2020

Estado de Información no Financiera

ÍNDICE

Carta del presidente

1. Nuestra Caja
2. Análisis de materialidad
3. Cuestiones ambientales
4. Nuestras personas trabajadoras
5. Respecto a los derechos humanos
6. Nuestro modelo de Cumplimiento
7. Nuestro compromiso con la Sociedad
8. Acerca de nuestros proveedores
9. Relación con el cliente
10. Fiscalidad responsable
11. Correspondencia indicadores GRI

CARTA DEL PRESIDENTE

Carlos de la Sierra Torrijos

UN FUTURO MÁS VERDE

Emprendimos ya hace unos años, el camino de la transformación y en él, la sostenibilidad juega un papel estratégico. El objetivo de todo el equipo es ofrecer a nuestros clientes los mejores productos y servicios financieros de forma sostenible. Es una forma más que tenemos de contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y al logro de los ODS. Algunos de los cuales, a lo largo de estos años, hemos asumido como propios

ABRIMOS LAS PUERTAS DE NUESTRA ENTIDAD

Presentamos un año más, y ya van tres, el Estado de Información No Financiera (EINF) correspondiente a 2020. Un informe en el que abrimos las puertas de la entidad a nuestros socios, clientes, resto de grupos de interés y a la sociedad en su conjunto como muestra de nuestra transparencia y compromiso. A través de las siguientes páginas, analizamos la forma en la que nos relacionamos con nuestro entorno, conjugando el desarrollo de nuestra actividad con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

Para la realización de este informe, hemos seguido las directrices de Global Reporting Initiative (GRI), lo que nos permite mejorar la comunicación con nuestros grupos de interés, estudiando impactos y riesgos y detectando oportunidades y beneficios, en base a nuestra sostenibilidad en cuatro grandes áreas: económica, social, medioambiental y modelo de gobierno.

2020 ha sido un año en el que la pandemia de la COVID-19, de un modo u otro, lo ha condicionado todo.

Lo que comenzó como una crisis sanitaria global, ha derivado en una crisis social que, gracias a las importantes fortalezas con las que contamos en Globalcaja, nos ha permitido posicionarnos como parte de la solución

En este sentido, hemos sido líderes en la tramitación de operaciones ICO en nuestros territorios de origen, garantizando la liquidez a quien lo ha necesitado en los momentos más complicados. Esto se traduce en gestionar alrededor de 10.000 operaciones por valor de 800 millones de euros, que ponen de manifiesto nuestro compromiso con el desarrollo económico de las zonas en las que nos asentamos.

Fieles a nuestros orígenes y a la propia naturaleza social de la entidad, como cooperativa de crédito que somos, nuestra implicación social es inherente a nuestro funcionamiento. Tal y como se establece en los estatutos, destinamos el 15 por ciento de los beneficios al Fondo de Educación y Promoción (FEP), lo que ha supuesto dedicar a fines sociales 45 millones de euros en los últimos diez años. A lo que debemos añadir el papel de nuestras Fundaciones y su contribución al impulso de proyectos que promueven el respeto al medio ambiente, el desarrollo sostenible, la mejora de las condiciones de vida de los colectivos más vulnerables, el impulso de la educación y la formación a todos los niveles y, en definitiva, de todas aquellas iniciativas que permiten construir una sociedad más inclusiva, desarrollada y con mayores tasas de bienestar.

Es nuestra forma de hacer banca; de personas, para personas. Un modelo basado en valores, que va mucho más allá de la generación de valor únicamente a través de nuestra actividad financiera. Por citar solo un ejemplo, como respuesta inmediata a la declaración del estado de alarma, pusimos en marcha el Fondo Solidario COVID-19, que ha permitido a más de 140 asociaciones desarrollar proyectos dirigidos a minimizar el impacto de la pandemia en la sociedad.

De este modo, en 2020 hemos mostrado un gran dinamismo, que ha sido posible conjugando dos aspectos. Por un lado, la confianza que nos siguen mostrando nuestros socios y clientes y, por el otro, el esfuerzo realizado por los más de mil profesionales de Globalcaja. Un equipo altamente comprometido y especializado, que garantiza un trato cercano y personalizado, propiciando la mejor experiencia de cliente posible y buscando su máxima satisfacción. Para ello, está siendo clave la transformación digital, tal y como la entendemos nosotros. Que no es de otro modo que poniendo la tecnología al servicio de las personas.

En el camino de la transformación, como se ha comentado la sostenibilidad juega un papel estratégico. Bien es cierto que las emisiones directas de CO_2 del sector financiero son muy limitadas. Sin embargo, queremos ir de la mano de nuestros clientes hacia un futuro más verde, a través de la financiación y del asesoramiento y ofrecer, tanto a las empresas como a los particulares, soluciones sostenibles innovadoras.

Mientras, en la actualidad, asistimos a una cada vez mayor concentración del sector financiero, nosotros seguiremos orientando nuestra actividad a la inclusión financiera, promoviendo un modelo de banca de proximidad. Tanto, que un tercio de nuestra red de oficinas está ubicada en poblaciones de menos de mil habitantes. De este modo, acercando los servicios financieros a todas las personas con independencia de su lugar de residencia, promovemos la lucha contra la despoblación, la vertebración de los territorios y la dinamización de la economía social.

Acercando los servicios financieros a todas las personas, con independencia de su lugar de residencia, promovemos la lucha contra la despoblación, la vertebración de los territorios y la dinamización de la economía social

Sabemos que todavía nos queda mucho camino por recorrer. Este documento es un punto de partida en nuestro compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés y con la sociedad en su conjunto. Estamos convencidos de que, contando con la confianza y el esfuerzo de nuestros socios, clientes y empleados, nuestra estrategia nos marcará el rumbo adecuado para continuar generando valor y propiciando una sociedad más justa, innovadora y sostenible.

Carlos de la Sierra Torrijos

1. NUESTRA CAJA

1.1. Nuestra organización y estructura

1.2. Nuestra estrategia

1.3. Marco de control interno

Quiénes somos?

FORTALEZA FINANCIERA PARA APOYAR A NUESTRO TERRITORIO

El estudio 'Retrato de España en función de sus marcas y su consumo', elaborado por DataCentric, empresa especializada en datos, eligió en 2019 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.

Globalcaja ante esta nueva crisis que estamos viviendo, se mantiene fiel a los principios del cooperativismo. Desde el comienzo de la crisis estamos realizando un enorme esfuerzo para estar más cerca si cabe de nuestros socios, clientes y empleados, velando por su salud, financiando sus necesidades y apoyando proyectos sociales cuya finalidad es mitigar el impacto de la pandemia.

En estos tiempos difíciles es cuando se reafirma el éxito del modelo de banca basado en valores, comprometido con las personas y con el territorio

En nuestros territorios de origen operan 17 entidades, y en este contexto de competencia, Globalcaja ha sabido evolucionar y adaptarse hasta alcanzar en la actualidad una cuota de mercado superior al 20%. Las cifras nos sitúan en una posición de fortaleza para afrontar con garantías la actual coyuntura económica. Tenemos una gran capacidad para continuar financiando los principales proyectos de nuestra tierra, atrayendo valor y favoreciendo la generación de empleo.

LIDERAZGO	22%(*)	CUOTA DE MERCADO (*) media en provincias de origen
CRECIMIENTO	4.653 Mill.€	+7,8% respecto al año anterior PRÉSTAMOS A CLIENTES
CONFIANZA	7.137 Mill.€	RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES
SEGURIDAD	por encima de 100%	sector 71,4% RATIO DE COBERTURA
CALIDAD	3,07%	sector 4,44% RATIO DE DUDOSIDAD
RENTABILIDAD	36,0 Mill.€	BENEFICIO DESPUÉS DE IMPUESTOS

Hoy más que nunca, el compromiso con la empleabilidad, la estabilidad y la calidad en el trabajo refuerza nuestro posicionamiento como entidad líder y referente en generación de empleo en Castilla-La mancha.

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. Mientras que en la banca las crisis se han traducido en destrucción de empleo, Globalcaja no ha llevado a cabo ninguna política de reestructuración ni de empleo ni de número de oficinas.

