de profesionales especializados en productos de seguros y banca patrimonial.

- Banca de Empresas

Globalcaja empresas ofrece soluciones concretas para todo el tejido empresarial: desde los autónomos a las grandes empresas, pasando por la Pyme, eje del desarrollo empresarial de nuestro territorio. Trece oficinas de empresas y más de 100 gestores especializados atienden de forma diferente a nuestros clientes, haciendo de la cercanía y la agilidad ejes de su gestión.

- Banca Rural

Globalcaja apoya desde siempre al sector agrícola, siendo líderes en banca rural. A través de nuestro departamento de Banca Rural, totalmente profesionalizado y cercano a los agricultores, somos líderes en la región en tramitación de expedientes de PAC, reestructuración del viñedo, seguros agrarios como el préstamo de adversidades climáticas, asesoramiento a las explotaciones agrarias, en su condición de Entidad de Tramitación y Seguimiento de Ayudas, y asesoramiento a explotaciones agrarias, reconocida por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural de Castilla - La Mancha, y apoyados en un equipo de técnicos agrarios para cumplir la normativa vigente.

Tecnología al servicio de las personas

El modelo de gestión especializada de la Caja se complementa con un sistema de distribución multicanal. Los canales digitales posibilitan a Globalcaja ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible y disponible en cualquier lugar y hora. La digitalización está revolucionando los servicios financieros a nivel global.

En este sentido, el uso del móvil como herramienta preferente y, a menudo única para las interacciones del cliente con la entidad financiera, ha cambiado el carácter de la relación. La tecnología y la innovación permanente son esenciales para desarrollar nuevas formas de relación de los clientes con la entidad, facilitarles el asesoramiento personalizado que requieren y disponer de servicios y productos de alto valor añadido que cubran sus necesidades.

Globalcaja ofrece soluciones digitales a sus clientes con perfil multicanal, desarrollando una oferta digital de productos y servicios, para que los clientes puedan utilizar su canal de conveniencia.

La ciberseguridad figura entre las prioridades tanto de Globalcaja como del sector financiero y las autoridades bancarias. Además, con la entrada en vigor de la nueva Directiva de Servicios de Pago (PSD2, por sus siglas en inglés), se busca fomentar la competencia y reforzar la seguridad de los pagos en Europa, regulando el acceso a las cuentas de pagos de los clientes por parte de terceros.

Además, la digitalización hace posible el almacenamiento, procesamiento e intercambio de grandes volúmenes de datos, siendo prioritario asegurar la privacidad y la integridad de los datos de los clientes. Esto se ha materializado en el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés). El mercado de los servicios financieros está evolucionando sin dejar de lado el marco regulatorio de protección a los clientes.

Es importante destacar que Globalcaja cuenta con una gran red de oficinas bancarias en su territorio, dando servicio en casi todas las poblaciones y evitando así la exclusión financiera en la región en la que opera.

La red de oficinas de la Caja cuenta con 315 oficinas y corresponsalías repartidas de la siguiente forma: 87 en Albacete, 109 en Ciudad Real, 95 en Cuenca, 1 en Guadalajara, 11 en Toledo, 1 en Madrid, 6 en Murcia y 5 en Comunidad Valenciana.

Cabe destacar que, aun contando con un consolidado liderazgo en sus territorios de origen, Globalcaja apuesta por la apertura de nuevos centros en territorios limítrofes (Murcia, Alicante y Elche).

El cliente es el centro de todas las decisiones, con independencia del canal de contacto que el cliente elija.

Experiencia multicanal

...y cercana

Oficinas 315

Una gran red de oficinas con atención presencial, evitando la exclusión

Extensa red de cajeros automáticos **+300 Cajeros**

Cifras 2019

Información económica de las principales magnitudes extraída de las cuentas anuales auditadas.

Crecimiento

4.263 millones € en préstamos y anticipos a la clientela, que supone un crecimiento del +5,7%

7.531 millones € de recursos gestionados

27.429 operaciones nuevas por importe de 1.431 millones de euros, un 8% más que el año anterior

22% de cuota de mercado media en provincias de origen

Liderazgo

Compromiso

7,4 millones destinados al Fondo de Educación y Promoción

Fortaleza

100% por encima de ratio de cobertura (sector 60,6%)

3,49% de ratio de mora ampliamente inferior a la ratio del sector (4,99%)

Rentabilidad

51,8 millones € de beneficio antes de impuestos

Gobierno Corporativo

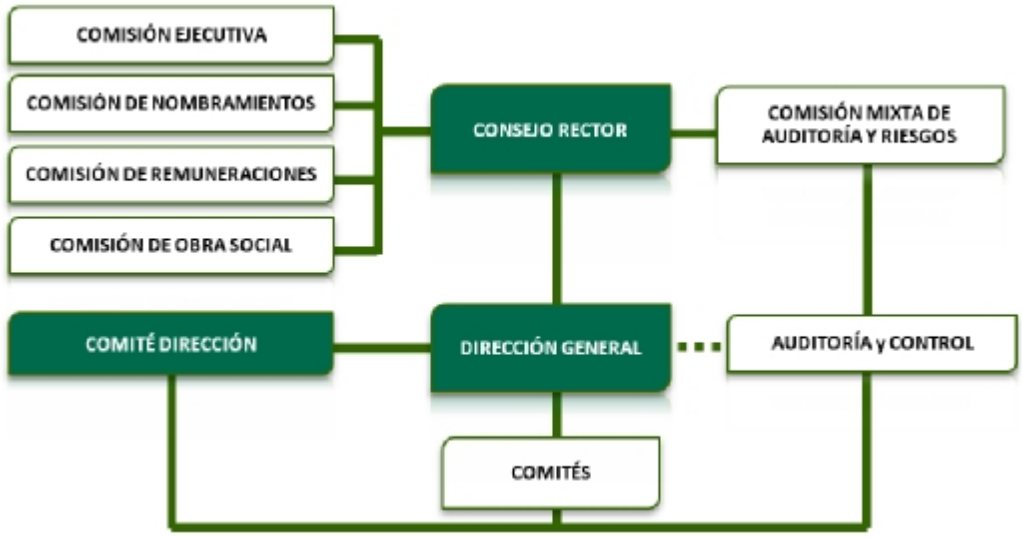
Globalcaja tiene definido un sistema de Gobierno Corporativo para garantizar una gestión sana y prudente de la Entidad, que incluye el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de los conflictos de intereses acorde a las Directrices EBA sobre gobierno interno (EBA/GL/2017/11). Corresponde al Consejo Rector el control y evaluación periódica de su eficacia y la adopción de las medidas necesarias para solventar sus posibles deficiencias.

El Consejo Rector

Es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de la Caja y le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa. Está compuesto por 16 miembros y 6 suplentes.

Presidente	D. Carlos de la Sierra Torrijos
Vicepresidente 1º Vicepresidente 2º	D. Rafael Torres Ugena D. Herminio Molina Abellán
Secretario	D. Fernando Mariano León Egido
Vocal 1º Vocal 2º Vocal 3º Vocal 4º Vocal 5º Vocal 6º Vocal 7º Vocal 8º Vocal 9º Vocal 10º Vocal 11º	D. Desamparado Irnán Parrilla D. Juan Aparicio Sáez D. Jesús Julián Casanova Fernández Bravo D. Luis García Romero Dña. Felicia Plata Álvarez D. Manuel Simarro López Dña. Clara Isabel Fernández-Cabrera Marín D. Ramón Alcarazo Peñuelas Dña. Elena Pacheco Martínez D. Santiago Cortés Martínez D. Juan Galiano Puertas
Consejero Laboral	D. Rafael Mendoza Ballesteros
Suplente 1º Albacete Suplente 1º Cuenca Suplente 1º Ciudad Real Suplente 2º Albacete Suplente 2º Cuenca Suplente 2º Ciudad Real	D. Gabriel Lodares Romano D. Carlos David Bonilla Merchante D. Carmelo Monteagudo Moreno D. Andrés Caballero López D. Fernando Rodrigo Castellano D. Pedro José Martín- Zarco Díaz Madroñero

El Consejo Rector, en el marco de su función general de supervisión de forma indelegable, aprueba y supervisa las principales políticas y estrategias y, en particular, el sistema de gobierno interno. Defiende su estructura organizativa de comisiones y comités acorde a las directrices de la EBA (GL44 punto 14) para un gobierno interno apropiado, así como lo dispuesto en el RD 84/2015 de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014 de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y la Circular 2/2016 de 2 de febrero de Banco de España.



Asamblea General

Constituida por los socios delegados elegidos en Juntas Preparatorias, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social. La Asamblea fija la política general de la Caja.

Dirección General

La Alta Dirección está formada por un Director General del que dependen todas las Áreas de la Entidad. La Dirección General recae en D. Pedro Palacios Gómez, con 16 años de experiencia en la gestión de entidades financieras.

Para lograr un buen gobierno, la función de dirección recae en el Director General. Corresponde al Consejo Rector la función de fijar las directrices generales de actuación en la gestión de la Caja, con sujeción a la política establecida en la Asamblea General y la supervisión de la gestión empresarial, entre otras. Ambos interactúan con eficacia con el fin de cumplir la estrategia acordada y, en particular, gestionan los riesgos a los que se enfrenta la Entidad. La Dirección General desarrolla las facultades encomendadas, garantiza la implantación eficaz de la estrategia y es responsable de la gestión diaria de la Entidad, supervisadas estas funciones por el Consejo Rector.

La Dirección informa de manera exhaustiva y periódica de los elementos relevantes para la evaluación de las situaciones acaecidas, todas las cuestiones relacionadas con la gestión de la Entidad y el mantenimiento de la seguridad financiera. Esto se realiza por la Dirección, en cada sesión del Consejo Rector y Comisión Ejecutiva, así como con carácter extraordinario y sin demora en las ocasiones que se consideren necesarias.

Comité Dirección

El Comité de Dirección de Caja Rural es un Comité de ámbito interno, teniendo el carácter de órgano consultivo y de asesoramiento al Consejo Rector y al Director General en las tareas de Alta Dirección de la Entidad, además de coordinar todas las actividades desarrolladas y ponerlas en común.

Comisión Ejecutiva

El Consejo Rector tiene delegadas parte de sus atribuciones y facultades en una Comisión Ejecutiva, salvo las indelegables, conforme a lo previsto estatutariamente. En cualquier caso, el Consejo Rector sigue siendo competente y responsable frente a terceros de las facultades delegadas.

Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos

A la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos se encomienda las facultades generales en materia de auditoría, previstas estatutariamente y en la normativa reguladora de auditoría de cuentas. En materia de riesgos, sus principales funciones son:

- Asesorar al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito, asistiéndole en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.
- 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 entidad. En caso contrario, la Comisión presentará al Consejo Rector un plan para subsanarla.
- Determinar, junto con el Consejo Rector, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deban recibir el propio Comité y el Consejo.
- Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, la Comisión examina 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.

Comisión de Nombramientos

Tiene asignadas las facultades generales de propuesta e información en materia de nombramientos y ceses, además de la evaluación periódica, al menos una vez al año, de la idoneidad de los diversos miembros del Consejo Rector, de los Directores Generales y asimilados y de otro personal clave para el desarrollo de la actividad financiera. Todo ello se realiza sin perjuicio de las facultades previstas en su Reglamento y/o que pudiera atribuirle a dicha Comisión la normativa legal aplicable en cada momento.

Comisión de Remuneraciones

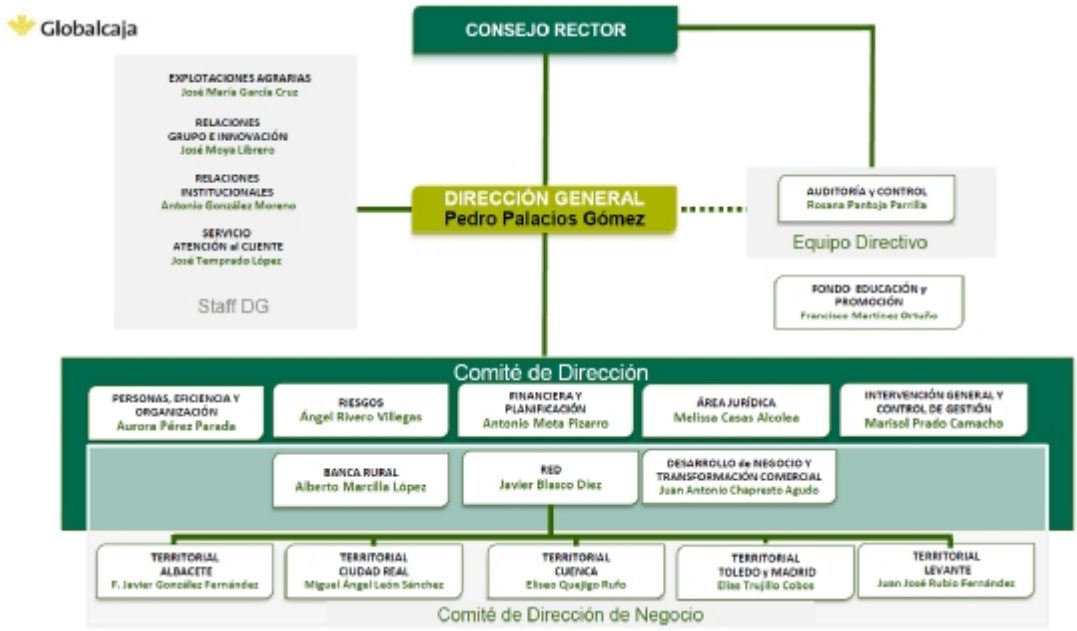
Los estatutos sociales de Globalcaja contienen la regulación básica que afecta a esta Comisión, entre estas funciones se señalan las siguientes:

- Deberá informar y supervisar la política general de retribuciones de los miembros del Consejo Rector, así como la retribución individual y demás condiciones contractuales de los miembros del Consejo Rector que desempeñen funciones ejecutivas y velará por su observancia.

- Elaborará y mantendrá a disposición de la autoridad competente el Informe anual de la evaluación interna sobre sus políticas de remuneraciones, referido al colectivo identificado (aquel formado por los consejeros, altos directivos o empleados cuyas actividades profesionales tengan una incidencia importante en el perfil de riesgo de la Entidad) y, en su caso, del resto del personal. Deberá así mismo pronunciarse sobre los distintos requisitos exigibles por la normativa legal aplicable.

Comisión de Obra Social

Entre sus funciones se encuentran la aprobación de la memoria del ejercicio anterior y la evolución presupuestaria del Fondo de Educación y Promoción.



Resto Comités

En el marco de esta estructura se han configurado diversos grupos de trabajo o comités que aseguran el control y la coordinación de la gestión, de entre los cuales podemos citar los siguientes:

- Comités de Riesgos: 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 del riesgo, así como del esquema de delegación de facultades.
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP): responsable del control y de la gestión de los riesgos de liquidez, mercado, contraparte y estructural de balance.
- Comités del Órgano de Control Interno sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Comité de Negocio, donde se aprueba y sigue la estrategia comercial de la entidad y los protocolos de actuación y sistemática de trabajo de las redes comerciales

- Comité de Productos, cuya función es la valoración y toma de decisiones para el lanzamiento de los nuevos productos, servicios o acceso a nuevos mercados.
- Comité de Ética y de Conducta, entre sus funciones destaca fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento de la normativa y del código de conducta a directivos y empleados
- Comité de Disciplina.

Además, existe una estructura de Control, encargada del desarrollo y gestión de la actividad diaria de la entidad, en la que destacan los siguientes departamentos/ unidades:

- Departamento de Seguimiento del Riesgo de Crédito.
- Departamento de Control de Gestión.
- Departamento de Cumplimiento Normativo.
- Función de Gestión Global de Riesgos.

Estas unidades son independientes de las áreas generadoras de los riesgos, para garantizar la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en las mismas provocadas por consideraciones comerciales.

Durante el 2019 no se han producido cambios significativos en la organización.

1.2 Nuestra estrategia

Globalcaja es una entidad cooperativa, que da servicio a sus clientes a través de una red de 315 oficinas repartidas entre Castilla - La Mancha y provincias limítrofes, así como a través de sus canales virtuales.

Nuestra estrategia se centra en hacer una banca de personas para personas, que nos permita hacer una banca cercana y a la vez muy especializada y profesional. Nuestra estrategia es ser reconocidos como la empresa más relevante de Castilla - La Mancha, nuestro mercado natural.

El estudio 'Retrato de España en función de sus marcas y su consumo', elaborado por DataCentric, empresa especializada en datos, ha elegido a Globalcaja como la empresa más relevante de Castilla-La Mancha. Globalcaja se alza como el principal grupo empresarial en cuanto a nuestra relevancia por facturación, reconocimiento y empleos generados en la región. Un informe que pone sobre la mesa nuestra fuerte identidad territorial y tradición en Castilla-La Mancha.

Los principales ejes de la estrategia de la Entidad se basan en nuestra especialización y apuesta por la inclusión financiera, acercando los servicios bancarios a las zonas más despobladas de nuestra región -con más de 300 oficinas-; en ofrecer un servicio personalizado y la inversión en nuevas tecnologías, con el objetivo de mejorar y facilitar la relación con nuestros clientes a través de nuevos canales han sido claves en este camino hacia el éxito.

Globalcaja basa su estrategia en las siguientes líneas:

Cómo lo conseguimos

- ü Mirando hacia el futuro, innovando en la relación con el cliente, gestionando canales alternativos e invirtiendo en tecnología.
- ü Estableciendo una relación a largo plazo, construyendo una Caja más sólida y creciendo con nuestros clientes. Creemos en el crecimiento conjunto, lo que no es bueno para nuestros clientes, no es bueno para nosotros… y viceversa.
- ü Con la misma seguridad que otra entidad de crédito, sujeta a toda la normativa financiera vigente y los depósitos cuentas con las mismas garantías que el resto de entidades.
- ü Con un profundo conocimiento de nuestros clientes, aportando una visión distinta de la relación con el cliente.
- ü Siempre con flexibilidad, desarrollando modelos de servicios propios para que la región tenga una oferta completa en su territorio, con una toma de decisiones más cercana y sin olvidar la especialización.
- ü Compromiso sólido, con nuestra gente, con nuestra sociedad, contribuyendo a la economía real.
- ü Con nuestro código ético como referente en todas nuestras actuaciones, con unos valores muy arraigados, comprometidos con cómo hacer las cosas y con la ética siempre como valor fundamental.

1.3. Metodología de Gestión de Riesgos y principios de gestión del riesgo

La gestión del riesgo es un tema primordial para nuestra Entidad, que tiene como misión principal preservar la solvencia patrimonial y solidez financiera de la Entidad mediante la identificación, valoración, control y seguimiento de los riesgos propios de nuestra actividad.

Dicha gestión es entendida por Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, S. C. C. "Globalcaja" en una doble vertiente:

- Una amenaza a evitar. Una gestión inadecuada del riesgo tendría efectos muy negativos sobre la rentabilidad, la solidez financiera y la solvencia de la Entidad.
- Una oportunidad. Por el contrario, una gestión avanzada del riesgo nos permitirá obtener ventajas competitivas sostenibles y una diferenciación positiva de las demás entidades.

Por ello, nuestra Entidad dedica los esfuerzos necesarios para el ejercicio de esta función, poniendo el acento en una gestión prudente y en una correcta identificación, medición y control de los distintos riesgos, con el objetivo de maximizar la relación entre rentabilidad y riesgo. Para todo ello, es necesario disponer de la correspondiente organización y medios.

Los principios básicos que rigen la gestión y el control del riesgo en nuestra Entidad son los siguientes:

- ü Implicación de la Alta Dirección. El Consejo Rector define la política de riesgos de la Entidad y delimita las atribuciones de los diferentes niveles de decisión. En este sentido, delega la ejecución de dichas políticas en la Alta Dirección y ésta, a su vez, en los diversos Comités configurados a tal fin.
- ü Establecimiento de políticas y procedimientos bien definidos para facilitar la gestión de los distintos riesgos.
- ü Prudencia. Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, S. C. C. "Globalcaja" tiene como principio no realizar actividades especulativas, por lo que su cartera de negociación será mínima.
- ü Segregación de funciones. Las funciones de análisis, seguimiento y control del riesgo son totalmente independientes de las unidades generadoras del mismo.
- ü Visión global del riesgo, que exige una función sólida de admisión, identificación y seguimiento del riesgo autorizado.
- ü Coherencia con la estrategia de la Entidad de crecimiento sostenible.
- ü Política de precios y asignación de capital adecuada al nivel de riesgo asumido.
- ü Integración de las herramientas y políticas de gestión del riesgo en la operativa diaria, lo cual implica la existencia de metodologías robustas para la medición de los riesgos, el establecimiento de límites para asegurar que las exposiciones a los distintos riesgos estén dentro de los niveles autorizados y la existencia de sistemas información adecuados para poder realizar una gestión eficiente.

- ü Asegurar un marco de control interno adecuado sobre los procesos de gestión de los riesgos basado en revisiones internas y externas independientes.
- ü Adecuación del modelo de gestión del riesgo al tamaño de la Entidad y a la diversidad y complejidad de las actividades que desarrollará.

Estos principios generales se complementan con los principios enunciados en el "Marco de Apetito al Riesgo" aprobado por el Consejo Rector. Uno de los objetivos fundamentales es el de mantener un perfil de riesgos moderado y prudente, que nos permita conseguir un balance equilibrado y saneado y una cuenta de resultados recurrente y sostenible en el tiempo.

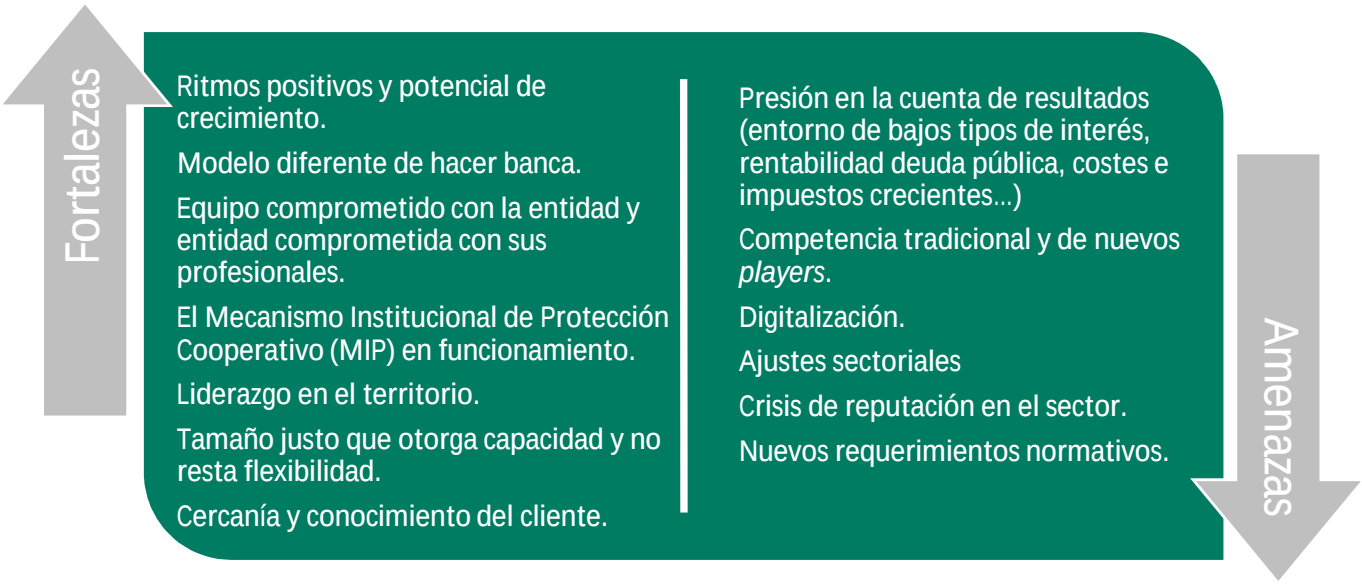
El seguimiento del cumplimiento del Marco de Apetito al Riesgo se realiza a través de métricas de nivel 1 y nivel 2, existentes para cada tipo de riesgo al que está expuesto el Grupo. Todas ellas son objeto de seguimiento por parte del Consejo Rector a través de un reporting periódico.

El Marco de Apetito al Riesgo constituirá así un instrumento de gobierno para asegurar que los niveles de riesgo asumidos son coherentes con la estrategia y planes de negocio de la Entidad, sin perjuicio de los límites que sobre los distintos riesgos se establecen y se siguen regularmente a través de los correspondientes Comités y de la estructura organizativa.

Tipología de riesgos

Los riesgos más importantes a los que se enfrenta Globalcaja derivados de su actividad bancaria son los derivados del crédito, la concentración, el tipo de interés estructural de balance, la liquidez, los riesgos operacionales y de negocio, el apalancamiento excesivo y el riesgo reputacional.

Hemos llevado a cabo un análisis de fortalezas y debilidades que nos ha permitido identificar las áreas con mayor riesgo en las que debemos poner más foco de gestión.

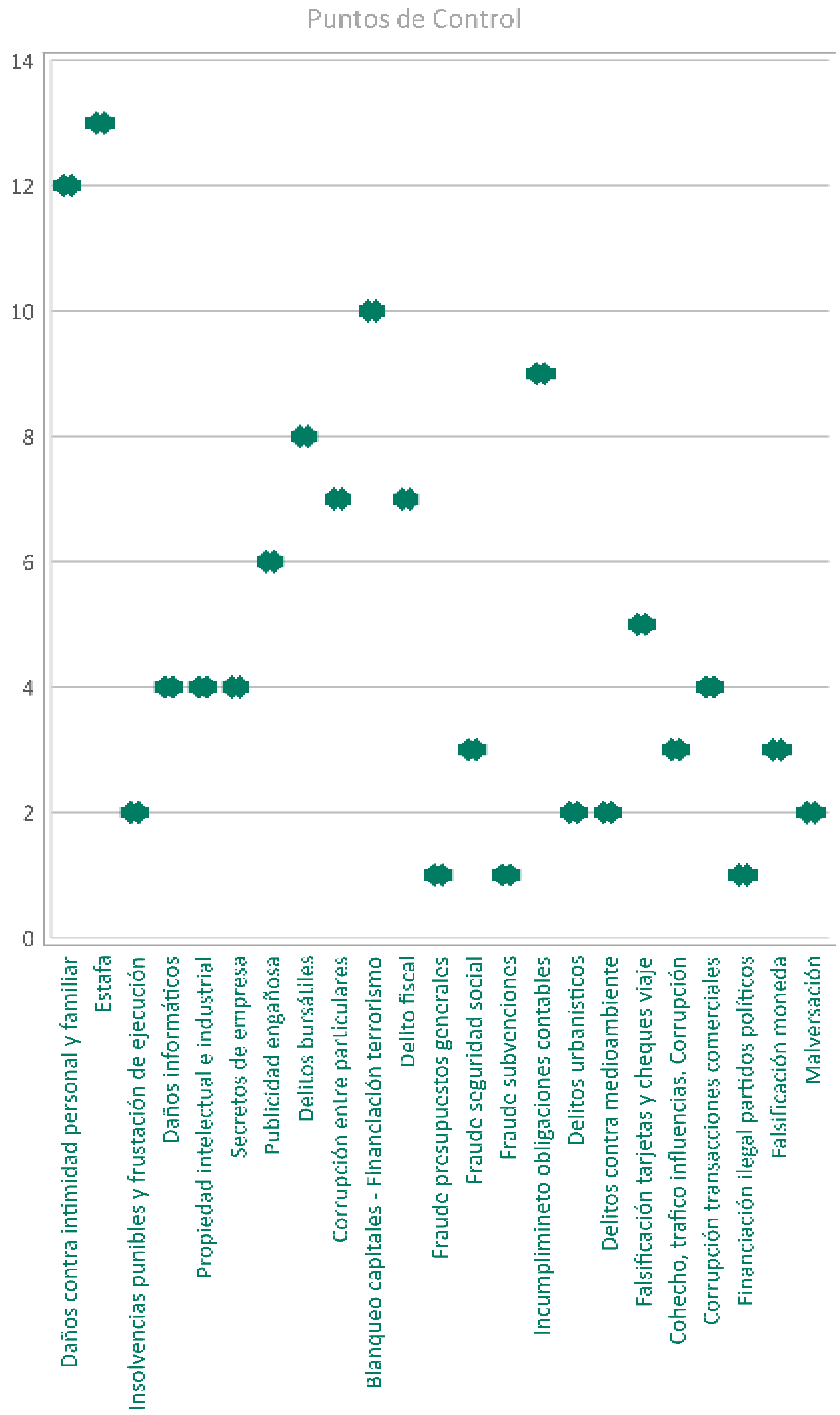


Otro riesgo importante que cabe mención aparte es riesgo operativo y el análisis de su impacto en el negocio de la Caja. Dicho análisis identifica, cuantifica y califica los impactos sobre el negocio que podría provocar una pérdida o interrupción en los procesos de la Caja, así como los datos a partir de los que se determinarán las estrategias de continuidad adecuadas. Todo ello se concreta en el Plan de Continuidad de Negocio (recogido en RD 84/2015 art 52.2), que recoge los procedimientos a seguir en caso de una emergencia o cualquier otra interrupción de la actividad normal (situaciones de crisis excepcionales e imprevisibles que pudieran afectar la actividad tales como desastres naturales, fallos en las infraestructuras, ataques externos).

Respecto a los riesgos no financieros que se han identificado como relevantes para la Entidad, cabe destacar los siguientes, para los que se han establecido los siguientes puntos de control:

Los controles implantados sobre cada riesgo tienen asignadas áreas responsables de su seguimiento y control.

Se han desarrollado procedimientos, manuales y formaciones para asegurar su adecuado conocimiento en toda la Entidad, llevándose a cabo revisiones anuales por parte de las áreas encargadas.



Estructura y organización de la función de gestión del riesgo

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.

Con carácter adicional al Consejo Rector, en el marco de la gestión de riesgos la Entidad 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.

En base a las directrices de la EBA en cuanto a Control Interno (GL44 D), la Entidad dedica esfuerzos para la consecución de un marco de control interno sólido y completo, siendo éste un proyecto de mejora continuo. Hemos desarrollado procesos, basados en comités, que cuentan con diferentes sistemas de control de Riesgos. También hemos establecido diferentes funciones de control dentro de la estructura organizativa, velando por establecer en las mismas un nivel jerárquico adecuado, rindiendo cuentas de manera periódica a la Alta Dirección, así como al Consejo Rector, velando porque las funciones de control sean independientes, y organizativamente separadas, atendiendo en la función de control a no vinculación de sus remuneraciones a los resultados de su actividad de seguimiento.

Modelo de control interno

El modelo de control interno de la Caja cuenta con un sistema de tres líneas de defensa:

- La primera línea la constituyen las unidades de negocio, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las medidas en su caso fijadas desde instancias superiores.
- La segunda línea la constituyen las unidades de control. Esta línea supervisa el control de las distintas unidades en su ámbito de especialidad transversal, define las medidas mitigadoras y de mejora necesarias y promueven la correcta implantación de las mismas.
- 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.

2. Análisis de Materialidad

En Globalcaja hemos llevado a cabo un análisis de materialidad para identificar cuáles son los asuntos más relevantes para la organización y su sector y, de manera específica, cuáles son aquellos prioritarios en materia ambiental, social y de gobernanza, así como las expectativas al respecto de sus grupos de interés. A fin de contar con una información lo más precisa posible, nos hemos apoyado en los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera, los requerimientos de los GRI Standards así como diversos estudios sectoriales para elaborar su informe Análisis de Materialidad.

Partiendo del mencionado documento de Análisis de Materialidad, extraemos a continuación los asuntos prioritarios por orden de relevancia.

3. Cuestiones Ambientales

En el Grupo Globalcaja tenemos muy presente el cuidado del medioambiente en el desarrollo de nuestra actividad, y buscamos que la actividad financiera que desempeñamos avance de la mano del cuidado del entorno que nos rodea. Para ello, promovemos medidas, de acuerdo con nuestra capacidad y alcance, que apuestan por su protección, previenen su deterioro o mitigan el impacto ambiental, a la vez que, apoyamos esta acción a través de la oferta de productos y servicios que ofrecemos a los clientes, los cuales cuentan en muchos de los casos con un valor medioambiental añadido.

Este valor medioambiental añadido, está presente en la actividad de la Caja a través de su negocio, principalmente en la línea de negocio de Banca Rural, donde concretamente y como ejemplo, hemos sido reconocidos por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural de Castilla La Mancha, como Entidad referente en su condición de tramitación de ayudas, seguimiento y asesoramiento de explotaciones agrarias; y también en sus programas de inversión en la comunidad. Ambos tienen muy presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Respecto a la operativa interna, dadas las actividades a las que se dedican las empresas del Grupo, no tenemos responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo, si bien, desarrollamos nuestra actividad corporativa procurando conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que utilizamos. En consonancia, y aunque la naturaleza de nuestra actividad no resulta agresiva con el entorno, no tenemos constancia de ningún incumplimiento normativo o legal en materia medioambiental en 2019.

A pesar de ello, debido a nuestro afán de mejorar y al fuerte convencimiento de fomentar el desarrollo sostenible, en Globalcaja tenemos un compromiso de mejora continua en nuestras políticas medioambientales, asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa, tomando las medidas necesarias para mitigar el impacto medioambiental directo e indirecto ocasionado por nuestra actividad.

3.1. Contaminación atmosférica, sonora y lumínica

En cuanto al impacto generado por la propia actividad bancaria en materia de contaminación lumínica y sonora el efecto generado es poco relevante, y no se considera significativo. Nuestra actividad pertenece al sector servicios, y todas nuestras oficinas se sitúan en entornos urbanos. Nuestra gestión no necesita de grandes consumos energéticos y/o de combustibles fósiles, es decir, es muy poco intensiva en consumos, por lo que nuestra huella de carbono se limita a las emisiones fugitivas por fugas de gases refrigerantes en el alcance 1, y a fuentes emisoras de alcance 2 (emisiones indirectas como consecuencia del propio consumo eléctrico). Por ello, estimamos que el impacto de nuestra actividad no es en exceso significativo.

Aun así, dentro de nuestro ámbito de influencia, en Globalcaja tenemos el compromiso de minimizar nuestro impacto medioambiental, y como ejemplo, intentamos reducir la contaminación que puedan producir las instalaciones que ponemos a disposición de nuestros grupos de interés.

En este caso, concretamente durante los últimos años, se han realizado reformas integrales en algunos de nuestros edificios más emblemáticos, destacando la Sede Social en Albacete y la Sede de la Territorial de Cuenca, incorporando medidas específicas para mejorar nuestro impacto ambiental, entre las que se recogen:

- ü Toda la luminaria utilizada es de bajo consumo, principalmente LED.
- ü Se han sustituido todas las conducciones de agua para un consumo más eficiente.
- ü Sustitución de las antiguas calderas de combustibles orgánicos por sistemas eléctricos centralizados de climatización, alojados en los áticos de los edificios y con una clasificación energética de bajo consumo.
- ü Instalación de elementos domóticos en luminaria (encendido presencial). También se utilizan sistemas de iluminación con temporizadores en las oficinas para controlar las horas de alumbrado exterior de las mismas, y controlar de este modo el impacto lumínico.
- ü Instalación de nuevos ascensores más eficientes teniendo en cuenta la normativa de accesibilidad.
- ü Se han establecido espacios abiertos con entrada de luz natural.

En este sentido, es de especial relevancia el compromiso de la entidad con la Modernización de nuestra Red de oficinas, materializándose el pleno compromiso de Globalcaja con el medio ambiente, de una manera alineada con nuestro ámbito de actuación. Por ello, se arrancó en 2018 con un concurso de ideas, donde se proponían las líneas estratégicas de diseño de las nuevas oficinas, denominado New Concept, y que tenía como objetivo la implantación de un nuevo modelo de oficina más eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

Durante este 2019, se ha continuado con el plan de modernización, siendo este año el de arranque de varias de nuestras oficinas más emblemáticas, como las de Alicante o Villarobledo. Las actuaciones continuarán durante los próximos años, con objeto de tener una red de oficinas más respetuosas en términos ambientales

Estas nuevas oficinas, desde las más pequeñas hasta los servicios territoriales, serán tratadas desde los aspectos más pormenorizados y con el mayor interés medio ambiental, desde su concepción hasta su ejecución. Las oficinas más pequeñas buscarán aprovechar los sistemas pasivos como son la envolvente de los muros, mientras que las oficinas más grandes contarán con sistemas más eficientes y con reducción del consumo de energía eléctrica.

De este modo, y aunque la organización no tiene implantado ninguna certificación de tipo ambiental, muestra su firme voluntad en seguir trabajando para mitigar, a través de planes de mejora y medidas de ahorro, el impacto de nuestra huella ambiental y en concreto, reduciendo la contaminación atmosférica que se genera, como consecuencia del consumo energético de las instalaciones.

Como apoyo, Globalcaja ha realizado durante 2019 una Auditoría Energética, con objeto de identificar nuevas oportunidades de mejora.

3.2. Economía circular y gestión de residuos

Derivado de la idiosincrasia de la actividad, tal y como se comentaba anteriormente, el consumo de materias primas es poco intensivo, lo que hace que la generación de los residuos sea poco relevante desde el punto de vista ambiental. En este sentido, los principales residuos que generamos son los residuos de papel y los equipos eléctricos y electrónicos, los cuales se gestionan selectivamente de acuerdo a la normativa legal vigente, por las empresas encargadas de la limpieza de las instalaciones o por gestores de residuos específicos para el caso de los equipos eléctricos y electrónicos.

No hemos detectado ninguna situación anómala en base a la actividad de la organización que implique la puesta en marcha de objetivos de mejora respecto a la generación residuos peligrosos, por lo que no hemos establecido objetivos para su separación selectiva y gestión. Aquellos residuos peligrosos generados derivan de la actividad de mantenimiento de instalaciones, para la cual Globalcaja cuenta con un proveedor que se encarga de la propia gestión de los residuos generados.

Consumo y reciclaje de papel

Desde 2016 en las oficinas de la Entidad se ha reducido el consumo de papel gracias a la implementación de un sistema de firma digital, que permite disminuir drásticamente el uso de formularios en papel en la red de oficinas.

Así mismo, se han incentivado las operaciones a través de nuestra página web, lo que minimiza también considerablemente el consumo de papel en las mismas. Además, con el Plan de Modernización de oficinas, se ha potenciado la publicidad a través de pantallas, eliminando expositores y otro material informativo en papel.

Otra fuente de reducción de papel, es a través de la utilización eficiente del correo postal, dentro de nuestra política de vinculación de clientes, realizamos campañas para sustituir el recibo de correspondencia en papel por el modelo de correspondencia a través de la web o correo electrónico, habiendo multiplicado por más de diez el uso del buzón virtual desde el 2013, lo que redunda en un menor consumo de material. Unido a lo anterior hemos realizado acciones de reducción de correo por una mejor gestión del correo devuelto, reduciendo el envío de sobres y comunicados por cliente.

Actualmente se encuentra en proyecto de implantación el sistema de control de MAVER; mediante el cual se optimizarán las impresiones y envíos en todas las comunicaciones, compilándose todas las comunicaciones posibles dentro de un único sobre, con la consecuente reducción en el uso de papel de sobres y el impacto indirecto generado por el reparto de las propias comunicaciones.

Adicional a esto, se ha implantado un sistema de control de impresiones de los Servicios Centrales para la monitorización de los consumos personalizados.

Todo esto puede verse plasmado en la gran disminución de impresiones en 2019 respecto al dato de 2018, tanto en el conjunto de oficinas de Globalcaja como en el dato individualizado de las oficinas de los Servicios Centrales.

Impresiones / Cliente			
	2019	2018	Variación
Total impresiones	41,82	48,98	-17,10%
Servicios Centrales	3,91	4,47	-14,30%

En cuanto a la destrucción y reciclaje de papel confidencial se cuenta con la empresa IRON MOUNTAIN. Además, Globalcaja tiene contrato con 3 empresas de limpieza, encargadas de retirar selectivamente los residuos no peligrosos generados en las oficinas:

- Nexter: realiza funciones de retirada de papel, cartón y otros residuos en las oficinas de la provincia de Ciudad Real, y que se encuentra certificada los estándares internacionales UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015.
- Serlimsa: realiza funciones de retirada de pa pel, cartón y otros residuos y lo recicla por medio de un gestor de residuos, en las oficinas de la provincia de Cuenca.
- Interactiva Facility: realiza funciones de retirada de papel, cartón y otros residuos y lo recicla por medio de un gestor de residuos, en las oficinas de la provincia de Albacete.

A través de la empresa MDA.net Archivos, Globalcaja tiene externalizados los servicios de gestión y custodia de documentación, concretamente la empresa MDA.net Archivos en 2018 retiró un total de 7.366 kg de papel confidencial. Durante el 2019 esta empresa ha sufrido un proceso de fusión con Iron Mountain, motivo por el cual a fecha actual no disponemos de los kg de papel confidencial retirados en 2019.

Por otro lado, la empresa Interactiva Facility recogió y recicló por medio de gestor autorizado un total 4.032 kg de papel en 2018, mientras que en 2019 la cifra se ha quedado en 3.016 kg.

Equipos electrónicos

En sus oficinas centrales, Globalcaja gestiona los residuos derivados de equipos eléctricos y electrónicos fuera de uso por medio de un gestor autorizado, habiéndose retirado durante este año 2019 un total de 380 kg. También son destacables los 29 kg de pilas retirados por medio de este gestor.

Por otro lado, como los tóneres utilizados son, la gran mayoría, consumibles reciclados, una vez consumidos se devuelven a la empresa suministradora, Ilunion, la cual procede a su reciclado. No se puede conocer el volumen concreto de tóner reciclados debido a que es un contrato de servicio integral de mantenimiento de impresoras, si bien se tiene un certificado de haberse realizado esta actividad de acuerdo a la legislación vigente.

Es destacable que, alineado con su carácter de cooperativa, Globalcaja ha realizado en 2019 una donación de 149 teléfonos móviles en desuso.

Resto de residuos

El resto de residuos (asimilables a domésticos) se eliminan a través de las distintas redes de gestión municipales de recogida, siendo gestionados estos por medio de las empresas de limpieza. Dado que no se trata de residuos vinculados a la propia actividad y que, además, se gestionan a través de los medios municipales, no cuantificamos este volumen generado de residuos. Sin embargo, sí ponemos a disposición de los empleados en los centros principales, medios para facilitar la gestión del residuo posteriormente.

3.3. Uso sostenible de los recursos

Tratamos de mitigar nuestra huella ambiental fomentando un uso eficiente y adecuado de los recursos. Para ello, existen una serie de recomendaciones de ahorro de consumos para la gestión más eficiente de las oficinas. El principal consumo energético de Globalcaja es la energía eléctrica y los principales recursos utilizados material de oficina y consumos informáticos, tal y como indicábamos en el apartado anterior.

Consumo de agua

El agua de consumo en Globalcaja proviene de la red de abastecimiento y se usa fundamentalmente para el consumo de empleados y clientes, operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios. Para el control y minimización de su consumo se usan o instalan dispositivos de grifería de bajo consumo (limitadores de caudal) y cisternas de doble descarga que aseguran al menos un potencial de ahorro de un tercio del consumo en programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo.

El consumo de agua se ha realizado por estimación. Para ello, se han dividido las oficinas en 6 grupos en función de su superficie, número de empleados y horas de apertura. Posteriormente, derivado del consumo real de una muestra de oficinas de cada tipología se ha extrapolado el consumo total por número de oficina.

De este modo, el consumo total estimado durante el 2019 ha sido de 5.137 metros cúbicos para el total de oficinas, delegaciones territoriales y servicios centrales de Globalcaja.

Consumo eléctrico

Globalcaja cuenta desde 2014 con un proveedor centralizado de energía eléctrica, lo que permite la obtención de datos centralizados sobre sus consumos.

La evolución de los consumos de los últimos años es la siguiente.

Consumo eléctrico				
Año	Consumo energía KWh	Empleados	Ratio consumo/Nº empleados	Variación
2015	4.053.625	962	4.213,75	
2016	4.011.714	1006	3.987,79	-5,67%
2017	4.054.324	1004	4.038,17	1,25%
2018	4.153.601	1043	3.982,36	-1,40%
2019	4.160.373	1025	4.058,90	1,89%

Los planes de mejora de instalaciones, así como otras medidas encaminadas a reducir los consumos de energía eléctrica llevados a cabo por Globalcaja, persiguen esta disminución de consumos.

Material de oficina, consumibles y otros

En esta línea, se llevan a cabo medidas para la reducción y reciclaje, como los comentados anteriormente, que han repercutido en las siguientes reducciones en el consumo de los principales materiales utilizados, tal y como se expone en la tabla siguiente para las distintas líneas de consumibles de oficina.

Consumo unidades/cliente					
	2017	2018	2019	Variación 2017-2019	Variación 2018-2019
Sobres	1,64	1,74	1,52	-7,80%	-14,20%
Bolsas	0,19	0,23	0,2	1,60%	-16,50%
Libreta ahorro	0,49	0,56	0,52	4,30%	-8,60%
Fundas tarjetas	0,07	0,07	0,06	-16,70%	-17,10%
Cinta impresora	0,01	0,01	0,01	-16,10%	-19,40%
Cinta cajero	0,0003	0,0005	0,0005	46,60%	2,00%
Papel blanco	34,46	39,99	33,65	-2,40%	-18,90%
Rollo TPV	0,03	0,04	0,03	-7,30%	-31,90%

La mayor parte de los consumos han disminuido en el periodo analizado comprendido entre 2017 y 2018, y todos los consumos han disminuido en 2019 respecto a los datos de 2018. Como excepción nos encontramos la cinta de cajero, que ha aumentado como consecuencia de la sustitución progresiva de cajeros que se está llevando a cabo, así como por la presencia de nuevos cajeros, que mejoran el servicio prestado al cliente de Globalcaja.

Asesoramiento a explotaciones agrarias

Los constantes cambios de normativa y las continuas exigencias legales a los agricultores y sus empresas, nos obligan, por el compromiso que a Globalcaja le une con el campo, a informar de forma permanente a los agricultores y a sus empresas de los nuevos retos y oportunidades que deben afrontarse en la actualidad y durante los próximos años, sumando voluntades y sinergias, origen y razón del cooperativismo agrario para superar las dificultades y continuar contribuyendo a la protección y revalorización del medio rural.

Globalcaja, desde su condición de Entidad de Tramitación de Ayudas, Entidad Agraria de Gestión, Entidad de asesoramiento a explotaciones agrarias y Entidad de Gestión de Mejora de Explotaciones, reconocida por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural de Castilla-La Mancha, y apoyada en un equipo de técnicos agrarios, ofrece el asesoramiento necesario para el cumplimiento de la normativa vigente y mejorar la rentabilidad de las explotaciones mediante la transferencia y aplicación de los nuevos conocimientos tecnológicos y de gestión, teniendo muy presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, en línea con el objetivo 12 " Producción y consumo responsable", 13 "Acción por el clima" y 15 "vida de ecosistemas terrestres".