El valor del compromiso es el eje principal de nuestra gestión.

Como cooperativa de crédito que somos, el compromiso forma parte de nuestro ADN. Son ya más de 50 años los que llevamos destinando parte de nuestros beneficios a fines sociales, a través del Fondo de Educación y Promoción. Una aportación que más allá de lo económico, nos convierte en dinamizadores, apoyando ferias, eventos y todo tipo de iniciativas que hacen de nuestra tierra un territorio próspero.

Nuestros valores son la herramienta que guía todas nuestras decisiones.

Cercanía	Desarrollamos una banca personal y cercana. De personas para personas. A través de nuestra extensa red de oficinas, garantizamos y acercamos los servicios bancarios a todo el territorio, favoreciendo la inclusión financiera.
Compromiso	Somos una entidad comprometida con el territorio y con una clara vocación social. Fieles a nuestros orígenes, contribuimos al desarrollo sostenible de la región, buscando siempre el bien común para el conjunto de la sociedad.
Especialización	Nuestro alto grado de especialización nos permite ofrecer soluciones personalizadas para todos nuestros clientes. Particulares, empresas y profesionales del sector agrario encuentran en Globalcaja una entidad siempre a su servicio.
Liderazgo	El liderazgo va más allá de la posición que mantenemos en los territorios en los que nos asentamos. Forma parte de nuestra cultura organizacional a todos los niveles. Promovemos la excelencia y la aportación de valor.
Innovación	Somos una entidad con una forma de hacer banca diferente, con un futuro extraordinario, gracias a la innovación. A la búsqueda de la mejora continua de lo que somos, hacemos y ofrecemos a nuestros socios, clientes, empleados y a la sociedad en su conjunto.
Ética	Contamos con un Código Ético y de Conducta propio que proporciona a todos los empleados un sistema de valores común, que configura su conducta y comportamiento y ayuda a fomentar nuestra cultura corporativa. Nuestra gestión es ética y transparente.

Avanzamos en nuestra gestión basada en la especialización y lo hacemos mirando al futuro, utilizando la tecnología y poniéndola siempre al servicio de las personas. Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia de usuario posible.

El compromiso de Globalcaja no se limita actuaciones excepcionales, si no que es algo constante y sostenido en el tiempo. Tanto que desde su constitución, Globalcaja ha destinado más de 44 millones de euros a fines sociales, a través de su Fondo de Educación y Promoción y de sus Fundaciones.

La inclusión financiera y la lucha que Globalcaja mantiene contra la despoblación, se muestra a través de una extensa red de oficinas, garantizamos y acercamos los servicios bancarios a todo el territorio, promoviendo el desarrollo de las zonas sobre las que nos asentamos.

Un tercio de nuestras oficinas están ubicadas en poblaciones de menos de 1.000 habitantes.

La entidad dispone de más de 300 cajeros, más de 8.000 TPV comercios y tiene emitidas más de 260.000 tarjetas. Toda esta tecnología pretende facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia de usuario a nuestros clientes. Sin embargo, no pretende sustituir la relación de persona a persona que para nosotros es un vector clave en nuestro modelo de negocio.

Globalcaja ha vuelto a hacer tangible su compromiso con el tejido productivo del territorio. 4 de cada 10 empresas han contado con la entidad para la tramitación de las líneas ICO. Globalcaja ha formalizado el 30% del volumen de estas operaciones en el territorio. Destacar, además, la gran capilaridad que ha aportado Globalcaja a la hora de hacer llegar la liquidez necesaria para afrontar estos momentos difíciles a todos los rincones del territorio.

Para los particulares y familias, la entidad ha tramitado casi un millar de moratorias, aplazando a los clientes que lo han necesitado las cuotas de sus préstamos. Además, se han puesto en marcha otras medidas como el adelanto de pensiones a los mayores, la ampliación del límite del pago sin contacto de 20 a 50 euros, o la implantación de Paygold para apoyar las compras a distancia en los comercios.

Más comprometidos que nunca.

FUNDACIÓN Globalcaja Cuenca

FUNDACIÓN Globalcaja Albacete

FUNDACIÓN Globalcaja Horizonte XXI

FUNDACIÓN Globalcaja La Roda

FUNDACIÓN Globalcaja Mota del Cuervo

CLIENTES

Queremos... **clientes satisfechos**
+ 600.000 clientes

EMPLEADOS

Tenemos... **empleados comprometidos y formados**
+ 1.000 empleados

SOCIOS

Conseguimos... **la confianza de nuestros socios**
+ 125.000 socios

COMPROMISO SOCIAL

Ofrecemos... **compromiso con el territorio**
+ 5,4 millones de inversión social

1.1. Nuestra organización y estructura

NACE DE UNA FUSIÓN ENTRE IGUALES

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

UNO DE LOS PRINCIPALES GRUPO BANCARIOS OPERANTES EN ESPAÑA

2.314
OFICINAS DEL GRUPO

67.079 Mill.€
ACTIVOS TOTALES

8.434
EMPLEADOS DEL GRUPO

M.I.P
MECANISMO DE SOLIDARIDAD DEL GRUPO

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

SEGUROS RGA
Los seguros del Grupo Caja Rural

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

Es importante destacar que los entes supranacionales están impulsando la sostenibilidad en la economía sirviéndose de las Entidades Financieras como instrumento catalizador.

Entendiendo sostenibilidad como un conjunto de actuaciones orientadas a satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, alineando de manera equilibrada, el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

El impulso a la sostenibilidad se hace mediante la aplicación de un marco general (Acuerdos supranacionales y Plan de Finanzas Sostenibles) y una serie de marcos reglamentarios que obliga a las entidades de crédito a integrar elementos de sostenibilidad en su gestión.

Por ello, en el Grupo Caja Rural se está trabajando en la estrategia de Grupo en relación a la sostenibilidad, así como en la preparación de un Plan Director de evolución de la sostenibilidad específico para las tres unidades corporativas, Banco Cooperativo, RGA y Gescooperativo y la de Servicios Informáticos.

Unidades de Negocio	Líneas de Soporte
Banco Cooperativo	RSI (Rural Servicios Informáticos)
RGA (Grupo Asegurador)	
Gescooperativo (Gestor Fondos)	

En el Grupo Caja Rural se ha realizado una autoevaluación en relación a la sostenibilidad, destacando la imagen muy vinculada a la sostenibilidad debido a la relación con el mundo rural y la promoción de la acción social por parte de las Cajas Rurales.

El modelo de sostenibilidad del Grupo Rural se apoya en 6 grandes pilares

1. Estrategia

- Integración de los factores ASG en la misión y visión del Grupo para posicionarse en el mercado en materia de sostenibilidad.

2. Gobierno y Cultura

- Despliegue del modelo de gobierno que garantice la implementación de la estrategia ASG definida por el Grupo.

3. Medición y Control de Riesgos

- Integración de factores ASG en el marco de riesgos de las Entidades del Grupo con el fin de controlar y medir los riesgos climáticos y sociales de los procesos de negocio

4. Productos y Servicios

- Adaptación de la oferta de productos y servicios para atender la creciente demanda por la sostenibilidad.

5. Procesos de contratación

- Adaptación de los procesos de contratación para incorporar los factores ASG.

6. Divulgación y reporting

- Adaptación de los canales de comunicación, generación de informes y difusión de información en relación con la sostenibilidad.

Para alcanzar el modelo de sostenibilidad del Grupo Rural se han identificado 8 grandes líneas de trabajo, aplicables a cada una de las unidades corporativas y asignadas a grupos de trabajo.

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:

Globalcaja (Perteneciente: Fondo de Garantía de Depósitos y en el Fondo Único de Resolución)	Gestión Global de Acciones (Holding) 100%	Globalagrario 100%	Finca Bayona Corazones 50%
		Globalfintech 100%	Globaldiversión (Globalentradas) 100%
		Activos Globales Manchegos 100%	
	Gestión de Activos de Castilla La Mancha 100%		

La actividad de Globalcaja se sustenta en la doble condición de 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.