El objetivo, desde el asesoramiento, es promover la profesionalización y modernización de la actividad agroganadera, orientando con criterios profesionales a los agricultores y ganaderos en la gestión de sus explotaciones, la realización de buenas prácticas agrícolas y cualquier materia que incida en el aumento de la productividad y la gestión sostenible, así como el uso de las tecnologías.

3.4. Cambio climático

El cambio climático es una realidad que cada vez tiene más incidencia, la causa directa para el calentamiento global es el aumento sin precedentes de la emisión de distintos gases, generados a través de la electricidad, el transporte y la agricultura y ganadería intensivas, alterando con ello el equilibrio natural necesario para mantener el planeta en un rango de temperaturas aceptables.

Influencia directa sobre el cambio climático

En lo que respecta a la actividad de Globalcaja, la propia actividad de la caja no genera emisiones significativas directas a la atmósfera. El aspecto más relevante en esta línea son las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica que, a pesar de su carácter, han sido calculadas por Globalcaja con objeto de dotar de un contenido más preciso la presente memoria.

De este modo, se han calculado las llamadas emisiones de alcance 2. Se puede observar que en términos absolutos se mantienen constantes en los últimos 3 años, si bien se ha progresado en la actualidad con respecto al año 2017, como consecuencia de las mejoras de instalaciones llevadas a cabo en términos de eficiencia energética y de la mejora de nuestro proveedor de energía eléctrica IBERDROLA respecto a las fuentes de generación de la energía que comercializa.

	Emisiones		
	Emisiones derivadas del consumo eléctrico (teq CO2)	Factor de conversión suministrador eléctrico	Variación
2017	1135,21	0,28	
2018	1121,47	0,27	-1,23%
2019	1123,3	0,27	0,16%

**Datos de factor de conversión aportados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Para el factor de conversión de 2019 se ha utilizado el mismo dato de 2018, pues ha fecha de emisión del presentado Estado de Información no Financiera no se dispone de los datos oficiales publicados respecto del año.*

Al igual que en casos anteriores, y si bien en este caso resulta de interés aportar el dato total, se considera apropiado aportar el dato por cliente activo, con el cual pueden constatarse que las mejoras en las instalaciones llevadas a cabo están alineadas con poder ofrecer un mejor servicio a un mayor número de clientes, con un menor impacto en términos de emisiones.

	Emisiones/cliente activo	
	Emisiones derivadas del consumo eléctrico (kg CO2/cliente)	Variación
2017	4,14	
2018	4,02	-3,21%
2019	3,89	-3,28%

Por otro lado, y a pesar de ser minoritarias respecto al total, Globalcaja ha calculado también sus emisiones de alcance 1 derivadas de fugas de gas refrigerante en los equipos de climatización. Globalcaja cuenta con un proveedor de reconoció prestigio nacional que se ocupa del mantenimiento de instalaciones en la red de oficinas del grupo, y que se encarga del mantenimiento preventivo de los equipos de climatización, sustituyendo paulatinamente los gases refrigerantes más contaminantes de los equipos por otros más respetuosos con el medio ambiente.

En 2019 se han reportado emisiones por un monto de 194,8 toneladas equivalentes de CO_2, frente a las 220,91 de 2018, como consecuencia de este reemplazo de los gases utilizados.

Por último, y en la línea seguida por Globalcaja de mejorar el impacto de su actividad en el medio ambiente, se ha contabilizado el número de kilómetros realizado por sus empleados. Al ser desplazamientos realizados en sus coches propios, no se incluye el dato de emisiones por lo estimado que resultaría inferir las características del coche medio del empleado de Globalcaja.

Desplazamientos	
	Kilómetros/ empleado
2018	2.284,04
2019	2.388,02

Se ha producido un aumento en el número de kilómetros debido a la mayor necesidad de formación del personal en materia de la nueva normativa legal.

Influencia indirecta sobre el cambio climático

La responsabilidad del sector financiero y en particular, de Globalcaja al respecto a la mitigación y adaptación a las consecuencias del cambio climático no reside tanto en la gestión de sus propios impactos directos ya que la actividad no tiene este impacto con tal magnitud, sino en la capacidad de influir en este sentido a terceros que si pueden tener una incidencia mayor.

Ofrecemos productos y servicios a nuestros clientes con un valor medioambiental añadido, entre estas políticas de financiación y de inversión sostenible, se engloba la PAC.

Globalcaja apoya desde siempre al sector agrícola, uno de los que mayor impacto ambiental, social y económico tienen, uno de los sectores sobre el que se construye el futuro de nuestra región, persiguiendo entre otros objetivos:

- Apoyar la actividad agraria para frenar la desertización
- Fomentar la producción de Biocombustibles
- Realización de estudios de viabilidad de riesgos según el cultivo y el uso de equipos adecuados para la aplicación de Plaguicidas y fertilizantes
- Defender la utilización de nuevas tecnologías como motores de la agricultura española haciéndola más eficiente y competitiva a la par que limpia y respetuosa con el medio ambiente.

Globalcaja apuesta por el futuro, concediendo financiación a la incorporación de jóvenes agricultores, a inversiones agrarias realizadas por mujeres y a planes de mejora de la estructura de las explotaciones, aumentando esta financiación si se presentan medidas medioambientales, entre ellas, mayor ahorro de agua del mínimo exigido o sustitución de energía convencional por energía generada por fuente solar o eólica.

En conclusión, no sólo la apuesta de Globalcaja es adaptar sus productos financieros a las necesidades de los nuevos agricultores, sino que también ofrecemos tecnología e innovación con aplicaciones como Globalcampo, promoviendo una utilización más eficiente de los recursos naturales.

Por último, a través de Gescooperativo, la sociedad gestora del Grupo Rural, Globalcaja ofrece a sus clientes la posibilidad de invertir en fondos de inversión con gestión sostenible, fondos que además de aplicar criterios financieros, aplican criterios de inversión socialmente responsable; criterios excluyentes al no invertir en empresas que atenten contra los derechos humanos, fabriquen armas, destruyan el medio ambiente o contrarias a la salud pública; y criterios valorativos respecto a empresas con políticas ambientales, sociales y de buen gobierno.

Mencionar, además, que la sociedad aseguradora del Grupo Rural, Seguros RGA, presenta un compromiso con la inversión socialmente responsable, aplicando criterios éticos, sociales, medioambientales y de buen gobierno en todas las inversiones de los Fondos de Pensiones gestionados, y, por ende, comercializados por Globalcaja.

Seguros RGA Compromiso

3.5. Gestión de la biodiversidad

Los centros donde se desarrolla la actividad de GLOBALCAJA se encuentran todos ellos en cascos urbanos de municipios, donde la afección a recursos biológicos (flora, fauna y medio ambiente en general) es mínima. Por tanto, no existen riesgos graves para la biodiversidad que conlleve la necesidad de establecer medidas preventivas en la materia.

4. Nuestras personas trabajadoras

Nuestro modelo de gestión está basado en las PERSONAS, que son el PRINCIPAL ACTIVO de la Entidad.

El compromiso de Globalcaja con las personas se sustenta en la mejora continua de la profesionalización y de la motivación de nuestro equipo humano, lo que hace posible el idóneo desarrollo de nuestra estrategia de negocio, así como la consecución sostenida y recurrente de nuestros objetivos comerciales y resultados empresariales.

El Plan de Recursos Humanos forma parte de nuestra misión como empresa y es un elemento clave en la consolidación de Globalcaja como entidad financiera referente en nuestro entorno, aportando ventaja competitiva a la organización, empleabilidad a la persona y materializando principios institucionales y valores corporativos en los siguientes ámbitos de actuación:

Desde nuestra constitución, hemos mantenido una apuesta decidida por la estabilidad y la calidad en el empleo. Fruto de este compromiso es la promoción activa de diversos programas de gestión de talento con el objetivo el objetivo de atraer, seleccionar, formar, motivar y retener a los mejores profesionales. Esto ha posibilitado tanto nuestro actual posicionamiento financiero como entidad líder en Castilla - La Mancha como la consolidación como entidad referente en empleabilidad en nuestra región.

En este sentido, cabe destacar que desde el nacimiento de Globalcaja, el 08.11.2011, y hasta el 31.12 2019, la plantilla se ha incrementado en 102 personas, con una variación positiva del 11%, situándose, la plantilla al final del ejercicio en 1.025 personas (948 plantilla activa), de las que el 91% mantiene un contrato indefinido, como datos relevantes que ponen de manifiesto un valor claramente diferenciador de la entidad respecto al sector financiero en lo relativo a la destrucción de empleo y elevadas tasas de temporalidad de los últimos años.

Es destacable, así mismo, nuestra contribución sostenida a la creación de empleo en nuestro entorno, mediante la puesta en marcha de programas anuales de contratación temporal en periodos de mayor volumen de actividad en nuestra red de sucursales, con el objetivo de potenciar nuestra oferta de atención personalizada y servicio de calidad a nuestros clientes.

Apostamos también de forma clara por la integración laboral de la mujer, teniendo en cuenta tanto la distribución actual de su plantilla por género, que supera el rango de paridad exigible entre mujeres (44,09%) y hombres (55,91%), así como una satisfactoria evolución de la plantilla femenina en los últimos años, con un notable incremento de la contratación de mujeres que se sitúa en el 43,39% sobre contratación total del año 2019. A su vez, es destacable la promoción del liderazgo femenino en la Entidad, tomando en consideración la evidente evolución de número de mujeres con puestos de responsabilidad directiva y/o gerencial, que actualmente supone un 36% de la población femenina.

La gestión responsable de personas en Globalcaja se completa con la recurrente inversión en el desarrollo de talento de nuestro entorno. Contamos con diversos programas de prácticas y convenios de colaboración con Universidades, Escuelas de Negocios y Fundaciones, que permiten el acceso de numerosos jóvenes a una primera oportunidad profesional, habiendo participado 147 jóvenes durante 2019 en estos programas.

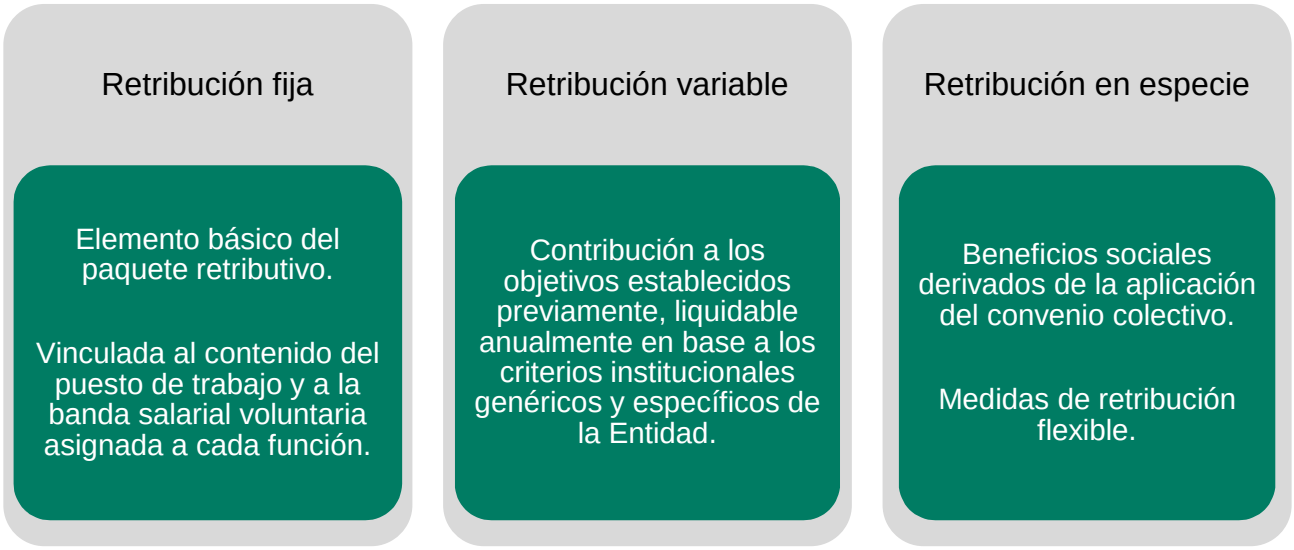
A su vez, en 2019 se ha continuado con la implementación del Programa Gestión Talento Joven, conocido con el nombre de GlobalTalent, que nació en 2018 como novedosa iniciativa de selección, formación y desarrollo para garantizar la cobertura de necesidades organizativas y el plan de sucesión de medio plazo de nuestra red de sucursales. En la actualidad, participan en el programa 54 jóvenes profesionales, que representan un 43% del colectivo de gerentes comerciales de la Entidad.

Otro de los indicadores relevantes de la satisfactoria evolución de la Entidad en lo relativo a su modelo de gestión de personas es la inversión en programas de formación de su plantilla, lo que, a su vez, ha posibilitado la implantación de una política de apuesta por la promoción interna y carrera profesional, con un 77% de cobertura interna de los puestos de responsabilidad frente al 23% de cobertura mediante contratación externa.

En cuanto a la fidelidad de sus profesionales, Globalcaja presenta óptimos indicadores en rotación de su plantilla, teniendo en cuenta que sólo 11 de las 76 bajas producidas en 2019 obedecen a motivos voluntarios.

4.1. Compensación global

En Globalcaja, el sistema de compensación constituye uno de los principales ejes de actuación de nuestra política de gestión de recursos humanos. Contamos con un modelo integral de retribución, basado en principios de transparencia, objetividad y ausencia de discrecionalidad, que fomenta la contribución individual y colectiva en la productividad, objetivos comerciales y resultados anuales de la entidad. Este modelo es de aplicación a todos los profesionales y consta de:



El modelo de retribución persigue el equilibrio entre los distintos componentes de compensación, ajustándose a la equidad salarial interna, a la coherencia con el mercado y a los objetivos de eficiencia de la Entidad, focalizándose en las siguientes líneas de actuación:

- Esquema retributivo general asociado a la responsabilidad inherente a cada puesto de trabajo y su peso estratégico dentro de la Entidad.
- Gestión periódica, sistemática e individualizada del marco retributivo de cada persona, en base a parámetros corporativos relativos a desempeño y consecución de resultados, a fin de promover una mayor implicación personal en la consecución de los objetivos anuales de los colectivos profesionales de mayor contribución en los resultados de la Entidad.
- Política de gestión proactiva del colectivo de alto potencial a fin de contribuir a la retención y motivación de profesionales más destacados.

El modelo de retribución variable se sustenta en la aplicación de los siguientes criterios generales:

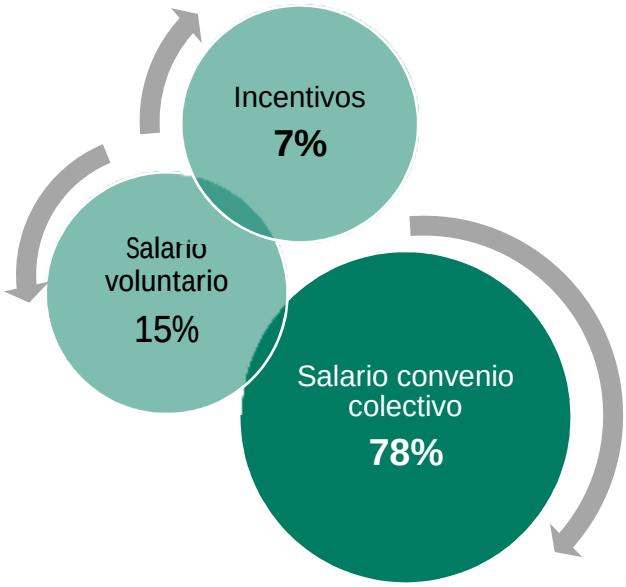
- Obtención de resultados y cumplimiento de objetivos.
- Sistema común para todos los profesionales y específico para áreas de control.
- Valores de referencia para todos los puestos de trabajo con parámetros de equidad cualitativa por rendimiento profesional.

En el ejercicio 2019, el modelo retributivo variable se ha completado con la implantación de una gratificación extraordinaria para premiar y reconocer el ejercicio de la función de dirección de las oficinas de mayor contribución en el margen de explotación y de la productividad por empleado de la Entidad, que ha percibido el 44% del colectivo de directores de nuestra red de sucursales.

En materia de beneficios sociales, Globalcaja cumple en su totalidad con las obligaciones establecidas en el convenio colectivo de aplicación, superando y mejorando de forma voluntaria tales prestaciones, con las siguientes ventajas de retribución en especie:

- Programa Gloventajas
- Seguro Clínica Universitaria de Navarra
- Plan Ahorro por nacimiento hijos
- Cesta de Navidad
- Plan de retribución flexible, que permite la opción de todos los empleados de sustituir parcialmente su remuneración ordinaria por retribución no dineraria, optimizando fiscalmente sus percepciones netas anuales, por determinados productos tales como vales de guardería, seguro médico y capital social.

Distribución de los componentes retributivos



La Comisión de Remuneraciones realiza en su totalidad las actividades periódicas de seguimiento, control y supervisión de la política retributiva de la entidad, en los términos y alcance exigidos por la legislación vigente.

Consejo Rector

La remuneración del Consejo Rector se establece en base a la aplicación del artículo 48 de los Estatutos Sociales de Globalcaja. El ejercicio del cargo de miembro del Consejo Rector, por las funciones inherentes a su condición dará derecho a una retribución y/o compensación en los términos que apruebe la Asamblea General. La retribución y/o compensación estará compuesta por una asignación fija anual, más las dietas de asistencia y gastos de desplazamiento. Para la determinación concreta del importe que corresponda por los conceptos anteriores a cada uno de los consejeros, se tendrán en cuenta las funciones, dedicación y responsabilidades atribuidas a cada consejero, los cargos desempeñados por éste en el propio órgano colegiado, su pertenencia y asistencia a las distintas comisiones.

En el caso del cargo de presidente del Consejo Rector, cuyo ejercicio conlleva la mayor dedicación, trascendencia y responsabilidad se establece una retribución en la forma y cuantía que acuerde la Asamblea General, fijando como criterios para su cuantificación la moderación, la proporcionalidad a las prestaciones efectivas de representación realizadas y el volumen económico de la Caja. Esta retribución nunca será superior al séxtuplo de la retribución máxima fijada para el Grupo II, Nivel 1, en el Convenio Colectivo de Trabajo para las Sociedades Cooperativas de Crédito, vigente en cada momento y será objeto de revisión anual aplicando el Índice de Precios al Consumo del año precedente que publica el Instituto Nacional de Estadística u organismo que asuma sus funciones. Todo ello, adicionalmente a las dietas de asistencia y gastos de desplazamiento.

El Consejo Rector ha percibido en 2019 una remuneración total de 664 mil euros y la de los miembros del Comité de Dirección y equipo directivo de la Entidad ascendió a 2.449 miles de que corresponde a 18 personas, de las cuales 4 son mujeres.

Para garantizar que la entidad cumple con los requerimientos normativos al respecto, derivados de la Ley 10/2014 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, del Real Decreto 84/2015 y de la Circular 2/2016, de 2 de febrero, contamos con un programa anual de cumplimiento normativo en materia de retribución. Otro de sus objetivos es facilitar a la Comisión de Remuneraciones el cumplimiento de las obligaciones de control y supervisión de la política de remuneración de la Entidad, con el siguiente alcance y objetivos:

- Describir la situación anual de la entidad en materia de remuneración, con carácter sistemático y periódico.

- Evaluar el grado de adecuación a la normativa de aplicación y establecer, en su caso, medidas de mejora al respecto.

En materia de remuneraciones, en base a lo anterior, adquiere especial relevancia el resultado del informe de auditoría interna sobre evaluación del grado de adecuación del modelo retributivo al panorama normativo vigente, se elabora anualmente, concluyendo que Globalcaja presenta un nivel de adecuación idóneo a los requisitos exigibles por la normativa aplicable, tanto en sus procedimientos, prácticas y políticas de actuación. El último informe emitido es con fecha de 29 de marzo de 2019.

Evaluación

Globalcaja cuenta con diversos programas de evaluación del desempeño de la plantilla que promueven la consolidación de un modelo responsable de gestión de Recursos Humanos, basado en principios de transparencia, objetividad, meritocracia y ausencia de discrecionalidad, tales como:

- Programa de evaluación de desempeño anual, que identifica el grado de rendimiento profesional, necesidades formativas y potencial de desarrollo de todos los empleados.

- Programa de gestión de nuevos profesionales, que posiciona el grado de desempeño obtenido en relación con el índice de rendimiento óptimo exigido para los procesos de sucesión de la Entidad.

- Plan Renova, que despliega actividades sistemáticas de valoración del grado de consecución de objetivos y resultados de la red de oficinas, en base a criterios corporativos de rendimiento profesional asociados a cada puesto de trabajo, con el objetivo de garantizar la idónea dotación de recursos humanos y el plan de sucesión de en puestos clave de la Entidad.

4.2. Organización del trabajo

Globacaja cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente con el objetivo de asegurar una actuación eficiente conforme con los principios de buen gobierno corporativo. Es función esencial del Consejo Rector asegurar que la estructura organizativa de la Caja está alineada con el modelo de negocio y de riesgos. Para ellos, realiza una evaluación periódica de la organización y de cómo sus cambios afectan a la Entidad, ajustando su estructura y funcionamiento en caso necesario.

Jornada de trabajo

La jornada y horario de trabajo en Globalcaja se ajusta a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación, conjuntamente con las normas legales y convencionales aplicables, así como lo establecido en pactos colectivos o contractuales que afecten a cada persona trabajadora.

El fomento de una cultura organizativa basada en la eficiencia, productividad y resultados de las personas trabajadores, así como el respeto de sus necesidades de conciliación de vida personal, familiar y laboral, constituyen ejes esenciales de actuación en nuestro modelo de gestión de Recursos Humanos.

Contamos con un modelo de flexibilidad horaria, aplicable a profesionales con funciones directivas y/o gerenciales, completado con un régimen específico para la plantilla de servicios centrales en los términos y contenido acordados con la representación legal de los trabajadores.

Para facilitar la organización del tiempo de trabajo se ha desarrollado medidas adicionales como un portal de planificación de vacaciones para la red de sucursales, conjuntamente con la difusión de una guía de buenas prácticas en la materia. Estas son medidas destinadas a la reordenación organizativa que, basadas en información transparente y objetiva sobre periodos de actividad y recursos disponibles, propician la conciliación natural de las necesidades personales y familiares con las necesidades organizativas de servicio y atención a clientes en nuestras oficinas.

Asimismo, el derecho a desconexión digital de las personas trabajadoras supone una nueva línea de actuación de nuestro modelo de Recursos Humanos, como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo, consolidar nuestro compromiso con la conciliación de vida personal, familiar y profesional, así como contribuir al bienestar de la salud laboral de nuestro equipo humano.

En lo relativo a requerimientos legales sobre registro diario de jornada, Globalcaja cumple con todas las obligaciones legales establecidas en el Real Decreto Ley 8/2019 y artículo 34.9 del Estatuto de los Trabajadores, habiendo participado en el proceso de negociación de la UNACC con la representación legal de los trabajadores que concluyó con la suscripción de acuerdo en la materia el día 16.01.2020.

Absentismo laboral

El índice de absentismo laboral en Globalcaja muestra un razonable comportamiento y evolución, tomando en consideración tanto los indicadores de referencia aplicables en su sector, así como los resultados del informe de siniestralidad de FREMAP, como mutua de accidentes de trabajo, correspondientes al ejercicio 2019.

El absentismo en total se ha situado en 68.558 horas como consecuencia de accidentes laborales.

Conciliación

En el ámbito de la conciliación laboral con la vida personal y familiar, Globalcaja cumple con todas las obligaciones empresariales establecidas en la normativa laboral de aplicación y supera las previsiones recogidas en el convenio colectivo de aplicación, mediante la puesta a disposición de su equipo hu mano de diversas medidas entre las que cabe destacar:

- Excedencias maternales y familiares.
- Reducción de jornada por razones familiares.
- Permisos retribuidos por paternidad.
- Régimen de flexibilidad horaria en áreas de servicios centrales
- Ventajas de apoyo a la familia, con oferta de descuentos para suscripción de seguros de salud y de hospitalización en la Clínica Universitaria de Navarra, y obsequio de plan ahorro por nacimiento de hijos.

Adicionalmente, en 2019, nuestro compromiso con la consolidación de un modelo de gestión de Recursos Humanos que facilite la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar, se ha materializado en la concesión del 100% de las solicitudes de permisos de paternidad, reducciones de jornada y excedencias por razones familiares, así como en la cobertura del 33% de las bajas maternales mediante medidas específicas de contratación temporal.

Comunicación

La promoción del orgullo de pertenencia como elemento diferenciador de nuestro equipo humano constituye otro de los ejes básicos de actuación en nuestra política corporativa, por lo que continuamos impulsando numerosos programas de comunicación y motivación, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Convención anual de profesionales con Dirección General.

- Viaje anual de incentivos "Tú Cuentas", dirigido a los 50 profesionales más destacados de la Entidad a los que se le reconoce su contribución en resultados y aportación en proyectos estratégicos.

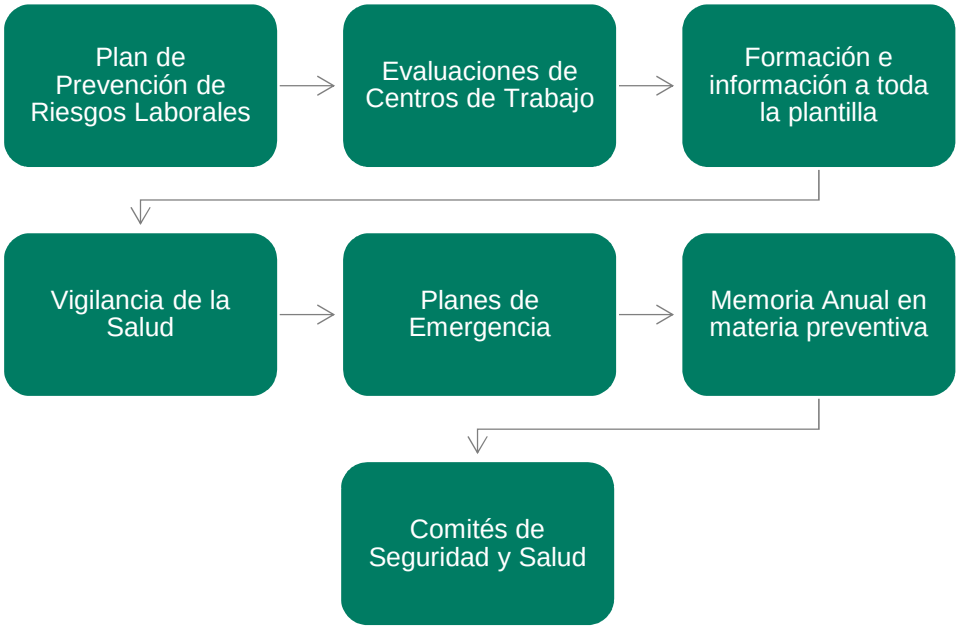
- Encuesta anual de valoración de calidad de Servicios Centrales.
- "Tu opinión es importante", un espacio directo de comunicación de los empleados con la Dirección General.

- “Experiencia Globalcaja”, encuesta anual de clima laboral.

4.3. Salud y seguridad

La protección de la salud y la seguridad de toda la plantilla es uno de los pilares básicos de nuestra política de gestión de personas. En Globalcaja, la prevención de riesgos laborales no es exclusivamente una responsabilidad empresarial derivada del cumplimiento de la normativa de aplicación en la materia, sino que adquiere especial relevancia por su impacto en la mejora de las condiciones de trabajo, en la productividad y motivación de nuestro equipo humano, contribuyendo, a su vez, a la consolidación de nuestro posicionamiento financiero y a la imagen de la entidad.

Globalcaja ha consolidado un modelo de gestión global de la prevención de riesgos laborales, integrado en nuestro plan anual de Recursos Humanos, que se despliega, de forma sistemática y periódica, a través de las siguientes actividades:



A través de los Comités de Seguridad y Salud se representa a la totalidad de la plantilla. Es un órgano paritario que se reúne con periodicidad trimestral con funciones de supervisión, control y seguimiento en materia preventiva.

Los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la prevención de riesgos laborales en el ejercicio 2019 han sido el bajo índice de accidentes laborales, con y sin baja médica, el reducido índice de siniestralidad laboral derivada de accidentes in itinere, así como la inexistencia de conflictividad e incidentes en materia de riesgos psicosociales, que se concretan en los siguientes datos:

- Durante 2019 se han producido 2 accidentes laborales que han conllevado baja laboral, ambos los han sufrido mujeres, todos ellos clasificados de gravedad leve. Esto supone una frecuencia de un accidente laboral cada 185 días. El promedio de días de baja ascendió a 20,33 días.
- Los accidentes sin baja médica ascendieron a 8 en todo 2019 (3 sufridos por mujeres y 5 por hombres).
- La totalidad de accidentes laborales han sido calificados como leves y sin que se hayan registrado bajas por enfermedad profesional. El índice de frecuencia es del 1,23 y de gravedad del 0,04.

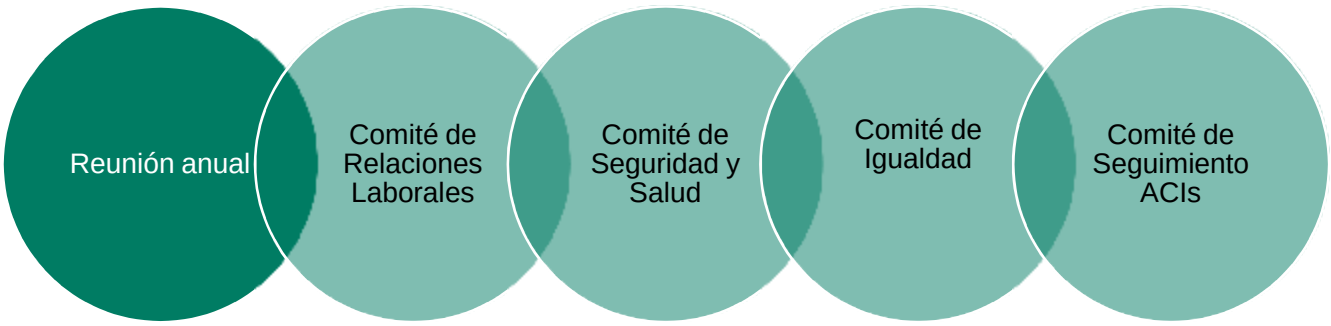
Accidentes de trabajo con baja IT		
	Hombres	Mujeres
En itinere	0	0
En centro de trabajo	0	2

Globalcaja, en consecuencia, presenta un óptimo grado de cumplimiento normativo en materia de prevención de riesgos laborales, tal y como, a su vez, ha quedado verificado en la auditoría interna anual realizada por la OPM del grupo de Cajas Rurales.

4.4. Relaciones sociales

El diálogo, el respeto y la transparencia son características esenciales que definen, en general, nuestro modelo de relaciones laborales y, en particular, con la representación legal de los trabajadores, lo que ha propiciado la consolidación de un clima de paz social, así como la inexistencia actual de conflictividad laboral ni individual ni colectiva.

La participación de los representantes de los trabajadores se concreta en la celebración de distintas reuniones, formales e informales, y diversos comités, entre los que cabe destacar:



- Valoración del ejercicio y presentación de nuevas líneas de actuación

Globalcaja presenta un óptimo grado de cumplimiento de sus obligaciones empresariales en materia de información y negociación con la representación legal de los trabajadores, destacando especialmente y como elemento diferenciador, la puesta en marcha de un canal de comunicación específico, tanto con la representación unitaria como secciones sindicales, alojado en Globalnet, denominado Foro de Relaciones Laborales, en el que se integran convocatorias, actas, documentación y actividades al respecto.

4.5. Formación

En Globalcaja, la formación constituye una de las líneas básicas y estratégicas de nuestra política de gestión de personas. Supone la materialización del compromiso de la Entidad con la mejora continua de la profesionalización y la motivación de su equipo humano, garantizando el desarrollo con éxito de cada puesto de trabajo, lo que contribuye al desarrollo de la estrategia de negocio, así como al cumplimiento de forma sostenida y recurrente de los objetivos comerciales y resultados empresariales.

Nuestra Escuela de Talento integra y desarrolla anualmente todos los planes de reciclaje y formación de la plantilla, con la siguiente estructura:

- Planes de formación para desarrollo de competencias y capacidades técnicas que garanticen el óptimo desarrollo de todos los puestos de trabajo, dirigidos a todos los profesionales.

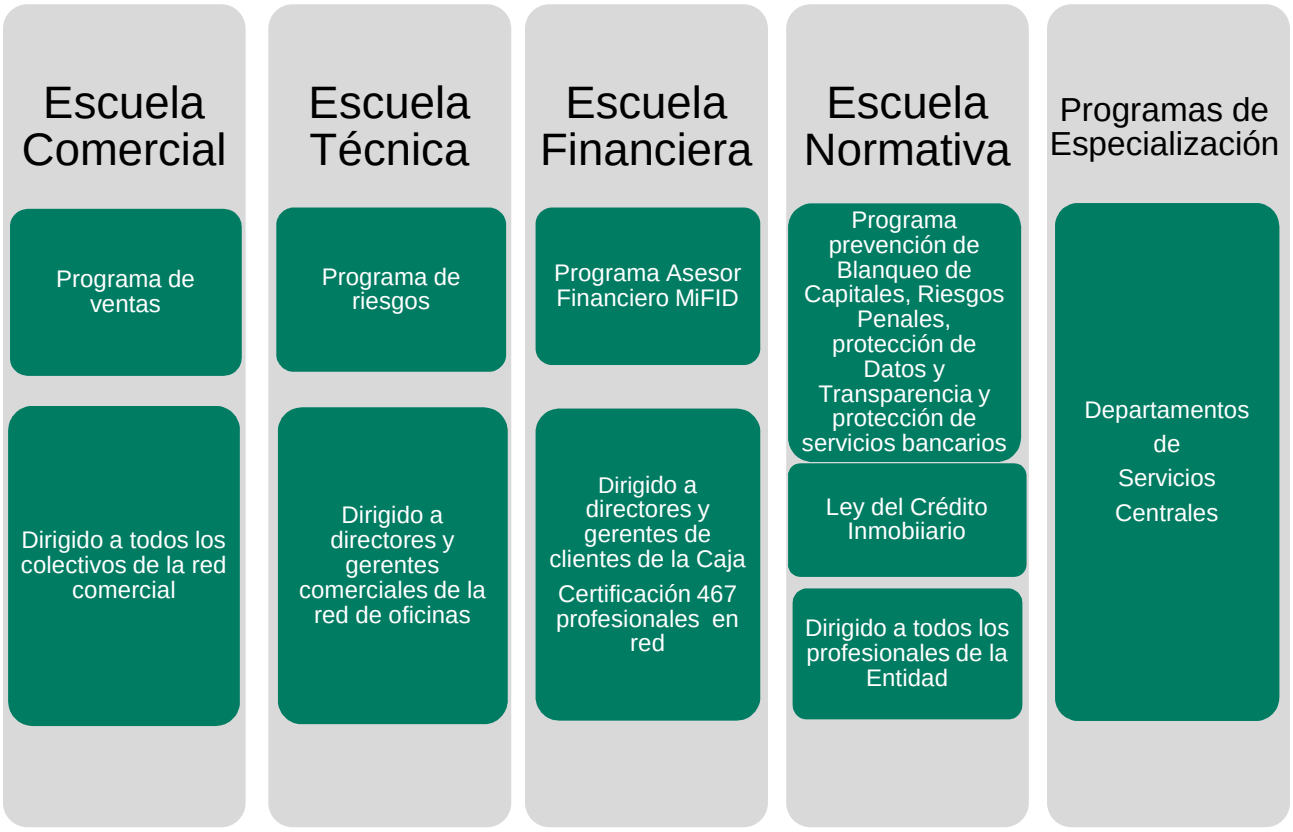
- Programas de alto potencial para desarrollo de competencias y capacidades técnicas para asumir en el futuro puestos de mayor responsabilidad, dirigidos a los profesionales de alto valor.

En 2019 es destacable la respuesta de la entidad a las necesidades de mayor regulación normativa en el sector financiero, que ha supuesto la continuidad en programas de certificación en la directiva europea MIFID II y la implantación de nuevo programa de certificación derivado de la entrada en vigor de la Ley de Crédito Inmobiliario.

Actualmente, el 62% del colectivo que realiza labores de asesoramiento e información a clientes cuenta ya con la acreditación MIFID y el 93% del personal relevante con la certificación LCCI.

Adicionalmente, nuestra Escuela de Talento ha mantenido un elevado nivel de actividad y de calidad. En conjunto, en 2019 se impartieron 96.077 horas lectivas y 959 trabajadores han recibido formación, con una media de 94 horas por empleado. El índice de satisfacción acumulado en el año ha sido del 9,2.

En concreto, el contenido y alcance de la Escuela de Talento 2019 ha sido el siguiente:



4.6. Igualdad y diversidad

Los principios de igualdad y diversidad se incorporan como valores básicos en nuestro Modelo de Gestión de Personas, haciendo nuestros los criterios establecidos en legislación vigente en la materia. Derivado de su aplicación práctica se han diseñado, implementado, desarrollado y consolidado medidas que han contribuido a la efectiva integración de la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en la actividad diaria de la Entidad.

Globalcaja dispone de un Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, diseñado específicamente en base a las conclusiones extraídas del diagnóstico de situación inicial, que concreta los ámbitos de actuación de la entidad y posibilita la medición objetiva de los principales indicadores de gestión en la materia:

Como parte integrante del Plan de Igualdad y derivado de la materialización de una política de gestión basada en el respeto y la dignidad de la persona como punto de partida en las relaciones con y entre los profesionales en la Entidad, Globalcaja cuenta con un Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de Acoso Laboral. Está dirigido a todos los empleados de la Entidad con independencia del tipo de contrato suscrito con la entidad, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñen su trabajo.

El Plan de Igualdad y el Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de Acoso Laboral forman parte de la normativa interna de la Entidad, encontrándose publicados, para conocimiento e información de todos los trabajadores, en espacio específico de nuestra intranet.

En caso de que se produzca una situación que vulnere los derechos recogidos en el Plan, existe un canal exclusivo de denuncia al respecto: acosolaboral_comitedisciplina@globalcaja.es

Contamos con un Comité de Igualdad, compuesto paritariamente por representantes de la empresa y representación legal de los trabajadores, que se celebra con periodicidad semestral, con las siguientes funciones de seguimiento y vigilancia en materia de igualdad:

- Aprobación y seguimiento del Plan Actividad Anual en materia de Igualdad.
- Análisis y aprobación del Informe Anual de Igualdad.

Por último, caber resaltar la valoración realizada por el Comité de Igualdad, celebrado el 24 de enero de 2020 que, tras el correspondiente análisis de la evolución de los principales indicadores de gestión de la Entidad materia de igualdad, al 31 de diciembre 2019, ha concluido lo siguiente:

1. La estructura de la plantilla se encuentra dentro de los rangos de paridad establecidos por la Ley 3/2007 y presenta una evolución favorable.
2. Todos los procesos de gestión que, según requerimientos normativos aplicables al respecto, pudieran provocar discriminación o falta de oportunidades, mantienen una equilibrada proporción por género.
3. Globalcaja presenta un óptimo grado de adecuación normativo en materia de igualdad, sin que se observe en la actualidad la necesidad de desarrollar acciones correctoras al respecto, más allá de acciones de difusión y consolidación de un modelo de gestión basado en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Integración de la diversidad

El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales, en conjunción con los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, constituyen la esencia de las relaciones laborales con y entre profesionales de la Entidad. El Código de Conducta de Globalcaja, como eje rector del comportamiento de todo nuestro equipo humano, recopila valores básicos de comportamiento ético en el desarrollo de nuestra actividad entre trabajadores, así como con nuestros proveedores y clientes.

Globalcaja se adhiere a la promoción de políticas activas de diversidad e inclusión, pretendiendo ser reconocida como una entidad cercana, accesible, socialmente responsable, respetuosa con la diversidad de las personas y comprometida con el entorno social y económico en el que desarrollamos nuestra actividad.

En lo relativo a obligaciones empresariales en materia de discapacidad, Globalcaja presenta un idóneo grado de cumplimiento de la normativa de aplicación en la materia, con un índice de integración de personas con discapacidad del 2,93 % a 31 de diciembre de 2019.

4.7. Accesibilidad Universal

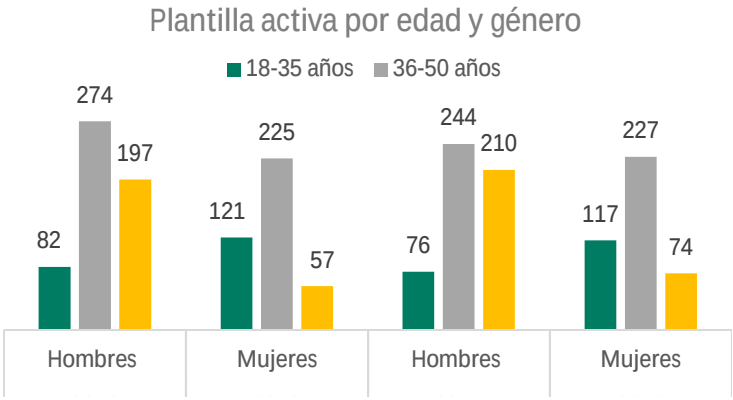
Globalcaja ha consolidado su compromiso con el principio de accesibilidad universal, haciendo suyos los criterios establecidos al respecto en la Ley 10/2017 de 3 de diciembre, presentando un grado idóneo de los requerimientos normativos aplicable sobre el particular en la totalidad de las obras de adaptación y reforma de sus instalaciones, así como en proyectos de apertura de nuevos centros de trabajo, que han venido ejecutándose desde la fusión, que ha afectado a 46 centros de trabajo.

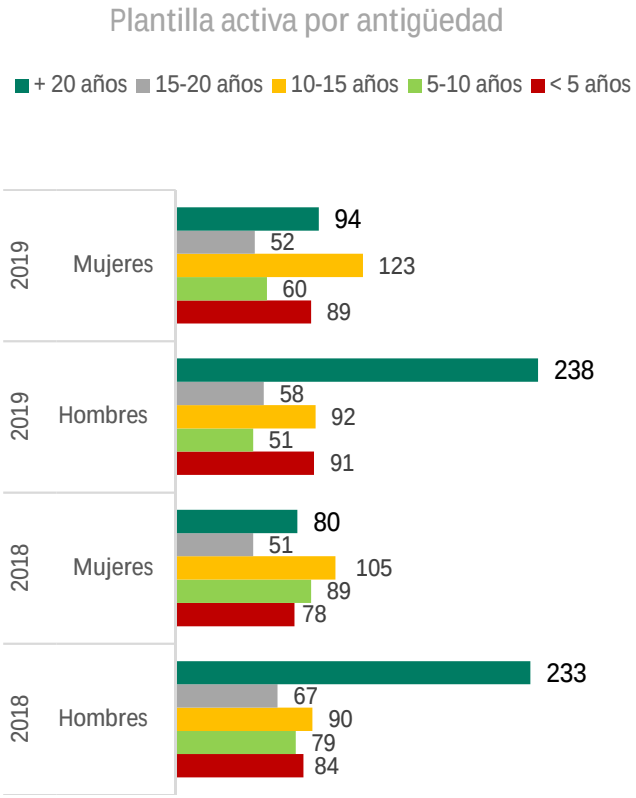
En este sentido, adquiere especial relevancia la voluntad de la Entidad de diseñar e implantar un Plan de Modernización de su Red de sucursales que posibilitará la plena materialización de su compromiso con el principio de adaptabilidad universal, si bien en los plazos y términos derivados de su aplicación en su ámbito de actuación.

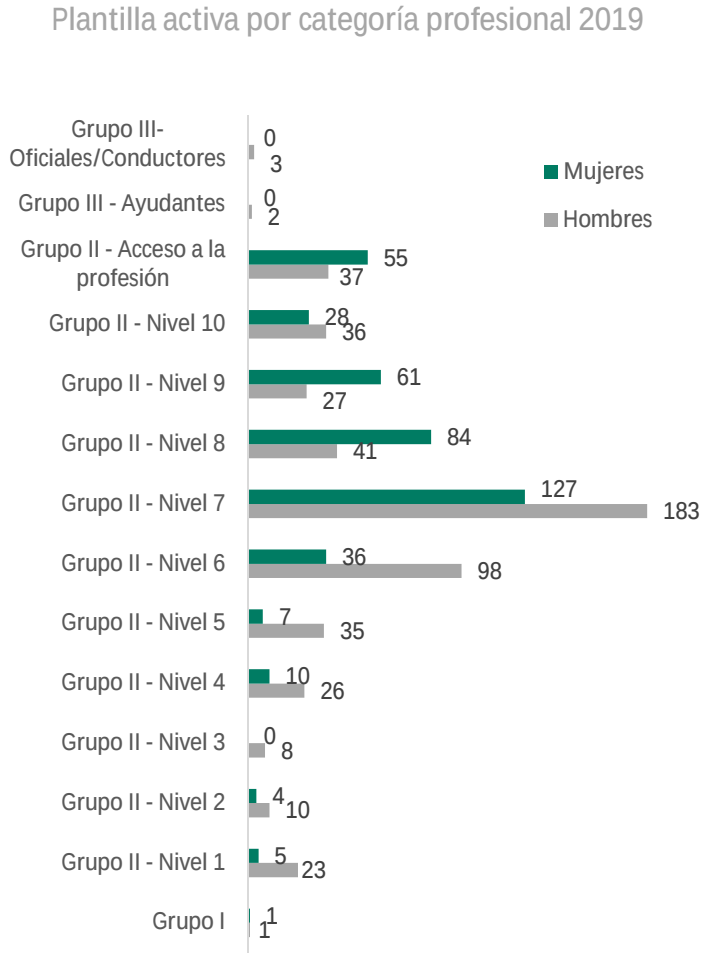
4.8. Datos relativos a nuestras personas trabajadoras en 2019

Para la información relativa a las características de la plantilla que conforma Globalcaja hemos tenido en cuenta el total de la plantilla activa, sin considerar los compañeros que se encuentran acogidos a la jubilación parcial, ascendiendo en este sentido el total de la plantilla a 948 personas a cierre de 2019.