NUESTRAS RELACIONES

Globalcaja tiene un modelo de negocio basado en la persona, enfocado en el largo plazo y que apuesta por el crecimiento conjunto y compartido.

Te escuchamos

Desarrollamos una banca personal y cercana, con una clara orientación al cliente. Nuestro objetivo es siempre ofrecer la mejor experiencia de usuario posible y nos esforzamos en la generación de valor para todas aquellas personas que depositan su confianza en Globalcaja.

Te ayudamos en la toma de decisiones

BANCA DE EMPRESAS

Con 100 gestores y oficinas especializadas, ofrecemos soluciones personalizadas a la realizadas de cada una de las empresas.

BANCA RURAL

Somos líderes en la región en asesoramiento agrario, PAC, agroseguro…

ESPECIALISTAS EN SEGUROS Y BANCA PATRIMONIAL

Con su apoyo, nuestros clientes sienten más seguridad en sus operaciones.

Nuestros profesionales: nuestro mayor activo

En Globalcaja tenemos un alto grado de compromiso con nuestros empleados. Mantenemos una firma apuesta por el empleo estable y de calidad e impulsamos ambiciosos planes de formación. Nos esforzamos en la creación de un buen clima laboral, propicio para favorecer su desarrollo profesional y personal, en un entorno en el que la conciliación es una realidad.

Asimismo, cada año, damos la bienvenida a nuevos jóvenes, ofreciéndoles su primera oportunidad.

Confianza, prudencia y seguridad

Si algo nos distingue con respecto al resto del sector es una elevada prudencia en la gestión. Nos gusta establecer y afianzar relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes, y siempre, antes de actuar, pensamos que si una operación no es buena para el socio y el cliente, no es buena para Globalcaja.

Nos esforzamos para que la entidad sea reconocida por sus buenas prácticas.

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 de Globalcaja

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. El mercado de los servicios financieros está evolucionando sin dejar de lado el marco regulatorio de protección a los clientes.

Una extensa red de oficinas, favoreciendo la inclusión financiera

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 314 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, 5 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 de la Comunidad Valenciana y Murcia.

Gobierno Corporativo

NUESTRO CONSEJO RECTOR

Presidente
D. Carlos de la Sierra Torrijos
Vicepresidente 1º
D. Rafael Torres Ugena
Vicepresidente 2º
D. Herminio Molina Abellán
Secretario
D. Fernando Mariano León Egido

Vocales
Vocal 1º
D. Desamparado Irnán Parrilla
Vocal 2º
D. Juan Aparicio Sáez
Vocal 3º
D. Jesús J. Casanova Fdéz. Bravo
Vocal 4º
D. Luis García Romero
Vocal 5º
Dña. Felicia Plata Álvarez
Vocal 6º
D. Manuel Simarro López
Vocal 7º
Dña. Clara Isabel Fdéz-Cabrera Marín
Vocal 8º
D. Ramón Alcarazo Peñuelas
Vocal 9º
Dña. Elena Pacheco Martínez
Vocal 10º
Santiago Cortés Martínez
Vocal 11º
Juan Galiano Puertas
Consejero Laboral
D. Rafael Mendonza Ballesteros

Suplentes
Zona de Albacete
Impar. D. Gabriel Lodares Romano
Par. D. Andrés Caballero López
Zona de Ciudad Real
Impar. D. Carmelo Monteagudo Moreno
Par. D. Pedro J. Martín-Zarco Díaz Madroñero
Zona de Cuenca
Impar. D. Carlos David Bonilla Merchante
Par. D. Fernando Rodrigo Castellano

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.

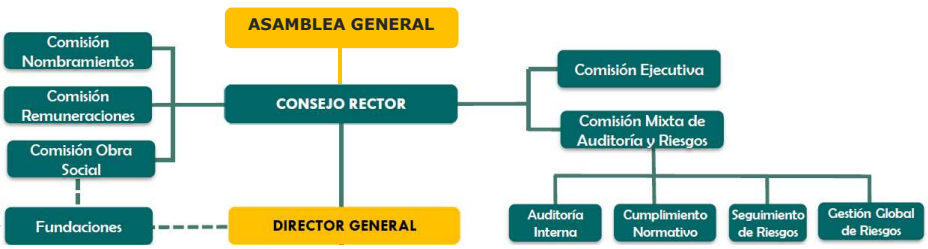
ASAMBLEA GENERAL

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.

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.

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.



El Consejo Rector tiene delegada la gestión ordinaria de la Caja en la Dirección General y concentra su actividad en la función general de supervisión y control.

Conforme al compromiso permanente de la Entidad con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo Rector de la Caja, en el marco de las funciones que tiene atribuidas para establecer los objetivos estratégicos de la Entidad y en particular en materia de riesgo y gobierno interno, ha aprobado el presente Sistema de Gobierno Interno de Globalcaja (el "Sistema"), cuya implementación y desarrollo será asimismo objeto de supervisión por el Consejo Rector con el apoyo de sus distintas Comisiones Delegadas constituidas en su seno.

Contamos con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control, adecuado y transparente, que persigue una actuación eficiente, y a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo.

El Sistema de Gobierno Interno tiene por objeto:

i) promover una gestión transparente, independiente, eficaz y prudente de la Entidad y de su Grupo, respetuosa con los requerimientos de los reguladores y supervisores;

ii) establecer una asignación clara de responsabilidades y competencias en su marco de control interno, incluidas sus unidades y funciones de auditoría y control interno; y

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

COMISIÓN EJECUTIVA Y OTRAS COMISIONES DELEGADAS

El Consejo Rector cuenta, para el mejor ejercicio de sus competencias, con Comisiones Delegadas de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, en los que sus miembros debaten de forma objetiva y, en su caso crítica, abordando las distintas opiniones de manera constructiva.

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

Las Comisiones, a través de sus Presidentes, informan al Consejo Rector del ejercicio de sus respectivas funciones de supervisión. En particular la Caja cuenta con las siguientes comisiones:

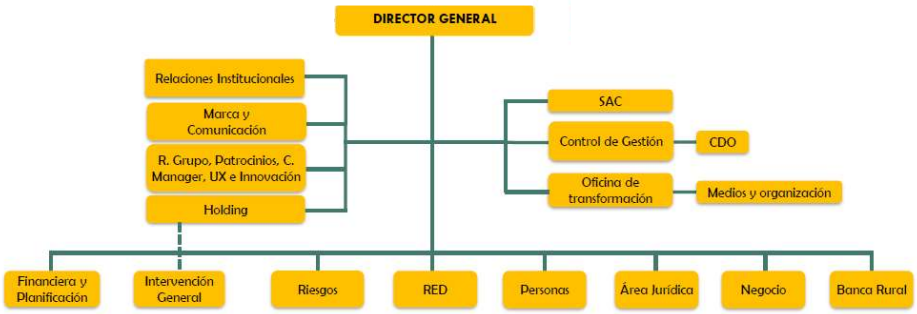
Comisión Ejecutiva	El Consejo Rector tiene delegadas parte de sus atribuciones y facultades en una Comisión Ejecutiva, salvo las indelegables, conforme a lo previsto estatutariamente. En cualquier caso, el Consejo Rector sigue siendo competente y responsable frente a terceros de las facultades delegadas.
Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos	Se constituye como un órgano interno de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas y con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación. Las principales funciones de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos en materia de riesgos 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 Mixta de Auditoría Riesgos 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, el Comité de Riesgos 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. Por lo que respecta a la función de auditoría, esta Comisión sirve de apoyo al Consejo Rector en sus cometidos de vigilancia mediante la revisión periódica del proceso, las políticas y los criterios de elaboración de la información económico-financiera, del sistema de control interno de la Entidad, del cumplimiento normativo y de la contratación, independencia y conclusiones del auditor externo entre otros aspectos.
Comisión de Nombramientos	La Comisión de Nombramientos tiene asignadas las facultades generales de propuesta e informe 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, 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.

ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección está formada por un Director General del que dependen todas las Áreas de la Entidad. Al día de la fecha, el cargo de Director General lo ostenta D. Pedro José Palacios Gómez, con 17 años de experiencia en la gestión de Entidades financieras.