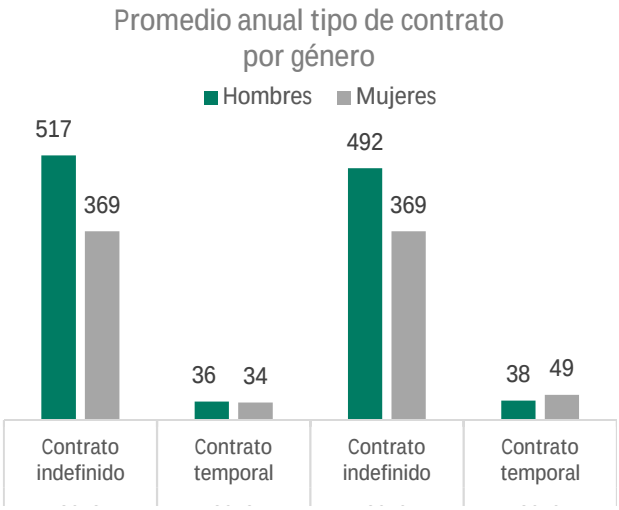
INDICADORES DE PLANTILLA

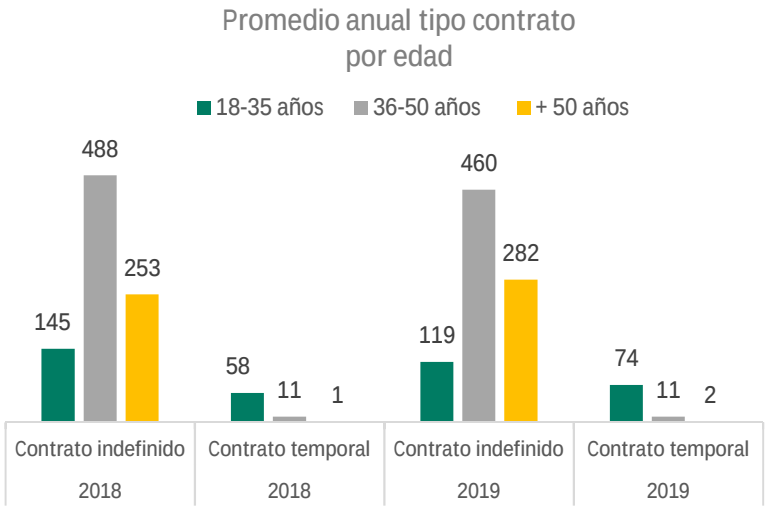


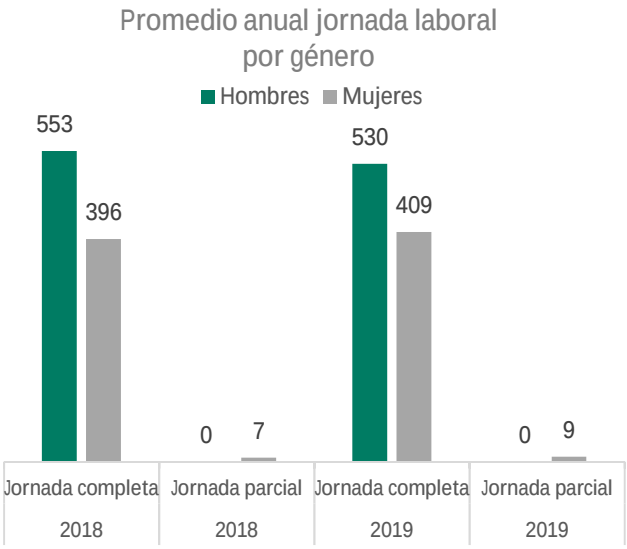


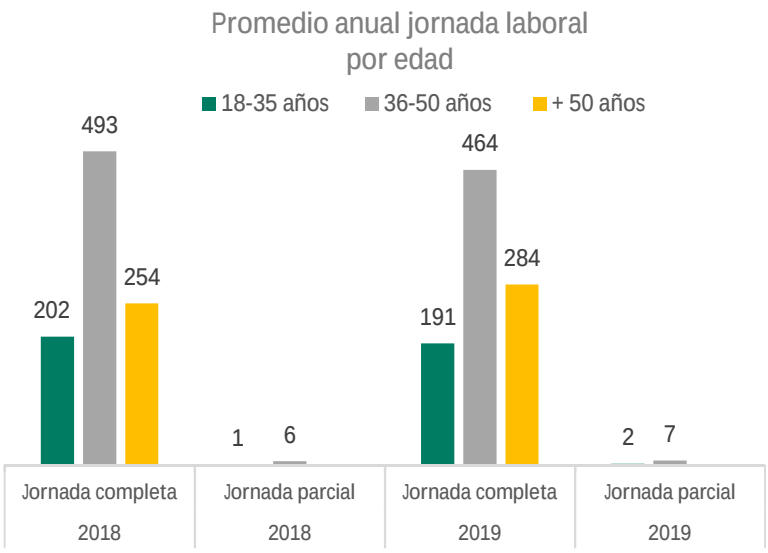


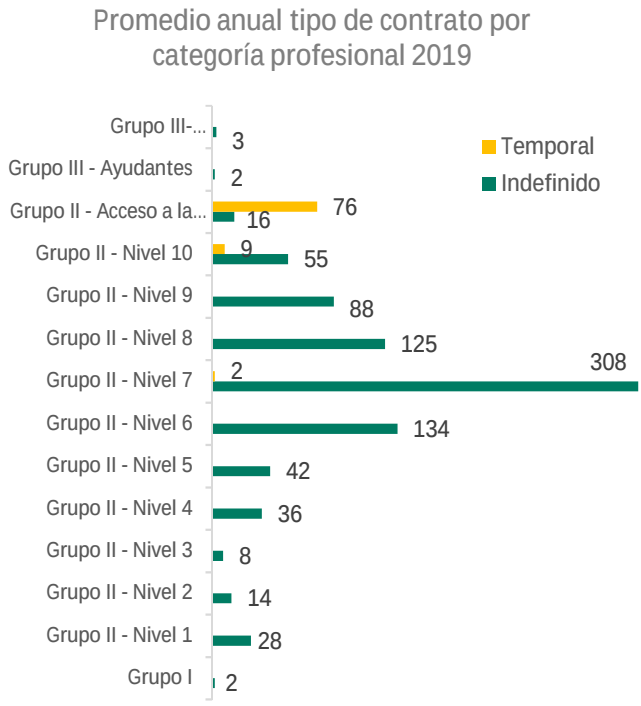
INDICADORES DE CONTRATACIÓN

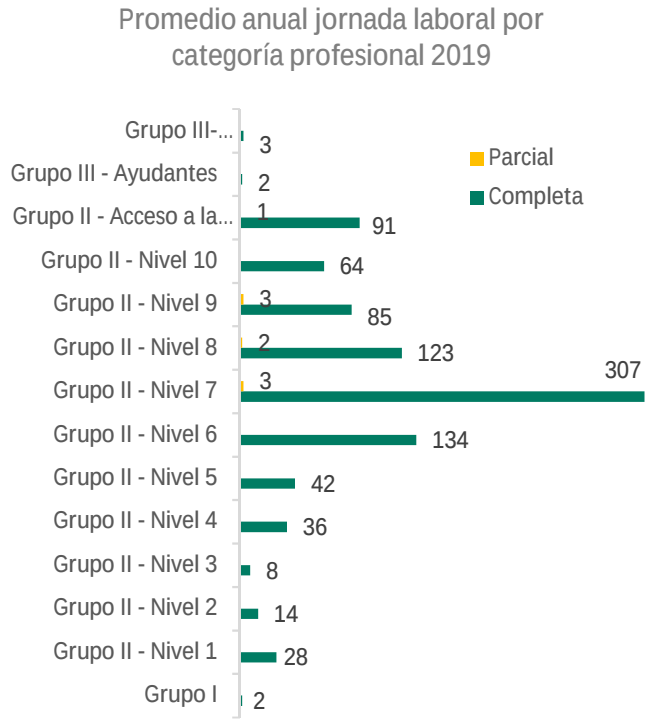




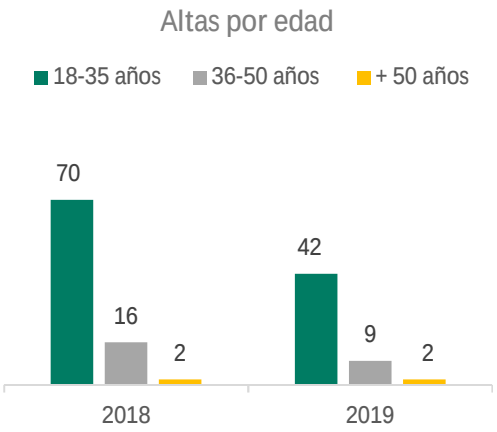


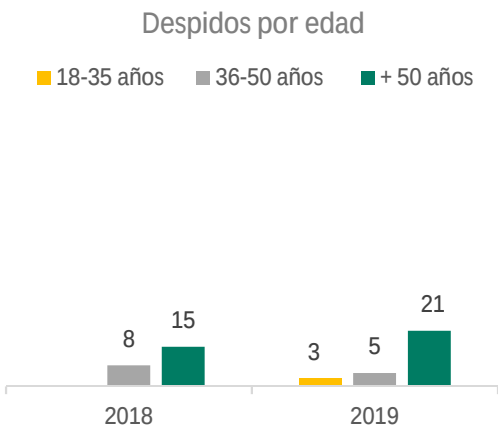


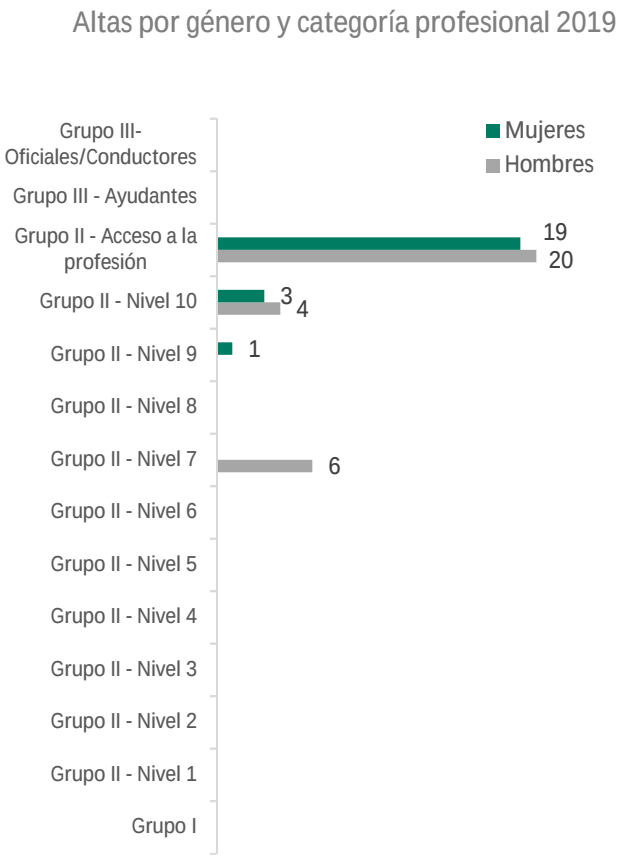


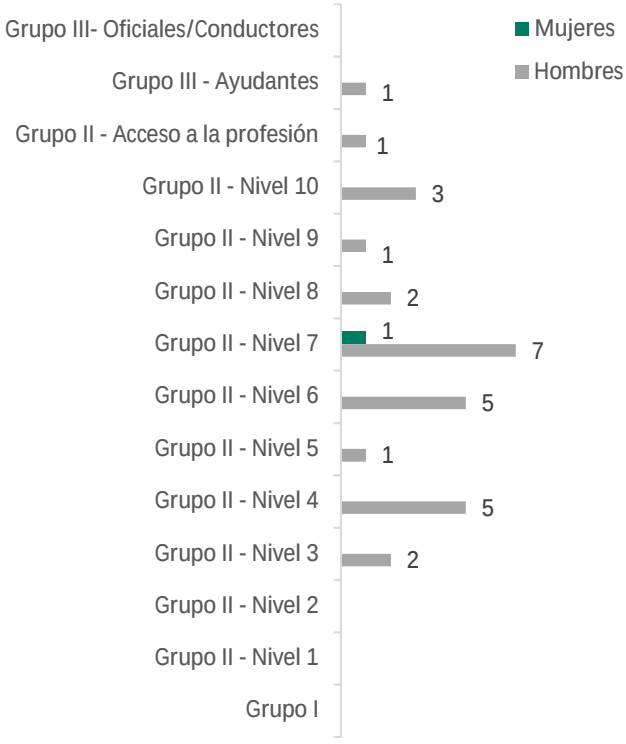


INDICADORES VARIACIÓN PLANTILLA





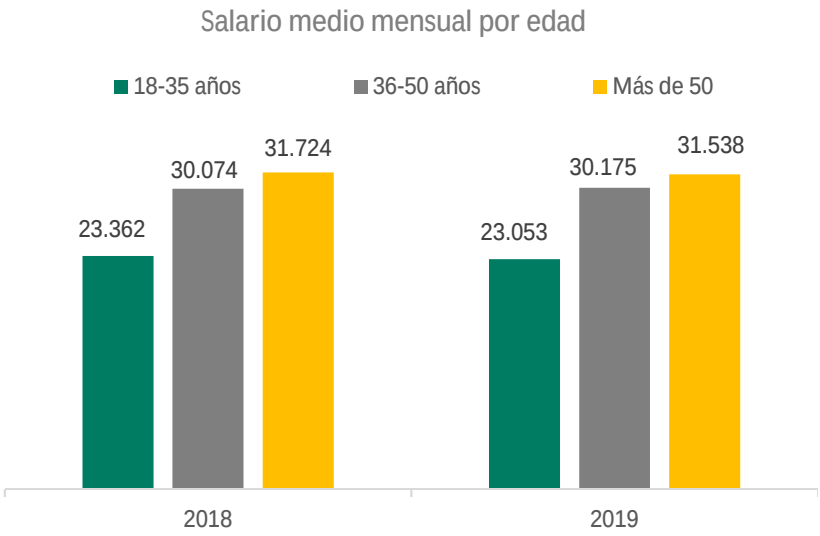


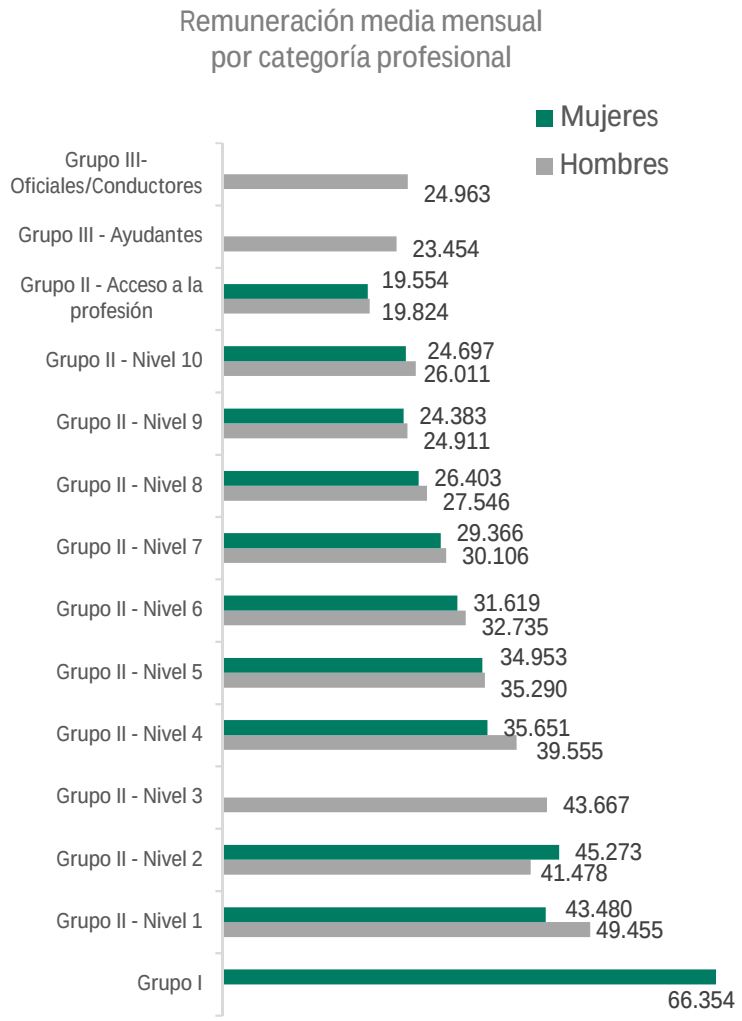


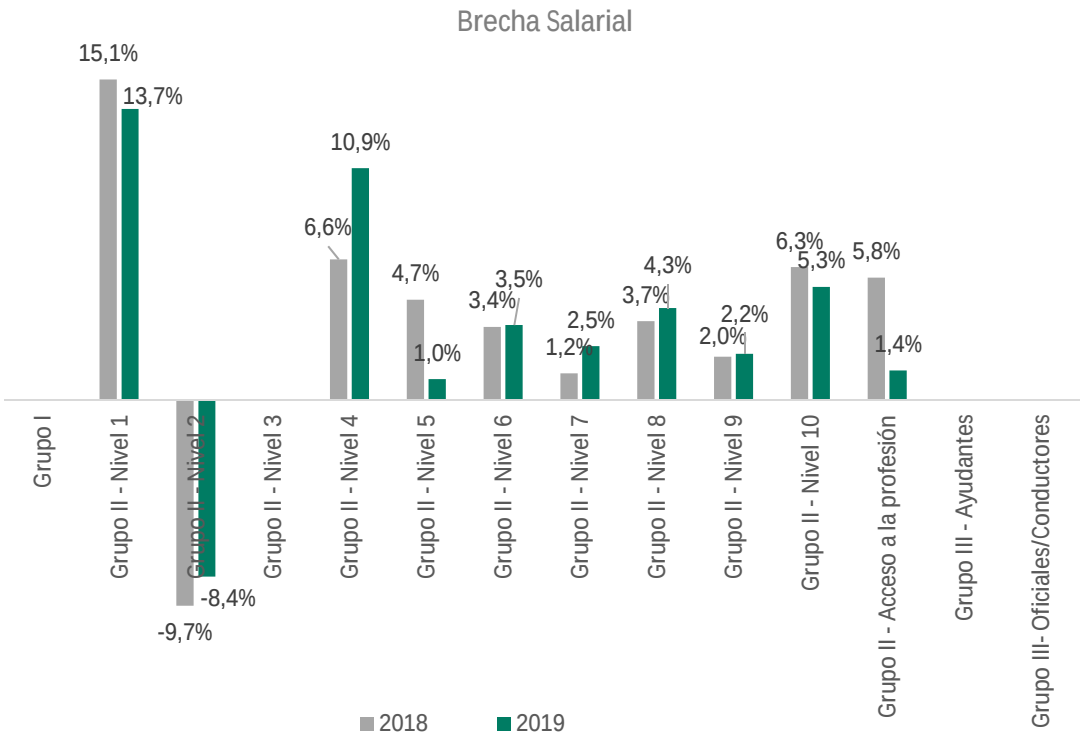
Rotación total		
2017	2018	2019
44	59	76

Rotación voluntaria		
2017	2018	2019
6	5	11

INDICADORES SALARIALES







INDICADORES SINIESTRALIDAD

	Número accidentes			
	Frecuencia (por millón)		Gravedad (por mil)	
	2018	2019	2018	2019
Hombres	0,61	0,00	0,01	0,00
Mujeres	4,25	1,23	0,06	0,04
TOTAL	4,86	1,23	0,07	0,04

	Indicadores 2018	Indicadores 2019
Incidencia (por mil)	7,67	1,95
Frecuencia (por millón)	4,86	1,23
Gravedad (por mil)	0,07	0,04
Duración media	16,12	20,33

INDICADORES FORMACIÓN

	Horas de formación por Sexo y Categoría profesional					
	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Grupo I	0	127	127		111	111
Grupo II - Nivel 1	2.405	180	2.585	1.165	236	1.401
Grupo II - Nivel 2	519	1.631	2.150	617	344	961
Grupo II - Nivel 3	970		970	779	148	927
Grupo II - Nivel 4	2.215	1.141	3.356	1.750	1.132	2.881
Grupo II - Nivel 5	2.967	628	3.595	2.517	588	3.105
Grupo II - Nivel 6	11.486	4.237	15.723	9.933	3.796	13.728
Grupo II - Nivel 7	13.772	9.647	23.418	12.722	9.279	22.001
Grupo II - Nivel 8	3.714	8.783	12.497	3.387	5.763	9.150
Grupo II - Nivel 9	3.623	6.096	9.718	2.139	4.489	6.627
Grupo II - Nivel 10	2.536	2.545	5.081	3.492	3.301	6.793
Grupo II - Acceso a la profesión	10.046	10.218	20.264	11.844	16.400	28.244
Grupo III - Ayudantes	25		25	76	74	150
Grupo III- Oficiales/Conductores						
TOTAL	54.278	45.233	99.509	50.419	45.659	96.077

5. Respeto a los derechos humanos

Globalcaja actúa en el contexto de los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresa con la diligencia debida, integrando en su gestión el respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos. Se trabaja a través de los comités de igualdad y prevención de riesgos laborales, que cuentan con el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Acoso como principales herramientas internas para asegurar su cumplimiento.

El respeto y la dignidad constituyen el punto de partida de las relaciones con y entre los profesionales de Globalcaja. A través del canal de denuncia, los trabajadores pueden poner en conocimiento de la Entidad cualquier situación de vulneración de sus derechos fundamentales.

La persona afectada podrá dirigirse a la Dirección de Personas. La comunicación deberá constar siempre por escrito. La Dirección de Personas es responsable del procedimiento entrevistándose con las personas afectadas y realizando las actuaciones que considere necesarias para esclarecer la situación y alcanzar una solución aceptada por ambas partes. En caso de no encontrarse una solución admitida por ambas partes se iniciará el proceso formal. El plazo máximo para finalizar el proceso será de 15 días desde la presentación de la denuncia

Cualquier persona y la representación de los trabajadores, además de la presunta víctima, que tenga conocimiento de una situación de acoso, podrá denunciarla ante la Dirección de Personas y/o Comité de Disciplina utilizando el buzón electrónico de uso específico acosolaboral_comitedisciplina@globalcaja.es.

La Dirección de Personas:

- Velará por garantizar el anonimato de la persona denunciante.
- Elaborará un informe sobre el supuesto de acoso investigado, indicando las posibles circunstancias atenuantes o agravantes, así como valoración jurídica sobre la propuesta de posibles medidas a tomar.
- Informará al Comité de Disciplina en sesión convocada al efecto de las medidas a adoptar.

La mayor parte de los derechos humanos y laborales se han incorporado al ordenamiento jurídico español. En consecuencia, dado que la actividad de Globalcaja se desarrolla en su totalidad dentro del territorio nacional y por lo tanto se rige bajo la jurisdicción española, no hemos detectado situaciones o potenciales riesgos en los que podamos incurrir en materia de derechos humanos.

Cabe destacar que no se ha tenido conocimiento de ninguna denuncia ni reclamación por estos motivos en 2019 por parte de empleados propios o de colaboradores, clientes o proveedores.