Para lograr un buen gobierno, la función de dirección recae en el Director General, correspondiendo 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, gestionando 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 la responsable de la gestión diaria de la Entidad, supervisadas estas funciones por el Consejo Rector.

Bajo la supervisión del Director General, la estructura de la Caja se configura con diversas Áreas/Departamentos Internos que desempeñan un papel relevante en la estructura organizativa de delimitación de las distintas áreas funcionales y de responsabilidad de la Entidad contribuyendo a un adecuado gobierno interno de la misma y su Grupo. En particular, la Caja tiene constituidas las siguientes Áreas/Departamentos Internos con responsabilidades atribuidas en función de su ámbito de actuación:



COMITÉS INTERNOS DE CONTROL

La Entidad ha 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 encargados del análisis y sanción de las operaciones de riesgo (crédito) que, conforme a las delegaciones conferidas por el Consejo Rector, 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.
Comité de Seguimiento de Riesgos	El Comité de Seguimiento de Riesgos tiene como misión analizar y tomar decisiones en relación con los acreditados revisados por el Departamento de Seguimiento de Riesgos, así como de la cartera en general o colectivos con dificultades con la finalidad de prevenir con antelación las situaciones irregulares, estableciendo una política de dotaciones prudente y constante en el tiempo.

Comité de Gestión de Activos y Pasivos	El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP) es el responsable del control y de la gestión de los riesgos de liquidez, mercado, contraparte y estructural de balance, siendo sus principales funciones en relación con dichos riesgos las siguientes: - Aprobación de las políticas de riesgo y procedimientos generales de actuación. - Aprobación de las metodologías de medición y análisis de riesgos. - Diseño de las estructuras de límites de riesgo. - Seguimiento del grado de cumplimiento de las políticas establecidas para la gestión de los distintos riesgos. - Revisión y recomendación de estrategias de inversión. Este Comité goza de una estructura ágil y especializada que permite supervisar el cumplimiento de las distintas políticas establecidas, así como realizar un seguimiento más frecuente de las áreas de mercado.
Comité de Ética y Conducta	El Comité de Ética y de Conducta es un órgano colegiado, con poderes autónomos de iniciativa y control, cuyas funciones principales son controlar y supervisar el riesgo de cumplimiento relacionado con: los eventos relativos a los empleados (sistema de gestión de cumplimiento penal); la normativa que afecta a la organización; el cumplimiento de regulaciones específicas de mercados internacionales (MIFID II); y el desarrollo de políticas y normas que eviten el abuso de mercado.
Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo	El Comité de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (OCI) es el órgano colegiado en esta materia. Sus funciones principales son: - Controlar y supervisar el riesgo de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT), como segunda línea de defensa. - Definir el modelo de control del riesgo de PBC/FT en la entidad. - Seguir los proyectos de mejora y de los planes de transformación de PBC/FT y promover, en su caso, medidas impulsoras o correctoras.
Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información	El Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información es un órgano colegiado, siendo su principal función colaborar con el Departamento de Cumplimiento Normativo en asegurar el cumplimiento de la normativa de protección de datos en todos los niveles de la Entidad.
Comité de Productos	La Caja cuenta con un Comité de Productos que desarrolla su función de acuerdo al Manual de Gobernanza de Productos y Servicios y que comprende fundamentalmente el análisis y aprobación de los nuevos productos financieros y servicios, así como la revisión y aprobación de las políticas, procedimientos y aplicativos necesarios para la comercialización de los diferentes productos. Asimismo, sirve como instrumento para gestionar de forma ordenada y eficaz las normas de conducta de la Caja en materia de transparencia y protección al cliente.

Durante el 2020 no se han producido cambios significativos en la organización.

1.2. Nuestra estrategia

BANCA DE PERSONAS PARA PERSONAS

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.

La actividad propia de la Caja está enfocada principalmente a la red minorista, y por su consideración como cooperativa de crédito, tiene como principal función la de servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros.

La Caja dispone de un modelo eminentemente comercial que desarrolla actividades, fundamentalmente en el ámbito de la banca minorista, siendo sus principales líneas de negocio la financiación del sector agrario y la oferta de productos y servicios a particulares, pymes y autónomos.

Por lo que los principales ejes de nuestra estrategia se basan en la 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.

Combinamos nuestra banca tradicional, con presencia física a través oficinas, con la banca digital y multicanalidad (Ruralvía, Bizum, Apple Pay y/u otras aplicaciones tecnológicas) que progresivamente va adquiriendo más relevancia, por la sociedad y contexto actual, eminentemente tecnológico.

Nuestro modelo de negocio se focaliza en Responsables de producto o servicios orientados a la atención personalizada de clientes, junto con la Oficina de Transformación Comercial, centrada en el desarrollo de proyectos estratégicos relevantes.

En cuanto a las principales líneas de negocio:

BANCA PARTICULARES

Dirigida a las personas físicas que no están incluidas en otro segmento (en función de dicho organigrama) es junto con la Banca Rural y el negocio de pymes y autónomos, el negocio tradicional de la Entidad, sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas.

Globalcaja es el principal proveedor financiero de particulares en las provincias de origen (Albacete, Ciudad Real y Cuenca), gracias entre otros aspectos, a una estrategia de fidelización continuada en el tiempo, basada en el amplio conocimiento de las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo una propuesta financiera multicanal, la cual se adapta de manera continuada a las nuevas tecnologías, sin que ello implique abandonar nuestro modelo de cercanía, el cual supone el principal componente de diferenciación sobre nuestra competencia.

BANCA DE EMPRESAS

Unidad que ofrece servicio a las empresas con una facturación superior al millón de euros a través de las oficinas universales y de las especializadas, que cuentan con gestores de empresa.

Tanto los gestores de empresas como los directores de las oficinas de la red comercial cuentan con el apoyo de especialistas con experiencia y conocimientos con alto valor añadido para el cliente en productos de tesorería, comercio exterior, financiación, servicios y financiación de empresas. Además, se trabaja en colaboración con empresas participadas (Banco Cooperativo Español y Rural Grupo Asegurador) que dan soporte en productos de extranjero, renting o seguros, entre otros.

Adicionalmente, y acorde al mayor dinamismo mostrado por el Comercio Internacional, se ha potenciado la presencia de la Entidad en todo el proceso de internacionalización del tejido productivo de Castilla la Mancha, aspecto que ha reforzado la reputación de nuestra Entidad a nivel empresarial.

BANCA PATRIMONIAL

Da servicio a clientes con elevados patrimonios a través de gestores especializados. La propuesta de valor para este segmento se basa en un servicio de asesoramiento riguroso y personalizado a partir de un exhaustivo análisis de las circunstancias personales del cliente, su situación vital, su patrimonio, sus preferencias, su perfil de riesgo y sus necesidades económicas.

De este modo, se les proporciona un servicio especializado que les aporte soluciones completas desde múltiples ópticas que cubren no sólo aspectos financieros y patrimoniales sino también jurídico-fiscales.

BANCA RURAL

La Caja, en su condición de Caja Rural y por sus orígenes en cooperativas agrarias, mantiene una especial vinculación con el sector agroalimentario, disponiendo de una Banca Rural especializada en prestar servicios y productos al mismo, que contribuye al fomento del cooperativismo.

Entre los servicios prestados está la tramitación de la PAC, seguros agrarios y licencias, entre otros, ostentando también la condición de “entidad de asesoramiento a explotaciones agrarias” reconocida por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural de Castilla-la Mancha.

Basamos nuestra estrategia en las siguientes líneas:

Modelo de gestión basado en las personas como principal activo:	- Un buen lugar donde trabajar - Excelencia técnica a través de la formación a nuestros profesionales - Atracción de nuevo talento
Banca cooperativa basada en el desarrollo conjunto con los socios:	Implicación en la gobernanza, clientes y socios representados en la estructura de gobierno de la Caja a través de la participación en Consejos y Asambleas
Impulso digital pensando en:	- Nuestros clientes - Nuestros empleados - Nuestros socios
Compromiso social:	- Cercanía - Estrecha vinculación con la región, queremos convertirnos en pieza clave en el desarrollo económico de este territorio
Potenciar nuestro liderazgo en el mercado:	- Excelencia comercial y especialización - Diversificación de las fuentes de ingresos
La experiencia de usuario, uno de los pilares en los que se basa nuestra gestión:	Modernizar la relación con el cliente a través de la transformación comercial

En 2019, Globalcaja fue elegida a nivel nacional como la “empresa más relevante de Castilla-la Mancha” en cuanto a nuestra relevancia por facturación, reconocimiento y empleos generados en la región, tanto desde el punto de vista de Grupo empresarial como de entidad financiera, según el estudio nacional “Retrato de España en función de sus marcas y consumos” que anualmente realiza la empresa Datacentric, lo que ha contribuido a consolidar nuestro posicionamiento.

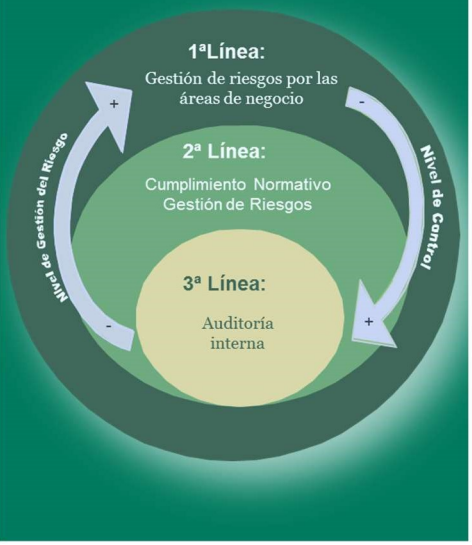
Un informe que pone sobre la mesa nuestra fuerte identidad territorial y tradición en Castilla La Mancha.

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

1.3. Marco de control interno

LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

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



El Consejo Rector de la Caja es el órgano responsable de definir el marco general de control interno y de gestión de riesgos, correspondiendo a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos el apoyo al Consejo respecto de la supervisión de la eficacia del control interno, la auditoría interna, el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión de riesgos, así como, discutir con el auditor de cuentas las posibles debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin afectar a su plena independencia.

Asimismo, la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos asesora al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito.

El marco de control interno de la Entidad se adapta a las características específicas del negocio de la Caja, su complejidad y los riesgos asociados, teniendo en cuenta en todo caso, el contexto de la Caja y su Grupo. En este sentido, el marco de control interno se sustenta, entre otros, sobre los siguientes principios:

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

a) Una estructura organizativa y operativa definida y adecuada que permiten contar con un eficiente marco de control y de gobierno interno.
b) El establecimiento de procedimientos de intercambio de información adecuados entre el Consejo Rector y el Director General en relación con las diferentes líneas de negocio, así como entre el Consejo Rector y los responsables de las funciones de control interno a través de las Comisiones Delegadas del Consejo.
c) Un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa con funciones y responsabilidades diferenciadas.
d) Una segregación de funciones adecuada, estableciendo las barreras de información necesarias para garantizar su buen funcionamiento.
e) Un marco integral de gestión de riesgos que comprende todas las líneas de negocio y las unidades internas.
f) Y, asimismo, procedimientos que garantizan el seguimiento y control de la externalización en su caso de determinadas funciones o servicios.

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.

LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Primera línea de defensa	La primera línea de defensa la constituyen las áreas de negocio, que son responsables del control en su ámbito y de la ejecución de las medidas fijadas desde instancias superiores.
Segunda línea de defensa	La segunda línea la constituyen las áreas de control, Cumplimiento Normativo, Gestión Global de Riesgos y Seguimiento de Riesgos. Esta línea supervisa el control de las distintas áreas en su ámbito de especialidad transversal, define las medidas mitigadoras y de mejora necesaria y promueven la correcta implantación de las mismas. Esta segunda línea vela por el control efectivo de los riesgos y asegura que los mismos se gestionan de acuerdo con los límites de riesgo definidos.
Tercera línea de defensa	La tercera línea la constituye Auditoría Interna, que realiza una revisión independiente, verificando el cumplimiento y eficacia de las políticas corporativas y proporcionando información independiente sobre el modelo de control. Como principales funciones de Auditoría Interna destacan las siguientes: a) Evaluación de la eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno, velando por el cumplimiento de la legislación vigente y de las políticas y normativas internas. b) Emisión de recomendaciones para solucionar las debilidades detectadas en los procesos de revisión, haciendo un seguimiento de las mismas

Las funciones de control interno de la Caja (función de Gestión de Riesgos, Función de Cumplimiento Normativo y Función de Auditoría Interna) actúan de forma separada e independiente, y con dependencia funcional de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos de la Entidad como garantía de la autonomía e independencia de estas en el ejercicio de sus competencias, verificando que las políticas, mecanismos y procedimientos establecidos en el marco de control interno se apliquen correctamente en sus respectivas áreas de competencia.

Función de Gestión de Riesgos	Desarrollada por el Departamento de Gestión Global de Riesgos, y tiene por objeto controlar los riesgos considerados como relevantes por la Entidad: Riesgo de crédito, Riesgo de concentración, Riesgo de tipo de interés estructural de Balance, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado y Riesgo de Contrapartida. Adicionalmente, el Departamento de Seguimiento de Riesgos se encarga de la gestión del riesgo de crédito minorista. Y, la gestión del riesgo operacional es llevada a cabo por la unidad de Cumplimiento Normativo

Función de Cumplimiento Normativo	Tiene por objeto, gestionar la prevención y, en su caso, mitigación, entre otros, de los riesgos financieros, sancionadores y reputacionales asociados al cumplimiento normativo si no se alcanzan los estándares exigibles a una entidad de crédito. La Caja está comprometida con el cumplimiento estricto de toda normativa nacional e internacional que regula su actividad y el correcto desempeño y desarrollo de su negocio, y para ello cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo permanente y eficaz.
Función de Auditoría Interna	Sus objetivos principales son verificar la existencia y el mantenimiento de un sistema adecuado y efectivo de controles internos, un sistema de mediación para evaluar los diversos riesgos de las actividades de la Entidad y procedimientos apropiados para supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de supervisión interna

Entre las iniciativas acometidas por Globalcaja destaca la elaboración, aprobación e integración en la gestión de un Marco de Apetito al Riesgo así como de un Plan de Recuperación que contempla los requerimientos establecidos, entre otros textos legales, por la Directiva UE/2014/59 (BRRD), la Ley 11/2015, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, publicada el 18 de Junio de 2015 y el Real Decreto-Ley 12/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la citada Ley. Las últimas actualizaciones de ambos documentos fueron aprobadas por el Consejo Rector de la Caja el 24 de septiembre de 2019, habiendo sido presentado el segundo de ellos ante el Banco de España de conformidad con la legislación vigente.

El Marco de Apetito al Riesgo (MAR) es una medida de autocontrol que refleja las políticas y los límites aprobados por el Consejo Rector, estableciendo métricas cuantitativas y cualitativas de todos los riesgos materiales que afectan a la Caja y fomentando una gestión integral y sistemática de todos ellos. Su objetivo principal es el de identificar los límites de riesgos y el apetito (objetivo) de riesgo, de modo que sean consistentes con la estrategia, rentabilidad y reputación de la Entidad.

Por su parte, el Plan de Recuperación es el proceso que permite a Globalcaja detectar y gestionar autónomamente un eventual escenario de crisis con el objetivo de restaurar su posición financiera. En él se incluyen aspectos tales como la descripción del grupo, un marco de gobernanza específico, indicadores que permiten identificar la ocurrencia de crisis (alineados con los utilizados en el MAR) y el análisis del abanico de potenciales medidas que permitirían a la entidad retornar a sus niveles objetivo bajo distintos escenarios.

ANALÍSIS DAFO

Como apoyo al modelo de negocio, Globalcaja ha realizado un análisis DAFO a través del cual se reflejan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades existentes.