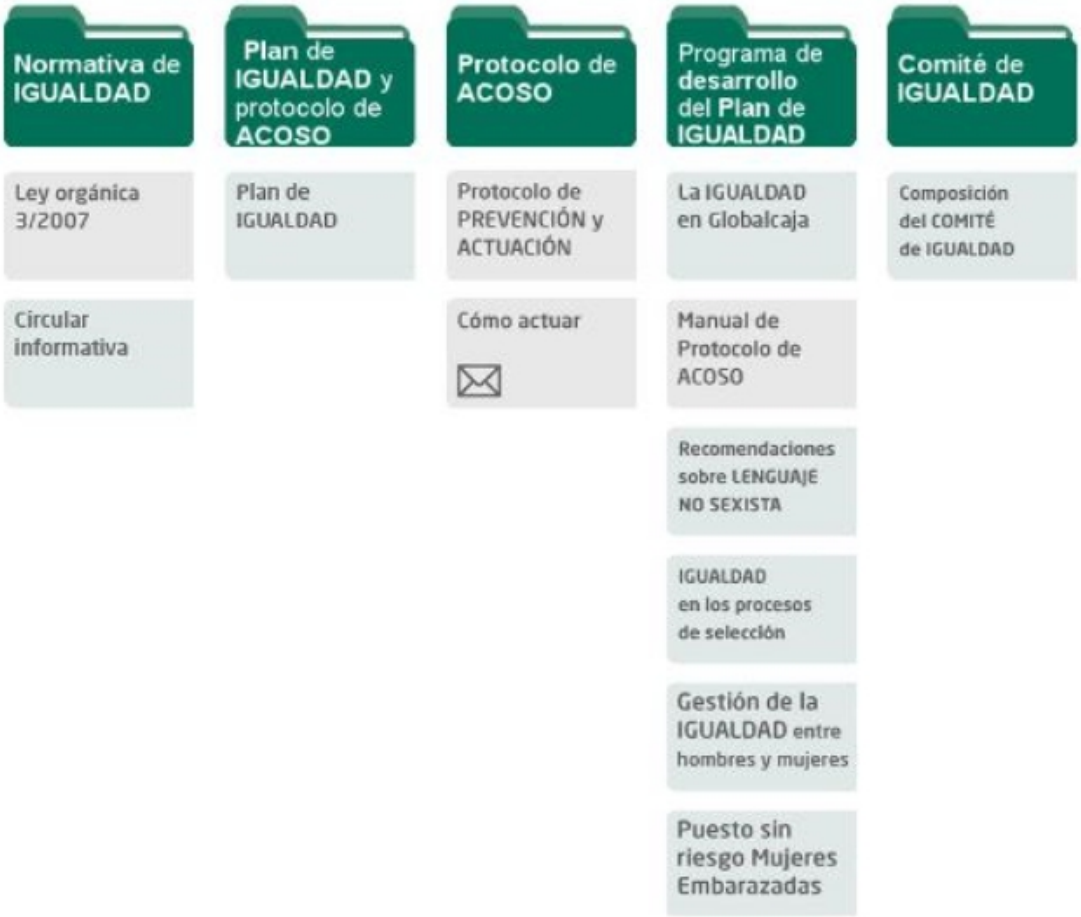
En Globalcaja apoyamos y defendemos los objetivos principales de la OIT como son “promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de trabajo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar los temas relacionados con el trabajo”. Esto incluye el derecho fundamental a la negociación colectiva y el respeto por la libre asociación.

Por otro lado, la discriminación por razón de sexo podría calificarse como la vulneración más generalizada a nivel mundial del derecho a la no discriminación y la igualdad de oportunidades en el contexto de una empresa. Globalcaja cuenta con un modelo de gestión basado en la igualdad de oportunidades, centrándose tanto en la actualización como en el refuerzo de acciones de sensibilización y comunicación dirigidas a todos los profesionales, recogido en el espacio de IGUALDAD Y CONCILIACIÓN de la intranet de la Caja.

El espacio para la IGUALDAD es una de las acciones de desarrollo previstas en el Plan de Igualdad de GlobalCaja, que ha sido creado específicamente con la finalidad de integrar la documentación, información y actividades relativas al respecto.

consultaigualdad@globalcaja.es

Plan de Actividades



Protección de datos

Con la entrada en vigor el A partir del 25 de Mayo de 2018 del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/67 9 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, por lo que se deroga la Directiva 95/46/CE) y en cumplimiento de la misma, se ha puesto a disposición de todos los clientes y usuarios un documento actualizado con la información completa sobre el tratamiento de sus datos accesible desde la página web.

Durante 2019 se ha seguido avanzando en la definición e implantación de políticas, procedimientos y herramientas en la Entidad con el fin de reforzar la implantación de los procesos definidos en el Proyecto de Adaptación a la Protección de Datos.

Adicionalmente, la Entidad se somete a auditorías al menos de forma anual para asegurar que el sistema de implantación RGPD es idóneo, eficaz y adecuado a la organización. Del análisis realizado por el experto externo independiente en 2019 de las evidencias obtenidas en la supervisión en Globalcaja se concluye que la Entidad tiene un nivel de madurez alto en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente en este momento.

Trabajo forzoso y explotación infantil

Como empresa de ámbito nacional aseguramos en todo momento el cumplimiento de la Constitución Española en referencia a los derechos fundamentales y las libertades públicas que se plasma en leyes y convenios. Por lo tanto, rechazamos cualquier tipo de trabajo forzoso o explotación infantil, asegurando siempre la edad mínima laboral del personal incorporado en nuestras oficinas, la legalidad de los contratos y las condiciones laborales a través del departamento legal y el área de prevención de riesgos laborales.

Libertad sindical

Del mismo modo y en base a los mismos principios, respetamos el derecho a la libertad sindical como un derecho fundamental de todos los trabajadores a sindicarse libremente. Entendemos a los sindicatos de trabajadores como una asociación de trabajadores cuyo objetivo es la defensa de los intereses profesionales, económicos y laborales de los asociados.

6. Nuestro modelo de cumplimiento

Nuestros valores son la herramienta que guía todas las decisiones

El cumplimento normativo constituye para nuestra Entidad, además de una obligación legal, un compromiso ético. Para lograr dicho compromiso, son pilares básicos del sistema de cumplimiento normativo el Código de Conducta y el modelo de control interno. El Código de Conducta recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados y directivos de la Caja. Este Código debe ser entendido y aplicado junto al resto de la normativa interna de la entidad, que está a disposición de todos los profesionales de Globalcaja en la intranet de la Entidad.

6.1. Frente a la corrupción y el soborno

Los valores y principios de comportamiento recogidos en el Código de Conducta deben regir y guiar la realización del trabajo y las relaciones laborales, actuando con integridad y respeto hacia compañeros, clientes, proveedores y colaboradores externos y la sociedad en general, contribuyendo a preservar intacta la reputación y la imagen corporativa de Globalcaja.

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de conducta de la Entidad es su canal de denuncias. Tal y como señala el Código de Conducta, los empleados de Globalcaja tienen como obligación no tolerar comportamientos que se separen del Código o cualquier conducta en el desempeño de sus funciones profesionales que puedan perjudicar la reputación o el buen nombre de la Entidad. El canal de denuncias constituye un medio para ayudar a los empleados a comunicar los incumplimientos que observen o les comuniquen sus clientes, proveedores o compañeros. Se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año a través de una dirección de correo electrónico.

En el 2019 no se han recibido denuncias en la Entidad a través de dicho canal.

Durante el año 2019, Globalcaja siguió con la labor de comunicación y difusión del Código de Conducta, así como con la difusión sobre sus contenidos, a través de circulares internas.

Nuestra organización interna

Nuestro modelo de control interno está construido en base a tres niveles diferenciados de control, lo que se conoce como modelo de tres líneas de defensa. Está dirigido a gestionar, prevenir, medir y vigilar el riesgo de cumplimiento.

El riesgo de cumplimiento se define como el riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera material o pérdida de reputación que una Entidad financiera puede sufrir como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto - regulación de la organización, y/o códigos de conducta aplicables a sus actividades.

Cumplimiento Normativo es una unidad global, independiente del resto de áreas de la Entidad, integrada en la segunda línea de defensa, que tiene encomendada por el Consejo Rector 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. Sus principales competencias son:

La independencia de Cumplimiento Normativo no impide que pueda desarrollar su actividad en colaboración estrecha con las demás unidades organizativas de la Entidad, ya que ello contribuye a una mejor gestión del riesgo de cumplimiento. La independencia se entiende como un principio orientado a asegurar que sus responsabilidades son ejercitadas de modo eficiente. Para ello:

- El manual de la Unidad de Cumplimiento Normativo detalla las obligaciones y responsabilidades de dicha unidad.
- Existe una coordinación de la administración del riesgo de cumplimiento de la entidad entre las distintas divisiones implicadas.
- El personal de la Unidad de Cumplimiento Normativo se crea en una posición donde no existen posibles conflictos de interés entre sus responsabilidades de cumplimiento y cualquier otra responsabilidad que pueda tener, es un departamento que depende de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos y esta a su vez del Consejo.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, Cumplimiento mantiene una configuración y unos sistemas de organización internos acordes con los principios de gobierno interno establecidos por las directrices europeas. En su configuración y desarrollo se adscribe a la normativa de referencia aplicable a las cuestiones de cumplimiento.

La Función de Cumplimiento Normativo es llevada a cabo en la Entidad por varias unidades, que en mayor o menor medida participan en la gestión del riesgo de incumplimiento, como son:

- Consejo Rector
- Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos
- Departamento de Cumplimiento Normativo

Para el cumplimiento de estas funciones encomendadas al Departamento de Cumplimiento Normativo, con carácter adicional a sus propios recursos y sin perjuicio de su responsabilidad plena, cuenta entre sus medios con el apoyo especializado de:

Asimismo, Auditoría Interna, dentro de sus funciones de tercera línea de defensa realiza las revisiones y auditorías necesarias para comprobar que se aplican los controles y elementos de supervisión adecuados, así como que se cumplen las normas y procedimientos establecidos en la Entidad.

Y, por último, como órganos colegiados de cumplimiento, se encuentran los comités de trabajo que se detallan a continuación:

- El Comité de Productos. Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes.
- El órgano de Control Interno. Establece las políticas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, conforme a la Ley 10/2010, y vela por su cumplimiento.
- El Comité de Seguridad y Protección de Datos. Asegura el cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- El Comité de Ética y de Conducta. Fomenta la difusión, conocimiento, interpretación y cumplimiento de la normativa y del Código de Conducta de directivos y empleados y orienta las actuaciones en caso de duda.

Esta estructura organizativa permite gestionar adecuadamente el riesgo de incumplimiento normativo, que lleva aparejado un relevante riesgo reputacional, con un potencial impacto negativo en la relación con los clientes, los mercados, los empleados y las autoridades. En especial, el incumplimiento normativo puede dar lugar a sanciones, daños o anulación de contratos, con el consiguiente perjuicio para la imagen que proyecta la entidad.

Modelo de gestión

Para lograr lo anterior, Cumplimiento dispone de un modelo de gestión de dicho riesgo que, con un enfoque integral y preventivo, viene evolucionando a lo largo del tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se asienta y anticiparse a los desarrollos e iniciativas que puedan ir surgiendo en este ámbito.

Dicho modelo parte de ciclos periódicos de identificación y evaluación del riesgo de cumplimiento, tras los cuales se articula su estrategia de gestión. Lo anterior tiene como resultado la revisión y actualización de la estrategia plurianual y de sus correspondientes líneas anuales de actuación, ambas dirigidas al refuerzo de las medidas aplicables de mitigación y control, así como a la mejora del propio modelo.

Durante el 2019 se ha mantenido la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo. Así, la Unidad de Cumplimiento continuó con la revisión y actualización de las tipologías de riesgos de cumplimiento.

Para reforzar el marco de cumplimiento normativo, en el ejercicio 2019 se ha creado una nueva metodología de trabajo en el Departamento de Cumplimiento Normativo denominada Motor de Cumplimiento 360º para adecuarlo a las regulaciones aplicables, a las mejores prácticas de la industria en esta materia y realizar una evaluación de manera continua el grado de cumplimiento normativo en la Entidad.

6.2. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Para Globalcaja la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo constituye un objetivo estratégico y un compromiso ético con el conjunto de la sociedad (clientes, empleados, socios, proveedores, etc.). En línea con este objetivo, durante 2019 la Entidad, junto con el Grupo Caja Rural, ha continuado con su estrategia de mejora de las herramientas informáticas destinadas a reforzar tanto las capacidades de detección de actividades sospechosas como la eficiencia de los dichos procesos.

Asimismo, el modelo de gestión de este riesgo está en permanente evolución. Los análisis de riesgo que se llevan a cabo anualmente permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo. En el 2019, la Entidad, a través de su Órgano de Control Interno, ha llevado a cabo una evaluación de los riesgos de blanqueo de capitales. Como conclusión general del informe de autoevaluación de riesgos, podemos recalcar que el riesgo de la Entidad en base a las zonas, sectores, tipos de operaciones y destino u origen de los fondos, es bajo. Por tanto, el Órgano de Control Interno de Globalcaja asevera que los controles existentes en la Entidad respecto a los riesgos existentes en blanqueo de capitales son adecuados y no necesitan de medidas adicionales, si bien dichos controles se irán trabajando para que el riesgo existente, aunque sea bajo, pueda ir decreciendo paulatinamente.

El Código de Conducta de Globalcaja, determina las directrices básicas de actuación en este ámbito, en base al cual se han establecido una serie de procedimientos corporativos que se aplican en todo nuestro ámbito de actuación. Las normas aplicables están disponibles para ser consultadas por todos los empleados en la intranet de la Entidad.

En el 2019, la Entidad gestionó 137 expedientes de investigación que dieron lugar a 5 comunicaciones de operaciones sospechosas remitidas al Sepblac.

Contamos con un plan anual de formación en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo para los empleados. En él se establecen distintas acciones formativas: cursos presenciales o vía e-learning, vídeos, folletos, etc.; tanto para las nuevas incorporaciones como para los empleados en plantilla.

Asimismo, el contenido de cada acción formativa se adapta al colectivo al que va destinado, incluyendo conceptos generales derivados de la regulación aplicable, interna y externa, así como cuestiones específicas que afecten a las funciones que desarrolle el colectivo objeto de formación. En el 2019, participaron en acciones formativas de prevención de blanqueo de capitales 20 asistentes.

Este modelo está sometido a continua revisión independiente y se complementa con las auditorías internas y externas además de las que llevan a cabo los organismos supervisores. En el 2019 no se identificaron deficiencias materiales en las auditorías externas. Por su parte, el órgano de control interno se reúne periódicamente y supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de blanqueo.

Protección del cliente

El Código de Conducta de la Entidad sitúa a los clientes en el centro de su actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y la aportación de valor.

Para conseguir este objetivo, la Entidad ha puesto en marcha políticas y procedimientos que le permiten conocer a sus clientes con el fin de poder ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras, además de proporcionarles, con la debida antelación, información clara y veraz sobre los riesgos de los productos en los que invierten. Además, Globalcaja tiene implantados procesos encaminados a la prevención o, en su defecto, a la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la comercialización de sus productos.

Globalcaja asume el compromiso de transparencia para facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. Asimismo, Globalcaja pone a disposición de sus socios toda la información financiera y corporativa relevante.

6.3 Adaptación regulatoria

En el 2018 y 2019, la Unidad de Cumplimiento centró su actividad en el impulso de los planes de adaptación de la normativa Comunitaria y procesos internos a las obligaciones derivadas de las novedades regulatorias. Entre ellas, caben destacar por su importancia sobre la protección del cliente, las siguientes: la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID II); y la Directiva de la Unión Europea sobre créditos inmobiliarios.

En el año 2019, Globalcaja continuó con el despliegue del plan de adaptación a MiFID II mediante la puesta en marcha de políticas y procedimientos sobre diferentes ámbitos. Dentro de este plan de adaptación, la práctica totalidad de empleados que informa o asesora en servicios de inversión completó la certificación requerida (612 empleados certificados a 31-12-19).

Igualmente, en 2019, Globalcaja ha trabajado en un plan de adaptación para cumplir con la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. Como parte de este plan, se ha llevado a cabo formación del personal involucrado sobre los productos que comercializan y, en especial, respecto de la elaboración, oferta o concesión de contratos de préstamo, la actividad de intermediación de crédito, y la prestación de servicios de asesoramiento, en su caso, y en la ejecución de los contratos de préstamo. En este caso, también casi la totalidad de empleados afectados completó la certificación (627 empleados certificados al 31-12-19).

Clientes

Durante 2019 hemos seguido trabajando para desarrollar medidas para la protección de nuestros clientes:

- Análisis de las características, los riesgos y los costes de los nuevos productos, servicios y actividades de Globalcaja, así como de sus canales de distribución, a través del Comité de Productos implementado en la Entidad. Durante el año 2019, en el seno de este comité se aprobaron 32 nuevos productos, servicios o actividades en la Caja.
- Promoción de acciones de comunicación y formación a la Red de Oficinas y a los departamentos que les dan apoyo, especialmente sobre cómo prestar asesoramiento a los clientes y cómo vender los productos en la red comercial.
- Refuerzo de las métricas e indicadores de seguimiento de riesgos de cumplimiento, para fomentar una visión anticipatoria, con foco especial en las reclamaciones de los clientes.
- Evaluación de las medidas internas en vigor, a partir de las revisiones de auditoría interna y externa, y de los exámenes y requerimientos de los reguladores.

6.4. RIESGOS PENALES

Además, desde la introducción en España del nuevo régimen de la responsabilidad penal de la persona jurídica, Globalcaja ha desarrollado un modelo de prevención de riesgos penales.

Enmarcado dentro de su modelo general de control interno, tiene como objetivo concretar medidas dirigidas a prevenir la comisión de delitos penales a través de una estructura de gobierno adecuada a esta finalidad. Este modelo se configura como un proceso dinámico y en continua evolución, de manera que la experiencia en su aplicación, las modificaciones en la actividad y en la estructura de la Entidad y, en particular, en su modelo de control, así como las novedades jurídicas, económicas, sociales y tecnológicas que se produzcan permitirán su adaptación y mejora.

Dentro de los posibles delitos incluidos en el modelo de prevención de riesgos penales se encuentran los relacionados con la corrupción y el soborno, en tanto que existen una serie de riesgos que en una entidad de las características de Globalcaja podrían manifestarse. Entre dichos riesgos figuran los relacionados con actividades como el ofrecimiento, entrega y aceptación de regalos o beneficios personales, los eventos promocionales, los pagos de facilitación, las donaciones y patrocinios, los gastos, la contratación de personal, las relaciones con proveedores, los procesos de fusiones, adquisiciones o la contabilización y registro de operaciones.

Para regular la identificación y gestión de estos riesgos, Globalcaja dispone de un cuerpo normativo interno conformado por principios, políticas, reglamentos y procedimientos, entre los que destacan:

A) Principios

- Principios de actuación para la prevención de riesgos penales

B) Políticas

- Política de Compliance Penal: con el objetivo de prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Con ello se refuerza el modelo de organización, prevención, gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vertebra la toma de decisiones en todos los estamentos de la Caja.

- Políticas y Procedimientos de la Función de Cumplimiento Normativo

- Política para la prevención y gestión de los conflictos de intereses en Globalcaja.

C) Reglamentos y Procedimientos

- Manual de Prevención de Riesgos Penales: establece las pautas de comportamiento y describe el modelo de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de la Entidad y es de aplicación a cuantas personas tienen relación con la misma (administradores, representantes, empleados, agentes y a todas las personas que presten sus servicios).

- Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC): con el objetivo de ajustar las actuaciones de la Entidad, así como de su Consejo Rector y dirección, empleados, a las normas de conducta que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, le son de aplicación. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores. Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del presente Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad.

- Reglamento del Canal de Denuncias

- Reglamento del Comité de Ética y de Conducta

- Código de Conducta de Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, SCC, de sus directivos y empleados.
- Manual de políticas y procedimientos de gestión de gastos de representación y desplazamiento del personal
- Procedimientos para asegurar altos estándares éticos en la contratación de empleados, agentes y directivos
- Protocolo de proveedores.
- Procedimiento de Compras y Gastos.
- Régimen disciplinario (normas internas de procedimiento).

Dentro del programa de formación en materia de prevención de riesgos penales, existe un curso *online* que describe, entre otras cuestiones, los principios básicos relacionados con el marco de prevención de la Entidad en materia de anticorrupción, y que recuerda a los empleados la postura de Globalcaja hacia cualquier forma de corrupción o soborno en las actividades que desarrolla.

En lo largo de 2019, 154 empleados han sido formados en materia de prevención de riesgos penales mediante un curso online.

No se han detectado casos de corrupción, ni se han detectado incumplimientos del Código de Conducta por este motivo en la Entidad durante este ejercicio.

7. Nuestro compromiso con la Sociedad

Globalcaja, como cooperativa de crédito, en su ADN lleva el compromiso, nuestros propios estatutos marcan una gestión de responsabilidad social corporativa. Durante más de cincuenta años, hemos destinado parte de nuestros resultados a fines sociales, a través del Fondo de Educación y Promoción. No solo se trata de aportar dinero, sino de ser dinamizadores de la economía, de apoyar proyectos, ferias, eventos, ideas que devuelvan al territorio en el que operamos riqueza, empleo, dinamismo, justicia.

7.1. Compromiso Sostenible

A través del Fondo de Educación y Promoción se articula la obra social de la Caja. Globalcaja destina a este fondo el 15% del excedente disponible (resultados) de cada ejercicio.

El Fondo de Educación y Promoción se destina a actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:

Corresponde al Consejo Rector proponer a la Asamblea General las líneas básicas de aplicación de este Fondo, siempre al servicio último de las comunidades humanas en que está implantada la Caja y con un sentido de función comunitaria y de interés o utilidad social y siempre con el ánimo de generar sinergias entre las distintas fundaciones que se integran en la Caja.

Para el cumplimiento de los fines de este Fondo, contemplamos la colaboración con otras sociedades y entidades, a las que puede aportarse total o parcialmente su dotación, especialmente con la Fundación Caja Rural de Albacete, la Fundación Caja Rural de La Roda, la Fundación Horizonte XXII Globalcaja, la Fundación Caja Rural de Cuenca y la Fundación Caja Rural de Mota del Cuervo, constituidas por cada una de las cajas rurales que componen Globalcaja.

Concretamente, en 2019 han sido más de 4,6 millones de euros los destinados a la obra social y más de 1.000 actuaciones, de las que se han beneficiado miles de personas, y lo mejor de todo es que ha sido aquí, en nuestras localidades.

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

En 2019 el Fondo de Educación y Promoción ha aplicado 3.063.524 euros, destinado a todo tipo de proyectos e iniciativas que cumplen las finalidades explicadas anteriormente, con la siguiente distribución:

	(datos en euros)	
Formación	150.444	4,9%
Cooperativismo	956.477	31,2%
Asistencial	60.778	2,0%
Profesionales	74.463	2,4%
Religioso	7.355	0,2%
Promoción cultural	126.791	4,1%
Ferias	272.939	8,9%
Deportes	52.135	1,7%
Aportación fundaciones	913.339	29,8%
TOTAL	3.063.524	

Apoyos a través del Grupo Rural

Como empresa del Grupo Rural, desde Seguros Rural Grupo Asegurador (RGA), se apuesta por la Responsabilidad Social Empresarial, con acciones que ponen de relieve el gran compromiso con los clientes y la sociedad en general, siguiendo la estela de las Cajas Rurales y, en muchas ocasiones, junto a las Cajas, con un espíritu solidario que viene de los mismos cimientos del cooperativismo. Concretamente a través de la web www.compromisoRGA.es se muestran los proyectos solidarios en los que Seguros RGA colabora.

Una muestra de las acciones, es la Bicicleta Solidaria, que, por séptimo año consecutivo, en 2019 volvió a rodar por toda la geografía española, convirtiéndose en una nueva oportunidad para mostrar la solidaridad a ritmo de pedaleo. Las donaciones alcanzadas a través de esta acción conservaron como fin social la integración de personas con discapacidad a través del deporte. Con estas donaciones, aportadas por las Cajas Rurales participantes, entre ellas Globalcaja, se están financiando proyectos de gran valor social, gracias al convenio firmado con Fundación Once.

Nuestras soluciones financieras

Globalcaja ofrece soluciones de valor adaptadas al ciclo de vida de los clientes, desea crecer con los clientes y acompañarles en los momentos más importantes con soluciones financieras que den respuesta a su situación particular y, de forma especial, con aquellas soluciones que favorezcan el desarrollo y progreso, así como la materialización viable de ideas y proyectos.

Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares	
Año 2019	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
14.012	69.804

Soluciones financieras para financiación de vivienda	
Año 2019	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)
2.602	263.870

Soluciones financieras para empresas		Soluciones financieras para autónomos	
Año 2019		Año 2019	
Número de operaciones	Importe (miles de euros)	Número de operaciones	Importe (miles de euros)
4.486	576.112	10.979	192.309

7.2. Compromiso Local

Nuestro objetivo es ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y clientes. Por eso, Globalcaja pone a disposición de las cooperativas, industrias agroalimentarias, agricultores y ganaderos herramientas de gestión gratuitas, que tienen como objetivo potenciar y mejorar el desarrollo de este sector en la región. Se busca así promover el cooperativismo, la formación, la eficiencia y las herramientas de comercialización.

Nuestra implicación con las cooperativas e industrias agroalimentarias, para facilitar sus procesos de gestión y productivos, así como declarativos ante las distintas administraciones, llevó a Globalcaja a ser pionera en la creación de un paquete de software pensado específicamente para la gestión del día a día de la empresa agroalimentaria y de la gestión agraria particular. Gicoop y Globalcampo, ambas actualizadas con las últimas innovaciones, tienen por objeto ofrecer un mejor servicio a las empresas y profesionales del sector.

Gicoop, orientado a cooperativas y empresas agroalimentarias

Se trata de un paquete de software que recoge soluciones digitales innovadoras para el sector agroalimentario.

Consiste en un sistema global de gestión de las cooperativas que optimiza la gestión de los procesos de negocio, desde la parte común a todas las empresas como gestión y finanzas, así como las más específicas a este sector y las cooperativas, como las del vino, desde la entrada de la uva, la trazabilidad en los procesos productivos, donde se elaboran los vinos, hasta la salida en botella, bag in box o granel de ese vino.

A través de él se lleva una gestión integrada donde elaborar libros de bodega exigidos por normativa, gestión de cupo/participaciones de los socios, venta de carburantes, cuadernos de campo, liquidaciones y las diversas secciones que compongan las cooperativas.

Además, Globalcaja afronta un desafío en todo lo que se refiere a la innovación tecnológica y, en este sentido, ha ofrecido en 2019 mejoras en Gicoop. A partir del 1 de enero de 2020 será de obligado cumplimiento el reglamento del Suministro Inmediato de Libros de Información Contable de Impuestos Especiales, SILICIE, que obliga presentar los libros contables en la Sede Electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) a las empresas afectadas por este tipo de impuestos (IIEE). Globalcaja ofrece “integración Silicie” en su aplicación integral de Cooperativas GICOOP.

Cualquier duda o consulta por parte de los afectados por esta nueva medida, es atendida por Globalcaja en el teléfono 902 319 002, o en la dirección de correo electrónico ayuda@gicoop.es.

Este sistema goza con la mayor implantación en cooperativas, SAT (Sociedad Agraria de Transformación) y empresas privadas de la región. Actualmente disfrutan de este sistema más de 300 cooperativas en la región.

GlobalCampo, dirigida a agricultores y socios de Cooperativas

www.globalcampo.es

Con la App GlobalCampo, el agricultor y ganadero puede gestionar su explotación. Supone poner las nuevas tecnologías al servicio del sector primario y sus trabajadores, con una gestión más eficiente de los recursos de la tierra y con ayuda técnica especializada.

La aplicación permite controlar a través del móvil y con el uso de una serie de herramientas los aspectos clave de las explotaciones de nuestros clientes. Se puede acceder desde cualquier dispositivo a servicios exclusivos entre los que se encuentran el asesoramiento y la recepción de comunicaciones personalizadas sobre sus gestiones, como por ejemplo la tramitación de la PAC, ver las últimas noticias del sector, recibir recomendaciones del servicio de asesoramiento a regantes y consultar los próximos eventos.

Globalcampo supone una apuesta, pensada para los clientes dedicados en cuerpo y alma a nuestra tierra y una herramienta de comunicación entre Globalcaja y el mundo agrario y ganadero de la región.

Compromiso con el Sector Agrario

Globalcaja haciendo realidad esta cercanía y compromiso con el mundo agrario y ganadero, sector fundamental para el desarrollo económico y social de la región, durante el 2019 ha vuelto a organizar un amplio calendario de jornadas informativas sobre las novedades y las ayudas en lo que respecta a la reestructuración y reconversión del viñedo.

Globalcaja ofreció en estas jornadas un asesoramiento especializado y personalizado, apoyado por un equipo de técnicos agrarios que han informado de las principales novedades, donde la rapidez y agilidad serán otras premisas, evitando así retrasos y desplazamientos innecesarios. El Servicio de Asesoramiento Técnico Agrario de la Caja ofrece toda la información para apoyar a los profesionales del medio agrario en el cumplimiento de la normativa vigente y ayudar a obtener el máximo beneficio a su explotación.

Las reuniones han tenido lugar en la provincia de Albacete en Abengibre, Mahora, Montealegre del Castillo, Villarrobledo, Alpera, Higueruela, Madrigueras, Cenizate y Pozolorene; en la provincia de Cuenca las jornadas se han celebrado en Las Mesas, Quintanar del Rey, Iniesta, Motilla del Palancar, Casas de Fernando Alonso, Villagarcía del Llano, San Clemente, Fuente de Pedro Naharro, Minglanilla, El Provencio, Villamayor de Santiago, y Las Pedroñeras. Por lo que respecta a la provincia de Ciudad Real, las jornadas han sido en Alcubillas, Moral de Calatrava, Cózar, Pedro Muñoz, Arenas de San Juan y San Carlos del Valle.

Compromiso con el pequeño comercio

Globalcaja refuerza su compromiso por el desarrollo y proyección del pequeño comercio y una edición más, la entidad ha vuelto a estar presente en Comercia, ofreciendo su apoyo incondicional a este sector de vital importancia en la región.

Durante los días de celebración de la feria, todos "los comercios de Globalcaja" han sorteado más de 100 tarjetas regalo. Además, Globalcaja en su empeño por promocionar la cultura de la región, ha aportado tarjetas regalo para disfrutar de los espectáculos de Cultural Albacete.

Compromiso con la internalización

En la actualidad, operamos en un mercado global y la internacionalización contribuye a que las compañías sean más competitivas. Para ello es necesario contar con una estrategia de internacionalización que contemple la exportación como una de las acciones propuestas para que realmente la operación sea un éxito.

Por ese motivo, para Globalcaja, la internacionalización de las empresas es un desafío importante. Desde hace 5 años celebramos el "Foro Exporta tu Valor" sobre comercio internacional en el que empresarios con experiencia destacada a nivel internacional transmiten su visión y *expertise* en la materia a todos los asistentes interesados.

Esta actividad es promovida por el departamento de Negocio Internacional y no es sino una manera más de ofrecer un servicio diferenciador a nuestros clientes.

Este Foro, celebrado en colaboración con La Tribuna, en Albacete, cuenta con la participación de ponentes de primer nivel y ámbito internacional, y asisten más de 250 empresarios de Castilla – La Mancha.

Globalcaja pone a disposición de sus clientes el blog "Exporta tu Valor", espacio donde se recoge información sobre actualidad económica, mercados y divisas, instrumentos de cobro y pagos internacionales, entre otros temas relacionados con la internacionalización de las empresas. Para estar al día en economía internacional y mercados internacionales, ¡suscríbete al blog Exporta tu valor!

7.3. Compromiso con asociaciones y patrocinio

Dentro del ámbito del patrocinio, Globalcaja realiza actividades en las que se pretende impulsar el desarrollo comunitario, con proyectos e iniciativas que fomentan la cultura, destacando por su importancia y difusión los siguientes.

El Hechizo del árbol de las sonrisas

Espectáculo familiar celebrado en época navideña y patrocinado por Globalcaja, siendo con este ya cuatro ediciones consecutivas. Este espectáculo pone de manifiesto la necesidad de ayudar a las personas más desfavorecidas.

Se llevan a cabo tres representaciones solidarias en las ciudades de Albacete, Ciudad Real y Cuenca y el 100% de la recaudación, así como de la fila cero habilitada para estos eventos, se dona a Cáritas Albacete, Cáritas Cuenca y al Banco de Alimentos de Ciudad Real.

Globalcaja, en su compromiso con la cultura de Castilla La Mancha, trae este evento de magia y diversión para que todos podamos disfrutar y sonreír durante el espectáculo y, a través de la solidaridad, aportemos nuestra sonrisa a los niños más desfavorecidos.

Escenario Abierto

http://www.escenarioabiertoglobalcaja.com/escenario-abierto/

En Globalcaja estamos comprometidos con la cultura de nuestra región y una muestra de ello es nuestro proyecto “Escenario Abierto”. Su objetivo es dinamizar y dar cabida a los artistas de la región cubriendo diferentes muestras culturales, desde los bailes y danzas regionales, pasando por el ámbito del humor, magia, copla y grupos musicales que indagan en el pop, rock, jazz, etc. Contando para ello siempre con la colaboración de entidades tan importantes en el ámbito de la cultural regional como Cultural de Albacete y diferentes Ayuntamientos y asociaciones de la región.

El “Escenario Abierto” de Globalcaja es una de las principales referencias culturales y de ocio de la Feria de Albacete desde hace años. Un año más ha supuesto un gran éxito de asistencia, con más de 30.000 personas, que durante las fiestas han disfrutado de los variados espectáculos programados gratuitos y de otros servicios incorporados en este espacio como servicio de cajeros automáticos, taquilla de Globalentradas, la zona de descanso “Fresh zone”, etc.

Fruto de nuestro compromiso con la cultura y con el objetivo de poner en valor el talento de nuestra tierra, por “Escenario Abierto” pasan artistas y grupos locales de muy diversas disciplinas. Espectáculos de magia, humor, danza y música en directo de distintos estilos, como flamenco, jazz y rock, forman parte de esta oferta de ocio gratuita.

Subvenciones recibidas

La rebaja de las cotizaciones empresariales o la concesión de subvenciones ligadas a la contratación son medidas de fomento del empleo al abaratar los costes laborales no salariales e incentivar la creación de empleo. Tales medidas son instrumentos de apoyo económico al empleo, facilitadas por el Estado, las Comunidades Autónomas u otros entes públicos.

Concretamente, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, Fundae, entidad colaboradora y de apoyo al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), se gestiona el sistema de bonificaciones para la formación en el empleo, cuya cantidad de financiación se fija en la Ley de Presupuestos Generales del Estado. Esta iniciativa de formación programada por las empresas permite bonificaciones en la cuota de la Seguridad Social. Para el 2019, el crédito disponible por la empresa es el resultado de aplicar a la cuantía ingresada en concepto de formación profesional (durante 2018) el porcentaje de bonificación del 50% -al ser más de 250 trabajadores-. La bonificación que se ha aplicado en el recibo de liquidación del mes de diciembre de 2019 ha ascendido a 126.049,81 euros.

Asimismo, Globalcaja se beneficia de las medidas dirigidas a fomentar el empleo a través de una bonificación en la cuota empresarial a la Seguridad Social. Las bonificaciones a la Seguridad Social por contratación en el ejercicio 2019 han ascendido a 29.606,27 euros.

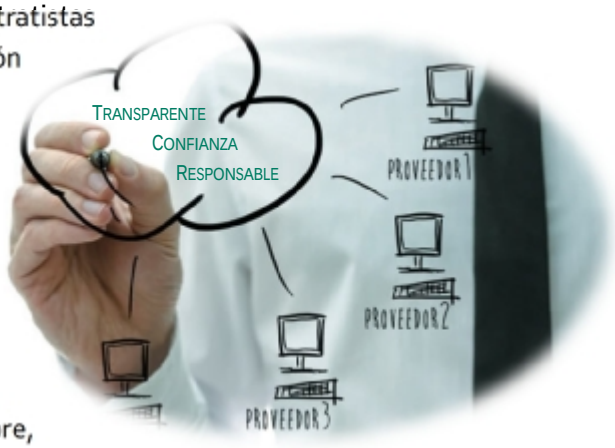
Globalcaja no se ha beneficiado de ningún otro tipo de subvención de entidades públicas o privadas durante 2019.

8. Acerca de nuestros proveedores

Globalcaja, como se ha comentado anteriormente, pertenece al Grupo Caja Rural, Grupo que surgió de la asociación nacional de cajas cooperativas regionales que buscaban sinergias y economías de escala. A través de este modelo, se obtiene operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Caja por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad. Esto no significa que no se mantenga como principio fundamental el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social del entorno natural en el que se opera.

La actividad de compra de Globalcaja se desarrolla en sectores en los que la compra plantea pocos riesgos sociales o medioambientales, en las que la compra o el proveedor son percibidos como de bajo riesgo.

Globalcaja en su estrategia con los proveedores y subcontratistas mantiene un enfoque de sensibilización y de minimización de riesgos sociales y medioambientales en la cadena de suministro. Su objetivo es mantener con sus proveedores y empresas colaboradoras una relación de cercanía, respeto, confianza y transparencia que permita el conocimiento de las empresas contratadas y la confianza en la calidad de los servicios prestados, a la vez que realiza un consumo responsable. Todo ello en el marco de la confidencialidad amparado por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).



8.1. Subcontratación y proveedores

Globalcaja es consciente de que una parte significativa de la calidad percibida por los clientes, socios o empleados, depende la operatividad bancaria. Estos servicios se han identificado como “críticos”, por lo que estratégicamente son prestados por empresas participadas e integrantes del Grupo Caja Rural. Concretamente contamos con el apoyo de dichas empresas para servicios informáticos centralizados (Rural Servicios Informáticos), back office (el Banco Cooperativo Español, Gescooperativo y Docalia) y servicios de seguros (compañía de Seguros RGA).

En el caso de las empresas del Grupo, se hacen extensibles y de obligado cumplimiento todas las normativas internas y externas por las que se rige Globalcaja en materia de buen gobierno, ética, personal, respeto a los derechos humanos y el medioambiente.

Entre las directrices a través de las cuales se establecen los criterios para la contratación de proveedores, se consideran las siguientes:

- Se debe asegurar su solvencia y transparencia financiera, así como la gobernanza de los mismos.
- Se les requiere un cumplimiento de responsabilidad fiscal, social y laboral, para lo cual deben aportar certificados de estar al corriente de pagos con la Seguridad Social y Hacienda.
- Se exige una declaración responsable de capacidad contractual al proveedor.
- Se establece además que la selección de proveedores debe ser obligatoriamente el resultado de un proceso competitivo entre proveedores que deberá ser efectuado por lo menos cada tres años o más a menudo si se estima necesario (contexto económico del país, mercados muy competitivos, cambio de las reglas comerciales...).

No se dispone en la actualidad de cláusulas específicas en los contratos ni en los procesos de selección de proveedores en referencia a asuntos medioambientales, sociales, diversidad o de derechos humanos. Tampoco se realizan auditorías de proveedores en este sentido. Dado que los proveedores de la Caja son todos nacionales, se asume que realizan sus actividades de acuerdo con la ley nacional vigente en todas estas materias.

8.2. Nuestro compromiso con el desarrollo local

Para Globalcaja es esencial establecer buenas relaciones con la comunidad local, ponemos en valor nuestra actividad con el entorno, siendo el factor geográfico determinante a la hora de mantener relaciones comerciales.

Fruto de este arraigo territorial, a través de la relación de transparencia con los proveedores, buscamos promover operaciones de compra y contratación que contribuyan al desarrollo económico de las regiones donde se encuentra establecida la Caja. Buscamos, por tanto, en la medida de lo posible, contratar a proveedores locales. De este modo se impulsa la dinamización del territorio y la generación de empleo.

Si analizamos la contribución de Globalcaja al desarrollo local en 2019 vemos que se realizaron pagos a proveedores por valor de 58.825.950,16, de los cuales, el 40,4% corresponden a operaciones realizadas con proveedores locales, es decir, a proveedores establecidos en Castilla – La Mancha, Murcia y Alicante.

Los principales servicios contratados a proveedores locales se corresponden con actividades de:

- Jurídicas, de gestoría, registro y asesoría.
- Construcción, edificación e instalaciones.
- Publicidad y comunicación.
- Suministros.

9. Relación con el cliente

En Globalcaja trabajamos duro para ser un banco de personas para personas, nos alineamos con las necesidades de nuestros clientes, en aras de conseguir que la experiencia cliente sea satisfactoria. Ofrecemos propuestas de excelente calidad centradas en incrementar la satisfacción, a través de soluciones fáciles y convenientes y con una gestión que potencia la proximidad, entendiendo que el contacto regular con el cliente es la base para el conocimiento de sus necesidades y la construcción de relaciones duraderas.

Ofrecemos un modelo de negocio diferente y especializado, basado en atención personal, tecnología e impulso digital.

9.1. Atención personal

Dentro del modelo de calidad del servicio y mejora de la experiencia cliente, en Globalcaja se lleva a cabo el proyecto "Medición de la atención a clientes en oficinas". Este es un proyecto se ha implementado en todas las Cajas del Grupo Caja Rural con un doble objetivo:

- Dar cumplimiento a la normativa en vigor de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) y de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) que afecta a los criterios para definir y establecer políticas de remuneración en la red de oficinas que incorporen variables cualitativas.
- Mejorar la experiencia del cliente al incorporar en los procesos de relación con estos procedimientos y metodologías para analizar los contactos con los nuevos clientes y para establecer métricas de actuación sobre clientes actuales.

Este proyecto está basado en dos metodologías que se llevan a cabo de forma simultánea:

- Mystery Shopping, el objetivo principal de este estudio es analizar la calidad del servicio comercial y cumplimiento normativo en nuestras oficinas. Se analizan aspectos tales como el funcionamiento, atención y preparación del equipo de cada oficina bancaria. Para ello se emplea la figura del cliente misterioso, quien aplica un escenario específico de evaluación de productos que facilita la consecución de los objetivos de análisis.

- Cuestionario de Satisfacción/Recomendación o Net Promoter Score (NPS), conocido y reconocido a nivel internacional. Permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de Globalcaja para los diferentes productos, canales y servicios. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, si los clientes de un banco son promotores (puntuación de 9 o 10), neutros (puntuación de 7 u 8) o detractores (puntuación de 0 a 6) cuando se les pregunta si recomendarían su banco, un producto concreto o el uso de un determinado canal a un amigo o familiar. Esta información es clave para detectar las necesidades de nuestros clientes y establecer planes de mejora, traduciéndose el nivel de calidad percibido por nuestros clientes en un incremento de la confianza de un año a otro, situándose el índice NPS de los clientes de Globalcaja en el 77%, por encima de la media del sector de Cajas Rurales.

Nuestro modelo de calidad del servicio, cuenta con la formación y homologación del personal para realizar actividades de asesoramiento, destacando las siguientes:

CERTIFICACIÓN MIFID II. El servicio de asesoramiento de Globalcaja es profesional y cuenta con unos estándares de competencias que garantizan al cliente un buen asesoramiento en productos financieros. Entre los requerimientos de MiFID II se encuentra la formación continua, lo que exige una recertificación periódica del personal de Globalcaja, a lo que damos cumplimiento.

CERTIFICACIÓN LEY CRÉDITO INMOBILIARIO (LCI). El personal de Globalcaja está formado en materia del crédito inmobiliario, garantizando que los mismos poseen los conocimientos y competencias adecuados alcanzando un alto nivel de profesionalidad. Todo ello en cumplimiento de la Directiva Europea 2014/17/UE, fomentando con ello un mercado cada vez más transparente, eficiente y competitivo, además de incrementar la protección del consumidor

LEY DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS. Los profesionales de Globalcaja cuentan con formación en la actividad de distribución de seguros, realizando una venta informada, asesorada y de ejecución. DE est modo aumentao la protección de los asegurados, al incrementar la transparencia, la documentación y la información facilitada.

FONDOS DE INVERSIÓN: SERVICIO DE ASESORAMIENTO. Mediante este servicio, ofrecemos a nuestros clientes asesoramiento sobre los Fondos de Inversión gestionados por Gescooperativo, recomendando la inversión que mejor se ajuste a los conocimientos, experiencia, capacidad financiera y objetivos de inversión

SERVICIO GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS: este es un Servicio mediante el cual, previa evaluación del perfil inversor por parte de los profesionales de Caja Rural, se delega la gestión del patrimonio financiero en la entidad, manteniendo posteriormente un contacto permanente con Caja Rural al efecto de realizar un adecuado seguimiento de dichas inversiones

Cercanía

Uno de los grandes aspectos diferenciales de Globalcaja es la combinación de un modelo de servicio al cliente de trato personalizado y cercano a través de nuestra amplia red de oficinas, con una apuesta decidida por la incorporación de servicios digitales en la relación con el cliente.

Así, en la actualidad Globalcaja cuenta con 315 oficinas, 13 de ellas especializadas en empresas y 2 de las denominadas “Oficinas Express” donde se atiende a clientes de manera muy ágil. Además, la entidad mantiene una amplia red de cajeros en la región, al superar ya los 300.

A través de nuestro nuevo modelo de oficinas buscamos un equilibrio entre transaccional, funcional y experiencia, para lograr que la experiencia y el servicio prestado a los clientes generen recurrencia y recomendación, y conseguir así que cada oficina sea capaz de convertir lo transaccional en una experiencia positiva.

Nuestras nuevas oficinas

transforman la experiencia del cliente

Apoyo a nuestras empresas

Como entidad financiera de referencia en nuestra región, en Globalcaja apoyamos a pequeñas y medianas empresas, con el fin de ayudar a aquellas familias que sacan adelante sus negocios y proyectos. Ayudamos a impulsar la economía de Castilla-la Mancha, una labor que nos concierne a todos y en la que nosotros no dejamos de trabajar día tras día.

Globalcaja empresas

En un mercado cada vez más global, estamos preparados para enfrentarnos a una realidad compleja y cambiante. Ponemos a disposición de nuestras empresas herramientas y estrategias basadas en la experiencia, conocimiento y cercanía, buscando hacer a nuestros clientes más competitivos.

Globalcaja Empresas ofrece soluciones concretas para empresas reales.

9.2. Tecnología al servicio de las personas

En un momento en que muchas empresas confunden digitalización con despersonalización, nosotros tenemos clara la necesidad de transformación, pero poniendo siempre la tecnología al servicio de la persona, y no al revés. La fuerte inversión que estamos realizando en tecnología nos permite dar una mejor respuesta, si bien, conjugándose adecuadamente con un trato personal y humano.

Las nuevas APP y el uso de nuestros canales digitales, ofrecen a nuestros clientes cada vez más funcionalidades y una mejor experiencia usuario, a través de las operaciones realizadas por Ruralvía, las operaciones de financiación contratadas a través de canales digitales, las descargas de nuestras APP y el fuerte incremento del uso de pago con Apple pay.

Transformamos la manera de hacer las cosas. Cada una de nuestras aplicaciones y servicios están diseñados para una finalidad concreta:

- RURALVÍA MÓVIL, *conecta con tu día a día*. La aplicación Ruralvía móvil está disponible para Android e S. A golpe de clic, puedes gestionar tus cuentas, el pago de tus recibos, hacer transferencias, encender y apagar tus tarjetas, encontrar cajeros y oficinas e, incluso, invertir en Bolsa. Todo ello, independientemente de dónde estés y en cualquier momento del día.