En primer lugar, cabe destacar que la Caja cuenta con una serie de importantes fortalezas, entre las que se encuentran:

- Su alta penetración en la geografía de acción (cuotas de mercado que nos otorgan el liderazgo en los territorios de origen), con un alto valor de franquicia (compromiso social con nuestro entorno de actuación), lo cual nos permite vincular altamente a los clientes, lo que a su vez facilita alcanzar un alto grado de fidelización, y todo ello ofreciendo una cobertura total de las necesidades financieras y de servicios de nuestros clientes con un aporte de valor respecto al de nuestros competidores, a través de una amplia gama productos financieros, parafinancieros especializados, innovando y adaptándonos constantemente a cualquier novedad existente en el mercado.
- Adicionalmente se cuenta con una sólida posición de capital y liquidez, que permitirá cumplir con los nuevos requisitos previstos en los próximos años.
- Amplia base estable de financiación minorista, que nos otorga un Excedente de Liquidez Estructural importante, que apoya la generación y la recurrencia de los rendimientos de nuestra Banca Tradicional, a través de su inversión en activos de alta calidad crediticia, y todo ello con un Control Global de los riesgos financieros afectos a dichas inversiones totalmente integrado en la gestión diaria de la Caja, con el fin mitigar en la medida de los posible Riesgo de Interés, Liquidez, Mercado y Crédito.
- Mención especial cabe la participación de la Entidad en un MIP de 29 Cajas Rurales y Banco Cooperativo Español creado a finales de 2017, en el que existe asistencia de liquidez y capital en caso de dificultades.
- Gran capacidad de absorción de pérdidas disponible para poder hacer frente a los deterioros de la inversión crediticia provocada por el Covid-19

Con carácter adicional a estas fortalezas, la Caja identifica una serie de oportunidades entre las que destacan: en base a la visión conservadora de la entidad en cuanto al reconocimiento de deterioros de la cartera crediticia se cuenta con un punto de partida sólido que permitirá a la entidad centrarse en términos comerciales en el esperado incremento en la demanda de préstamos de empresas y particulares como consecuencia de la mejora de la economía y el incremento de la demanda de productos que requieren de un asesoramiento más personalizado y generador de mayores beneficios para la Entidad, así como la desaparición de las Cajas de Ahorros y el posterior proceso de consolidación del Sector Financiero Español, lo que ha permitido a la Entidad reforzar su posición de liderazgo en su zona de actuación.

Por otro lado, como debilidades destacan:

- Un negocio con presencia muy concentrada en una geografía.
- El entorno de bajos tipos de interés existente penaliza tanto los rendimientos de nuestra Actividad Tradicional como la generación de nuestro Excedente de liquidez (si bien el alto grado de deterioros reconocidos en los años anteriores permite afirmar que nuestro coste de riesgo decrecerá, lo que nos permitirá mantener los Resultados Netos).
- Pequeño tamaño en relación a posibles competidores nacionales (a su vez nos concede un mayor grado de maniobrabilidad y por tanto de adaptación al entorno)
- Menor eficiencia (aunque cómo hemos visto la eficiencia recurrente de la Entidad es sensiblemente más baja que la del Sector) que éstos
- Acceso restringido a los mercados financieros de capitales
- Impacto negativo que supondría la situación global provocada por la pandemia del Covid-19 sobre la ratio de morosidad de la Entidad

Así mismo, entre las amenazas existentes cabría reseñar la fuerte competencia de precios por clientes solventes en un entorno marcado por los bajos tipos de interés existentes a raíz de la actuación del Banco Central Europeo, la presión regulatoria y los cambios que la misma introducirá en la concepción del negocio tradicional , y por último y no por ello menos importante, la aparición de competidores a través de canales digitales, si bien el efecto de estos últimos es menor que sobre otras entidades del sector, nos obliga constantemente a innovar con el fin de adaptarnos a los nuevos patrones de consumo.

TIPOLOGÍA DE RIESGOS

La Caja, en el proceso continuo de identificación de riesgos a los que se expone por el ejercicio normal de su actividad, ha identificado los siguientes riesgos:

Riesgos Relevantes	• Riesgo de crédito • Riesgo de tipo de interés estructural de balance • Riesgo de liquidez • Riesgo operacional • Riesgo de negocio • Riesgo reputacional • Riesgo de incumplimiento normativo • Riesgo de apalancamineto excesivo

Cabe destacar que Globalcaja tiene establecido un Plan de Continuidad de Negocio (recogido en RD 84/2015 art 52.2) que se define como un proceso continuo de planificación, desarrollo, verificación e implementación de procedimientos y métodos de recuperación ante situaciones de emergencia. Este proceso tiene por objeto garantizar una eficiente y efectiva reanudación de las funciones vitales en caso de que se produzca una importante interrupción en los recursos informáticos y/o en las telecomunicaciones en la sede de los servicios centrales y en las oficinas de la Caja, cumpliendo con las ventanas de recuperación que se establecen para cada una de las aplicaciones y servicios que se han considerado críticos.

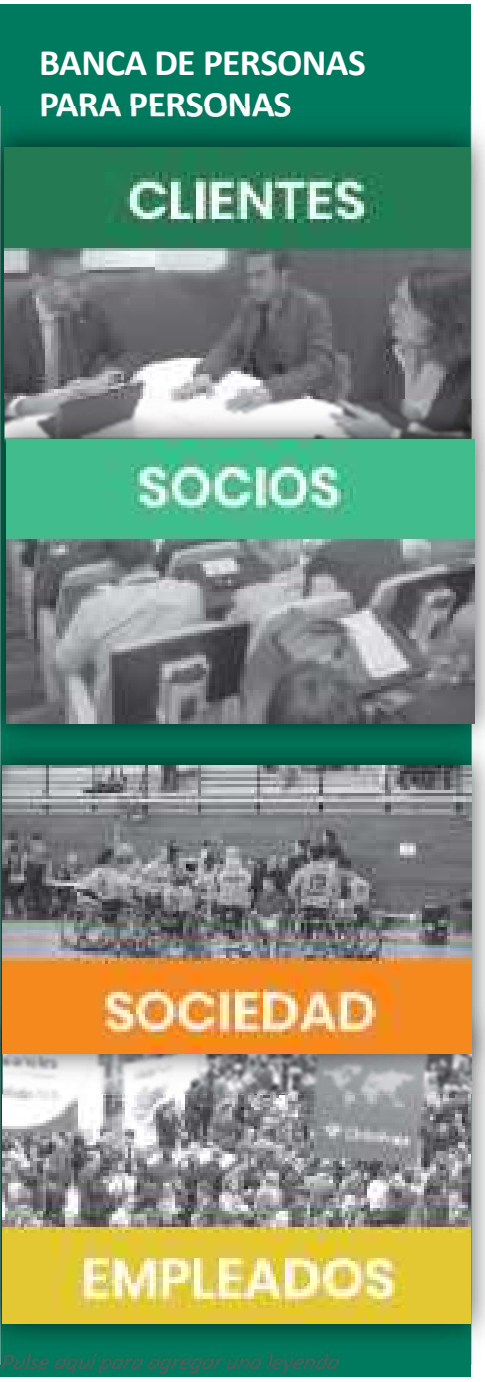
El actual modelo de Riesgo Penal de Globalcaja está ajustado al Sistema de Gestión de Compliance Penal (UNE 19601), aun así se ha decidido a nivel de Grupo Rural trabajar en un proyecto de implantación y certificación de un Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP), basado dicha Norma UNE 19601, aportando una seguridad en la prevención de delitos y reducción de riesgos penales y de incumplimiento.

Riesgos irrelevantes o poco materiales	• Riesgo de mercado • Riesgo de titulizaciones: utilización de las titulizaciones como medio de financiación Riesgo de *fx lending*: importe residual de financiación en otras monedas • *Specialised lending*: baja exposición a proyectos donde la capacidad de repago recae sobre el bien financiado y no sobre el acreditado • Riesgo de divisas: exposición residual o nula • Riesgo estructural de tipo de cambio: baja o nula exposición de títulos denominados en otras monedas

2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

- Asuntos relevantes para los distintos grupos de interés
- Cómo hemos afrontado en Globalcaja el COVID

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 nuestro 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 considerar los asuntos relevantes para los distintos grupos de interés.

Priorizamos nuestros esfuerzos en aquellos asuntos que generan un mayor valor compartido

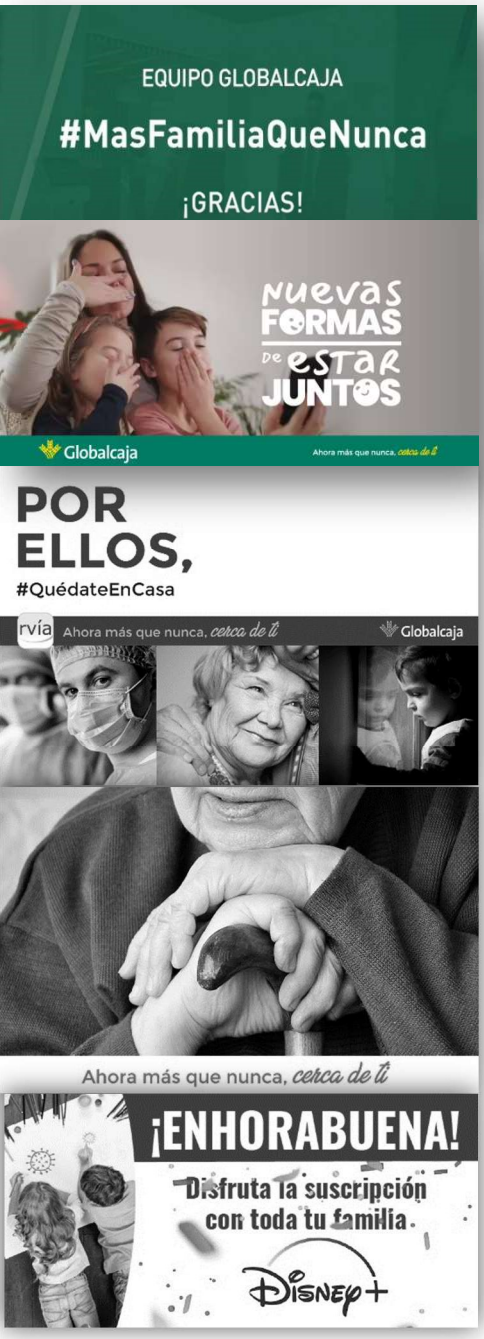
Grupos de interés	Asuntos relevantes
Clientes	Cercanía
Clientes	Especialización
Clientes	Orientación al cliente
Clientes	Calidad del servicio
Clientes	Tecnología al servicio de las personas
Socios	Seguridad
Socios	Prudencia
Socios	Transparencia
Socios	Gobernanza
Socios	Cumplimiento normativo y control de riesgos
Sociedad	Responsabilidad social
Sociedad	Compromiso
Sociedad	Apuesta por el territorio
Sociedad	Inclusión financiera
Empleados	Trabajo en equipo
Empleados	Estabilidad
Empleados	Desarrollo profesional

Nuestra prioridad como caja responsable es velar por nuestros empleados, clientes y socios. Por ello contribuimos a aliviar el impacto de la pandemia provocada por el Coronavirus, a través de acciones buscando el bienestar de nuestros grupos de interés.

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en su artículo 7, como servicio esencial el desplazamiento a las entidades financieras y de seguros.

Ante ello el 15 de marzo, Globalcaja constituyó 6 equipos de trabajo, con el objetivo de proponer soluciones a todos los colectivos.

No crecemos cuando las cosas son fáciles.
Crecemos cuando enfrentamos retos



1. SEGURIDAD Y SALUD

Para Globalcaja es prioritaria la salud y seguridad de los empleados y clientes. Entre las medidas implantadas se destacan, mamparas de protección, incremento de la frecuencia de limpieza, facilitar gel hidroalcohólico y guantes de nitrilo, pantallas faciales protectoras, control de aglomeraciones y control de accesos, mascarillas, dosificador desinfección superficies de contacto, así como pañuelos desechables y papeleras.

2. ORGANIZACIÓN

Hemos estado cuando más nos necesitaban, con más del 95% de las oficinas abiertas. Además, hemos mantenido al 85% de las personas de Servicios Centrales en situación de teletrabajo.

3. MERCADOS

Debido a la volatilidad de los mercados por la situación del COVID-19, se ha adaptado el marco operativo de la gestión de tesorería.

4. MEDIDAS ECONÓMICAS

En Globalcaja dado el fuerte compromiso financiero que tenemos con nuestros clientes, hemos puesto en marcha distintas iniciativas para particulares y empresas, estudiando fórmulas de financiación adaptadas a las necesidades de cada cliente, implementando las medidas del Real Decreto 8/2020, anticipando las pensiones, condonando comisiones a comercios, etc. Adicionalmente hemos reforzado el acceso a los servicios financieros de manera remota a través de la banca on-line.

5. FONDO SOLIDARIO

El Fondo Solidario COVID-19 como dotación económica, a disposición de aquellas asociaciones, fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro que desarrollaron proyectos e iniciativas encaminadas a reducir el impacto de la pandemia en Castilla-La Mancha.

6. COMUNICACIÓN

Hemos publicado diversos contenidos, por vías de comunicación externas e internas, para mantener informados en todo momento a nuestros empleados, clientes y socios.

*Ahora más que nunca, **cerca de ti***

Principales medidas acometidas:

Aplazamientos de pago en moratorias.
Millones en créditos para apoyar a las empresas afectadas, a través del programa de avales del Gobierno.
Creación del fondo solidario para paliar situaciones de dificultad y luchar contra el virus.
Pagos anticipados de pensiones a los jubilados.
Estabilidad de empleo.
Reorganización de nuestra forma de trabajar e implantación de protocolos de actuación con el objetivo de proteger la salud de nuestros empleados.
Menores comisiones.
Se ha potenciado el uso de canales digitales.
Hemos seguido las recomendaciones del Banco Central Europeo y del Banco de España, manteniendo una extremada prudencia en la distribución de beneficios, de manera que la remuneración de nuestras aportaciones se mantiene por debajo del 15% del beneficio acumulado en los ejercicios 2019 y 2020, y en todo caso no supera los 20 puntos básicos del capital ordinario de nivel 1 (CET1, en sus siglas en inglés). Manteniendo con ello la capacidad de Globalcaja para seguir apoyando a la economía real a lo largo de este periodo de perturbación.

Empleados

Modelo organizativo haciéndolo compatible con las necesidades de nuestros empleados. Además de implantar protocolos de seguridad para proteger la salud de todos nuestros empleados.

Clientes y Socios

Potenciamos los canales digitales. Una de las prioridades de Globalcaja es ayudar a los clientes que están viendo mermados sus ingresos, aplicando con rapidez las líneas de crédito con aval público, así como ofreciendo moratorias en el pago de préstamos.

Sociedad

De acuerdo a nuestro fuerte compromiso con la sociedad castellano manchega, hemos creado un fondo de solidaridad denominado “FONDO SOLIDARIO COVID-19”, con un doble objetivo: de un lado apoyar acciones que ayuden a paliar situaciones de dificultad ocasionadas por la pandemia, y de otro, impulsar proyectos que ayuden en la lucha contra el virus.

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 y gestión de la biodiversidad

3. Cuestiones ambientales

BANCA RURAL

En cuanto a los diversos productos y servicios que presenta Globalcaja, cabe destacar que en gran cantidad de casos poseen un valor medioambiental añadido.

Esto queda reflejado principalmente en la actividad a través del servicio especializado de Banca Rural, donde concretamente y como ejemplo, Globalcaja ha sido reconocida 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 nuestros programas de inversión en la comunidad. En ambos casos se tienen en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de naciones unidad.

A la hora de desarrollar nuestra actividad, en Globalcaja, tenemos muy presente el cuidado del medioambiente. Tal es la implicación, que se llevan a cabo diferentes propuestas conforme a la capacidad y alcance de nuestra actividad. Estas medidas están encauzadas a prevenir o mitigar el impacto ambiental de la actividad, y a salvaguardar el medio ambiente.

Tratamos que nuestra actividad financiera y social prospere junto con el entorno que nos rodea

La actividad de Globalcaja, no presenta 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 debido al sector que pertenece.