- RURALVÍA PAY, *conecta para pagar*. Gracias a la aplicación móvil Ruralvía Pay olvidarse la cartera en casa ¡ya no es un problema! Con ella, puedes pagar tus compras con cualquier Smartphone sin necesidad de efectivo ni tarjetas. También está disponible para Android e iOS y, además, con Bizum, puedes enviar y recibir dinero de tus amigos al instante. Para ello, sólo necesitas conocer sus números de teléfono y estar ambos dados de alta en el servicio.

- APPLE PAY, *conecta con tu forma de ser*. Con Apple Pay, puedes pagar de forma fácil y segura con tus tarjetas de Globalcaja a través de tus dispositivos Apple: iPhone, Apple Watch, iPad o iMac, en cualquier establecimiento con tecnología contactless. Un nuevo sistema de pago cómodo, rápido y seguro. Para empezar a utilizar Apple Pay basta con añadir tus tarjetas, acercar tu dispositivo al TPV y pagar. La compra la tendrás que verificar con Face ID o Touch ID para una mayor seguridad.

- RURALVÍA REPORT, *conecta con tu economía*. La aplicación móvil Ruralvía Report te permite gestionar tus finanzas y llevar un control detallado de tus ingresos, gastos, cuentas, préstamos y tarjetas. Está disponible para Android e iOS y, gracias a ella, tienes acceso a toda tu información financiera personal con los máximos estándares de seguridad. La app se actualiza de forma diaria y tienes la opción de acceder a los datos mensuales, trimestrales o anuales de la evolución de tus finanzas.

- RURALVÍA MI NEGOCIO, *conecta con tu negocio*. Si tienes un comercio físico u online, eres empresa o autónomo, tu aliado de confianza es Ruralvía Mi Negocio, disponible para Android e iOS. Mi Negocio es la nueva app inteligente que conecta con tu TPV Globalcaja para que tengas, de manera más sencilla, el control sobre la facturación, liquidaciones, ventas, flujo de caja…

- GLOBALCAMPO, *conecta con tu explotación*. Gestionar tu explotación agrícola y ganadera desde el móvil es muy fácil con Globalcampo. La aplicación que desde Globalcaja ponemos a disposición de nuestros agricultores y ganaderos para que puedan realizar una gestión más eficiente de sus tierras. Esta app, disponible para Android e S, permite, además, acceder de forma inmediata a la última información de las lonjas de Castilla-La Mancha.

Comunicación en las redes sociales

Globalcaja apuesta por la comunicación con la comunidad digital a través de las redes sociales. Con nuestra presencia en estos canales queremos fortalecer nuestra forma de entender la relación con nuestros clientes, que no es otra que la cercanía, la comunicación permanente y la mejora continua de nuestra capacidad de respuesta.

Asumimos un papel activo en los principales canales sociales para conectar con las empresas, los particulares, las cooperativas y los agricultores, manteniendo en todo momento a cada cliente actualizado sobre aquellos temas de interés relacionados con su actividad.

Globalcaja cuenta con perfiles sociales en Facebook, LinkedIn y Twitter (@somosglobalcaja), así como un blog corporativo (blog.globalcaja.es), con el objetivo de dar un paso adelante en la comunicación con sus clientes y en la consolidación de su estrategia digital. Con estos canales, Globalcaja está aún más cerca de todos ellos y da respuesta a sus inquietudes de forma directa, rápida y moderna. La entidad anima a hacerse seguidores de las comunidades online aportando experiencias, facilitando la interacción digital y trasladando al ámbito online su ya tradicional comunicación cercana y sincera con sus clientes.

9.3. Protección al consumidor

Globalcaja dispone del Comité de Nuevos Productos, cuya función principal es velar por la adecuada y correcta comercialización de los productos y servicios ofrecidos a los clientes, abarcando todas las fases de la comercialización y distribución de los mismos, asegurando en todo momento la protección de los consumidores.

En el año se han tratado temas como:

- ü Definición y elaboración de las fichas de productos.
- ü Aprobación de la comercialización o distribución de nuevos productos como fondos garantizados o depósitos estructurados.
- ü Actualización y aprobación de documentos normativos como la política de comunicación comercial de productos y servicios bancarios, o el manual del propio Comité de Productos.
- ü Aprobación de aspectos relevantes de cara a la correcta implementación de la nueva normativa

A su vez, Globalcaja está sometida a la Agencia de Autocontrol, que es el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable: veraz, legal, honesta y leal. El Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, está basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (CCI) y los Códigos de Conducta Sectoriales. Tennemos contratado con el citado organismo el servicio de asesoramiento sobre la corrección ética y legal de las campañas publicitarias antes de su emisión.

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España incorpora competencias en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, información a consumidores, educación financiera y resolución de conflictos. Los requerimientos recibidos del Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones de Banco de España, relacionados con publicidad, durante el ejercicio 2019 no hemos recibido ningún requerimiento de dicho departamento.

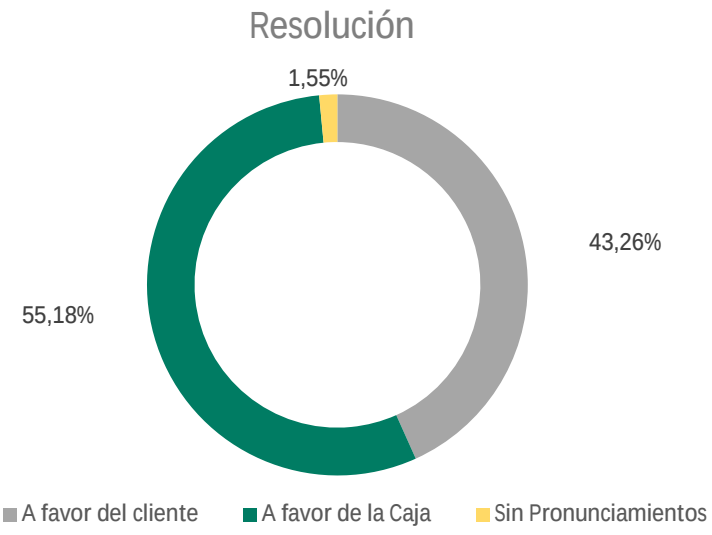
Servicio de atención al cliente

Globalcaja cuenta con un equipo especializado en la gestión de quejas y reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente, así como proporcionar el mejor servicio posible a los clientes. La gestión y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por nuestros clientes o usuarios como consecuencia de la contratación de productos o la prestación de servicios se sitúa en el Departamento Servicio de Atención al Cliente (SAC). El SAC atiende y resuelve las quejas y reclamaciones relacionadas con los 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.

Así mismo, Globalcaja refuerza este cometido con el Servicio de Defensa del Cliente de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC).

Además, el SAC actúa como interlocutor ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, así como en las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes ante este organismo.

Las materias sobre las que versan las quejas y reclamaciones realizadas por nuestros clientes son diversas. Los principales motivos de reclamación resueltos se concentran en las operaciones de préstamo y créditos que constituyen las operaciones de activo de la entidad, y que han supuesto en el 2019 el 52,89% del total de quejas y reclamaciones a sancionar, seguido de las reclamaciones por operaciones de pasivo que suponen el 14,38%, otros productos bancarios en los que se recogen aquellas quejas y reclamaciones relacionadas con tarjetas, cajeros automáticos y TPV's y que suponen el 10,27%, quejas y reclamaciones relacionadas con domiciliaciones, transferencias, letras y cheques que constituyen los servicios de cobro y pago y suponen el 4,24%, otras reclamaciones varias que suponen el 13,22% y el 0,13% que corresponde a servicios de inversión y a reclamaciones relacionadas con seguros y fondos de pensiones suponen el 4,88%.



Las reclamaciones presentadas durante el ejercicio 2019 se han reducido en un 26,85% respecto del año 2018, motivado por la práctica desaparición de las cláusulas suelo y el descenso en el número de reclamaciones en materia de gastos de formalización de préstamos hipotecarios.

A pesar de ello siendo el asunto más reclamado como consecuencia de las últimas sentencias del Tribunal Supremo del presente año. En cuanto al total de expedientes sancionados durante el año, el 43,26% la decisión adoptada ha sido a favor del cliente.

En el año las quejas y reclamaciones han afectado a las ocho provincias de actuación de nuestra entidad. La provincia con mayor número de reclamaciones es Ciudad Real que supone 41,21% sobre el total de admitidas a trámite, seguida de Albacete con 36,71% y Cuenca con 16,30%, lo que supone un 94,22% en los territorios de origen.

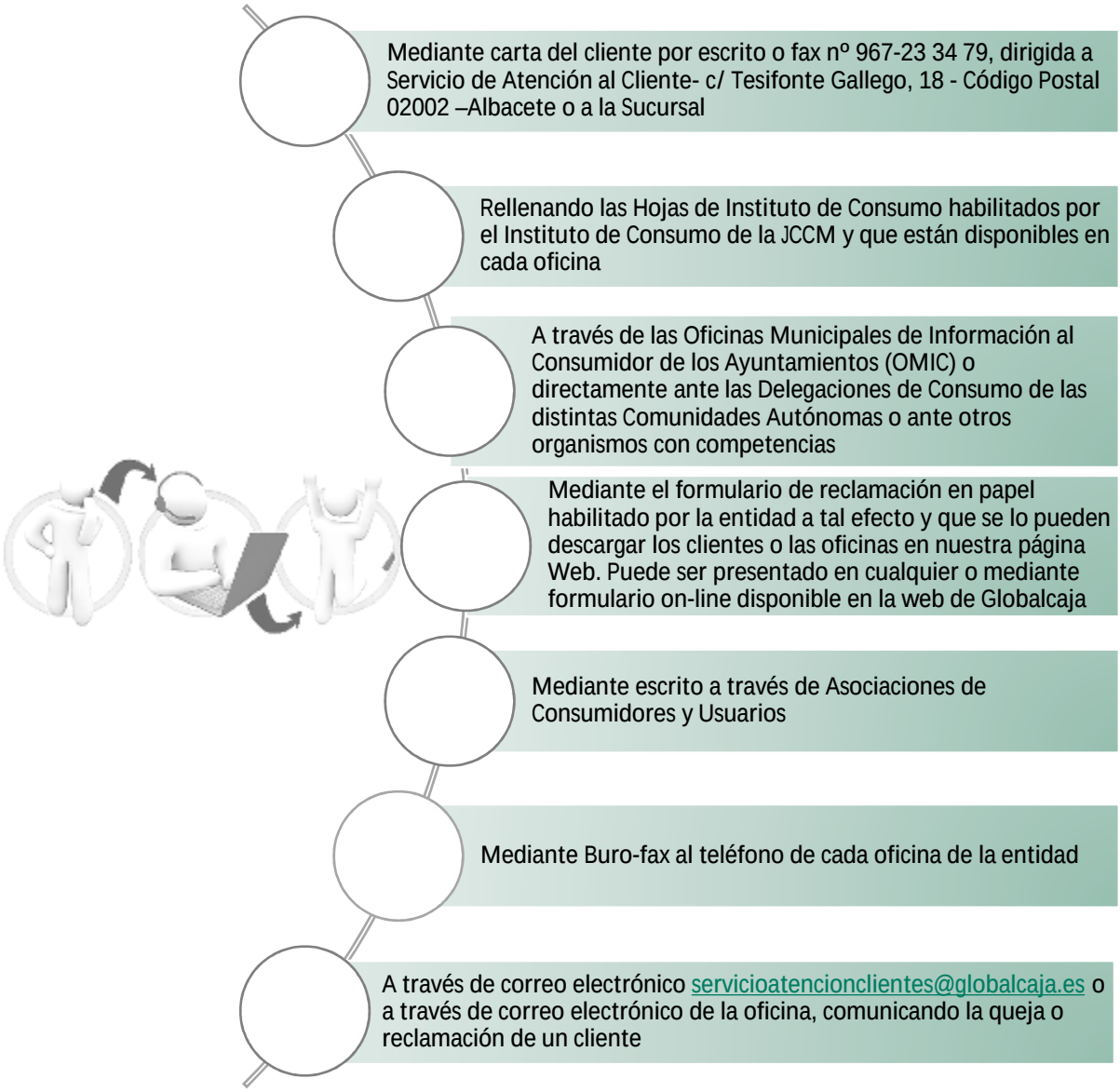
Las reclamaciones realizadas directamente ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España también se han reducido. En concreto, un 60,38% sobre las recibidas el año anterior, motivado al igual que en el caso del SAC, por un menor volumen de reclamaciones por gastos de formalización de préstamos hipotecarios. El 19,05% de los casos presentados ante el Banco de España durante el ejercicio 2019 han sido favorables a los clientes.

La Entidad aplica las medidas previstas en el RDL 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo y analiza caso a caso las reclamaciones recibidas.

Globalcaja cumple con los plazos de respuesta a consumidores y no consumidores sobre materias relativas al RDL 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas financieras urgentes desde la recepción de la reclamación. El plazo máximo de resolución para aquellos reclamantes considerados “consumidores”, generalmente personas físicas, es de un mes (15 días si el asunto corresponde a cuestiones relativas a medios de pago) y de dos meses para aquellos reclamantes considerados “no consumidores” o personas jurídicas.

Canales de atención a clientes

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse al Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes canales que se describen a continuación:



Existen canales específicos de comunicación de reclamaciones relacionadas con cláusulas suelo a través de los cuales los clientes pueden presentar su escrito de reclamación: oficina habitual; correo electrónico analisis.clausulasuelo@globalcaja.es o por correo ordinario.

10. Fiscalidad Responsable

Dentro de la responsabilidad de la caja con la sociedad y con el resto de actores de la misma, se encuadra la responsabilidad en el cumplimiento de las relaciones tributarias.

En el ámbito de la fiscalidad responsable, se encuentra la transparencia fiscal, informando Globalcaja de forma clara y sencilla de su contribución fiscal a la sociedad, a través de la comunicación de nuestras principales cifras fiscales. La transparencia fiscal no se plantea como ámbito aislado del departamento fiscal, sino que está función se encuentra involucrada en las acciones de transparencia fiscal.

- Acciones de transparencia fiscal no pública y obligatorias. Se trata de acciones de transparencia realizadas en el marco de colaboración entre las distintas administraciones tributarias. Es de especial relevancia la prevista por medio de la acción tercera del Plan de Acción contra la erosión de la base imponible y el traslado de beneficios publicado por la OCDE en enero de 2014.
- Acciones de transparencia fiscal pública y obligatorias. Son las acciones previstas para empresas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 2013/36/UE, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

Es importante el impacto geográfico de la fiscalidad responsable, Globalcaja actúa en este sentido como agente generador de valor en la sociedad, porque contribuimos a la economía de nuestro territorio a través del pago de impuestos, asegurando el desarrollo sostenible por vía de una correcta tributación en las jurisdicciones en las que la Caja tiene presencia.

10.1. Transparencia fiscal

A continuación, desglosamos la contribución fiscal del Grupo Globalcaja y detallamos la metodología seguida, comprometidos, conforme hemos dicho, con la transparencia:

En la contribución impositiva global se ha seguido una metodología en la que se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre el Valor Añadido, retenciones por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Seguridad Social y otros impuestos; es decir, se incluyen tanto los impuestos relacionados con la entidad como los impuestos que ésta ingresa por cuenta de terceros.

Durante el ejercicio 2019 la contribución impositiva ha supuesto 29,8 millones de euros, siendo los impuestos propios 17,4 millones de euros y los pagados en nombre de terceros 12,5 millones de euros. Estos importes se refieren a los impuestos realmente pagados a las distintas administraciones tributarias en 2019.

TIPO DE IMPUESTOS		
Euros	2019	2018
En impuestos propios	17.350.729,86	15.204.682,21
En impuestos de terceros	12.482.174,59	11.695.949,05
Contribución impositiva global	29.832.904,45	26.900.631,26

En cuanto a la contribución fiscal del Grupo, es decir, los impuestos propios citados anteriormente, 3,0 millones de euros se derivan del Impuesto sobre Sociedades y 14,4 millones de euros del resto de cargas impositivas. En un mayor grado de análisis, la aportación fiscal de la entidad para el ejercicio 2019 se diversifica a nivel impositivo en los siguientes términos:

DESGLOSE IMPOSITIVO	
Euros	2019
Impuesto sobre Sociedades	2.962.670,73
Impuesto sobre el Valor Añadido*	897.078,23
Seguridad Social	10.879.880,07
Impuesto sobre Depósitos	1.535.159,41
Otros impuestos	1.075.941,42
Contribución fiscal del Grupo	17.350.729,86

(*) Resultado calculado como la diferencia entre el IVA Repercutido y el IVA Soportado deducible tras la aplicación de la regla de prorrata general y especial.

Tributación del año

De los resultados positivos del ejercicio 2019, fruto del buen trabajo realizado en el año, derivan los cálculos siguientes:

- La entidad en el ejercicio 2019 ha obtenido unas ganancias antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas por importe de 51.783 miles de euros, lo que ha supuesto en gasto por impuesto de sociedades de 5.530 miles de euros y un saldo de hacienda pública deudora por 718 miles de euros.

- Así mismo, la entidad presenta el modelo 221 de autoliquidación de la prestación patrimonial por conversión de activos por impuesto diferido en crédito exigible a la administración tributaria, donde se establece que los activos por impuesto diferido correspondientes a dotaciones por deterioro de los créditos u otros activos derivadas de las posibles insolvencias de los deudores no vinculados con el contribuyente, y cuya deducibilidad no se produzca por aplicación de lo dispuesto en el artículo 13.1.a) de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, así como los derivados de la aplicación de los apartados 1 y 2 del artículo 14 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, correspondientes a dotaciones o aportaciones a sistemas de previsión social y, en su caso, prejubilación, podrán convertirse en un crédito exigible frente a la Administración Tributaria. El importe ingresado por este tema en el 2019 ha ascendido a 374 mil euros.

- La Ley 16/2012, de 27 de diciembre, por la que se adoptan diversas medidas tributarias dirigidas a la consolidación de las finanzas públicas y al impulso de la actividad económica introdujo en el sistema tributario español el Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito. A través de este impuesto, que pagamos por los ahorros que nuestros clientes mantienen en nuestras oficinas, las entidades de crédito cumplimos con otra de nuestras responsabilidades fiscales. Recientemente, la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, ha modificado con efectos desde el 1 de enero de 2014 el tipo de gravamen del Impuesto sobre los Depósitos en las Entidades de Crédito, fijándolo en el 0,03%. El importe liquidado en el 2019 por este impuesto ha sido de 1.535 miles de euros.

10.2. Interacción con las autoridades fiscales

En el ámbito de la fiscalidad responsable, como entidad financiera, Globalcaja se comunica con la autoridad tributaria colaborando en la gestión recaudatoria de los distintos organismos públicos en base a la disposición de una serie de normativas reguladoras.

La comunicación con cada de las jurisdicciones de tributación es una apuesta por la transparencia fiscal.

A nivel estatal, la Ley 58/2003, del 17 de diciembre, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, establece la relación de colaboración de las entidades financieras en la gestión recaudatoria de la administración. En este sentido, durante el ejercicio 2019 se ha recaudado alrededor de 442,8 millones de euros.

Por la parte autonómica, actualmente somos entidad colaboradora de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, según lo contenido en la Orden de 23 de mayo de 2001, sobre regulación de las condiciones de prestaciones del servicio de caja y de colaboración en la recaudación de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha. En este ámbito los tributos capturados ascienden a 61,0 millones de euros.

Por parte de la Tesorería General de La Seguridad Social, nuestra colaboración recaudatoria viene regulada por el Real Decreto 696/2018, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social. Para este organismo la recaudación efectuada supone alrededor de 125,9 millones de euros.

Finalmente, también existen diversos convenios de colaboración en gestión recaudatoria a nivel local, con diputaciones provinciales y ayuntamientos donde tenemos nuestro ámbito de actuación. Por este lado, la recaudación se eleva a 139,3 millones de euros, suponiendo 81,5 millones de euros lo tributos domiciliados y 57,9 los tributos capturados por diversos canales (ventanilla/oficina, banca electrónica o cajeros).

De esta forma ofrecemos un servicio a la administración a través de los ingresos recaudados y un servicio al contribuyente en la gestión y la tramitación de sus obligaciones tributarias.

Impuestos Recaudados		
Euros	2019	2018
Estatal	442.849.215,10	457.732.027,14
Autonómico	61.015.623,87	63.375.752,99
Seguridad Social	125.868.560,85	121.286.833,43
Entidades locales	139.338.967,48	137.095.241,96
Recaudación EE.CC.	769.072.367,30	779.489.855,52

Colaborador social

La Caja refleja su compromiso con el concepto de fiscalidad responsable, no sólo siendo entidad colaboradora en la gestión recaudatoria de la Administración tal y como establece la Ley 58/2003, del 17 de diciembre, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación si no, además desarrollando la posición de colaborador social para el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRFP), desempeñando así una doble función:

- Soporte y ayuda en la presentación.
- Recaudación de los modelos 100 y 102 IRPF Declaración anual de renta.

Con carácter anual, y generalmente desde marzo a julio se lleva a cabo la planificación, gestión y desarrollo de la campaña, bajo la constitución de:

- Jornadas formativas: previo a su comienzo se realiza una serie de jornadas formativas para la red de oficinas referente a las novedades incorporadas sobre la Ley 35/2006 del IRPF y de los cambios y mejoras del sistema de presentación RentaWEB.

- Soporte de apoyo continuado (mínimo de dos personas) en el que se atienden las consultas e incidencias relacionadas con la materia (aprox. 2.450 gestiones realizadas).

Como resumen, han sido más de 18.100 las declaraciones presentadas en cada uno de los últimos ejercicios, a través de la plataforma RentaWEB y bajo el certificado de colaborador social.

11.Correspondencia indicadores GRI

GRI 102-55 Índice de contenidos GRI

	Nº Página
1.- MODELO DE NEGOCIO	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
GRI 102-1: Nombre de la organización	8
GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	9,13-14
GRI 102-3: Ubicación de la sede central	8
GRI 102-4: Número de países donde opera la organización	9
GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica	8, 13
GRI 102-6: Mercados servidos	9
ESTRATEGIA	
GRI 102-14: Declaración del responsable máximo de la organización	3-5
GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	22-25
GOBERNANZA	
GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización (incluidos los comités del máximo órgano de gobierno)	16-20
2.- ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
Análisis de materialidad	26
3.- CUESTIONES AMBIENTALES	
IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	
GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (inversiones medioambientales)	27
GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	27
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	
GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	28-29
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	
GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	29-32
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	
Consumo de agua:	
GRI 303-1: Extracción de agua por fuente	32
Consumo de materias primas	
GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	33
GRI 301-2: Insumos reciclados	30-32
Consumo de energía y combustible	
GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización	32-33
GRI 302-4: Reducción del consumo energético	33
GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	35-36
CAMBIO CLIMÁTICO	
GRI 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	36-37
GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI	36-37

4.- CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	
EMPLEO	
GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	38-57
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	42
GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación del personal	54
GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	40-41
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	54-55
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (SSL)	
GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	47, 56
RELACIONES SOCIALES	
GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	47-48
FORMACIÓN	
GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado	48-49
GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	43
IGUALDAD Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	49-50
5.- CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	
DENUNCIAS POR CASOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	
GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	58
PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS DE LA OIT	
GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	60
6.- CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	
MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES	
GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	61
GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	62-63
7.- INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD	
GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	70-78
8.- PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	
COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL (COMPRAS LOCALES)	
GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	79-80
GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	79-80

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	
GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	79-80
GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales	79-80
9.- INFORMACIÓN CLIENTES / CONSUMIDORES	
SALUD Y SEGURIDAD DE CONSUMIDORES	
GRI 416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	81-89
GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	81-89
GRI 417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	81-89
GRI 417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	81-89
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	
GRI 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	81-89