Además, este riesgo que como comentamos, es mínimo, se ve afectado por las diferentes acciones llevadas a cabo por la organización, cuya finalidad es reducir el impacto medioambiental directo e indirecto.

A lo largo de 2020, no se han recibido notificaciones respecto a algún tipo de incumplimiento medioambiental, siguiendo la tendencia de+ años anteriores.

Puede que la imagen de la banca no sea la primera que nos venga a la mente al pensar en entidades cuya actividad conlleva un gran impacto medioambiental. Como hemos comentado nuestra principal responsabilidad no recae en nuestra actividad directa. Nuestra responsabilidad recae en nuestras políticas de financiación e inversión. La sostenibilidad es relevante para para Globalcaja, pues a través de la canalización de fondos a empresas que gestionen adecuadamente los riesgos ambientales y sociales asociados, podremos incidir en gestionar mejor los riesgos ambientales y capacitar a nuestros clientes hacia el camino de una estrategia sostenible en sus negocios.

Tenemos el afán de mejorar y el fuerte convencimiento de fomentar el desarrollo sostenible, en Globalcaja tenemos un compromiso de mejora continua, 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

IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

El impacto generado por la propia actividad bancaria en materia de contaminación lumínica y sonora es poco relevante, y no se considera significativo. Nuestra actividad pertenece al sector servicios, y todas nuestras oficinas se sitúan en entornos urbanos. Globalcaja destaca por el escaso impacto medioambiental producido.

Además, nuestra gestión no necesita de grandes consumos energéticos y/o de combustibles fósiles, 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). El impacto de nuestra actividad no es en exceso significativo.

Como medida para reducir nuestro impacto medioambiental, Globalcaja trata de reducir cualquier contaminación procedente de las instalaciones 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:

- Toda la luminaria utilizada es de bajo consumo, principalmente LED.
- Se han sustituido todas las conducciones de agua para un consumo más eficiente.
- 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.
- 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.
- Instalación de nuevos ascensores más eficientes teniendo en cuenta la normativa de accesibilidad.
- Se han establecido espacios abiertos con entrada de luz natural.

En 2019, se realizó una Auditoría Energética a Globalcaja, donde se identificaron algunas oportunidades de mejora para los próximos años. Estas oportunidades han servido de patrón, a la hora de plantear nuevas mejoras en la organización.

Aunque no tenemos implantada ninguna certificación de tipo ambiental, Globalcaja 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.

MODERNIZACIÓN DE NUESTRA RED DE OFICINAS

Globalcaja tiene el compromiso de realizar una modernización de su red de oficinas. Para iniciar la remodelación, en 2018 realizamos un concurso de ideas donde se planteaban las diferentes líneas estratégicas de diseño de las nuevas oficinas, denominado New Concept, buscando un modelo de oficina eficiente y considerado con el medio ambiente.

Son varias las oficinas que han sido participes del Plan de Modernización, como es el caso de las oficinas emblemáticas de Alicante, Villarobledo, Madrid y Albacete Urbana 1. En el 2020 se ha continuado con el Plan de Modernización, aunque debido a la peculiar situación ocasionada por el Covid-19, no se han acometido tantas oficinas como se había planificado en un principio. En concreto, se han realizado 5 modernizaciones de oficinas y se ha completado la modernización del edificio territorial de Cuenca, obra realizada parcialmente durante el año 2019.

Es destacable que, Globalcaja ha trabajado en el 2020 en establecer medidas de protección ante el Covid. Con el objetivo de proteger la salud de sus empleados, Globalcaja ha adaptado sus oficinas a las nuevas circunstancias, incrementando la frecuencia de limpieza y desinfección de oficinas, instalando mamparas de protección, proporcionando mascarillas y guantes de nitrilo. Además, se han reforzado las medidas de distanciamiento social, y en los edificios corporativos se ha reducido el número de personas.

660 mil euros invertidos de forma segura en medidas de protección ante el Covid-19

Siendo consciente Globalcaja de que el ruido ambiental es uno de los grandes problemas en la vida laboral, en la Sede Central de Albacete se han instalado 4 cabinas acústicas con el objetivo de reducir el ruido ambiental en los espacios abiertos, cabinas que disponen de sistema inteligente de ventilación, oxigeno e iluminación.

Para el 2021, tenemos el objetivo de impulsar el plan de modernización de oficinas, actuando sobre un mayor número de oficinas. Estas oficinas, desde las más pequeñas hasta los servicios territoriales, son tratadas desde los aspectos más pormenorizados y con el mayor interés medioambiental, desde su concepción hasta su ejecución.

Las oficinas más pequeñas buscan aprovechar los sistemas pasivos como son la envolvente de los muros.

Las oficinas más grandes cuentan con sistemas más eficientes y con reducción del consumo de energía eléctrica.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Globalcaja ha consolidado su compromiso con el principio de accesibilidad universal, haciendo suyos los criterios establecidos en la Ley 10/2017 de 3 de diciembre, presentando un grado idóneo de los requerimientos normativos aplicable 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 52 centros de trabajo. El plan de modernización de nuestra red de oficinas posibilita la plena materialización de nuestro compromiso con el principio de adaptabilidad universal, si bien en los plazos y términos derivados de su ámbito de actuación.

3.2. Economía circular y gestión de residuos

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS

Al igual que ocurre con las emisiones atmosféricas, la actividad de Globalcaja no realiza un elevado consumo de materias primas, lo que se ve reflejado en una escasa producción de residuos.

Los desechos que más se generan en la actividad de Globalcaja son los residuos de papel y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, también conocidos como RAES.

La implicación de Globalcaja con el Medio Ambiente, se manifiesta en el cumplimiento total de la legislación medioambiental de aplicación. En cuanto a los residuos, se mantienen contratos con el gestor autorizado y con la empresa de limpieza de las instalaciones.

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

En el año 2016 se estableció un sistema de firma digital en las oficinas de Grupo Globalcaja, gracias al cual se ha disminuido de manera significativa el uso de formularios en papel en la red de oficinas. De igual manera, se han incentivado las operaciones mediante la página web. Estas medidas junto con el Plan de Modernización de oficinas, que potencia el uso de pantallas publicitarias, favorecen la reducción del consumo de papel al eliminar 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.

Durante 2020, se ha implantado con éxito el sistema de control Maver, gracias al cual se optimizan las impresiones, envíos de 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.

En 2019 se instaló un sistema de control de impresiones en los Servicios Centrales, gracias al cual se pueden monitorizar los consumos de manera personalizada. Este sistema mostró su efectividad y funcionabilidad con éxito durante 2020.

Todo esto puede verse plasmado en la gran disminución de impresiones en 2020 respecto al dato de 2019, en el conjunto de oficinas de Globalcaja. En el caso de los Servicios centrales encontramos un aumento respecto a 2019. Este aumento, se debe en gran parte a la creación de las líneas ICO COVID-19, financiación concedida para apoyar a las empresas afectadas por la pandemia.

Impresiones / Cliente

	2018	2019	2020	Variación 18-20	Variación 19-20
Total impresiones	48,98	41,82	36,46	-34,20%	-14,60%
Servicios Centrales	4,47	3,91	4,8	6,70%	18,40%

En cuanto a la destrucción y reciclaje de papel confidencial se cuenta con la empresa Iron Mountain Incorporated. 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 papel, 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

Globalcaja tiene externalizados los servicios de gestión y custodia de documentación, concretamente con la empresa MDA.net Archivos. Durante el año 2018 retiró un total de 7.366 kg de papel confidencial, sin embargo, durante 2019 esta empresa sufrió un proceso de fusión con Iron Mountain, motivo por el cual, desde entonces no se poseen datos de las retiradas. Por otro lado, la empresa Interactiva Facility recogió y recicló por medio de gestor autorizado un total 3.016 kg de papel en 2019 mientras que en 2020 la cifra ha sido 3.028 kg.

EQUIPOS ELECTRÓNICOS

Globalcaja cumpliendo con la ley, gestiona los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos por medio de un gestor autorizado, habiéndose retirado durante este año 2020 un total de 2.235,4 kg.

En cuanto al residuo de los toners, se trata de material reciclable, el cual tras su utilización es recogido por la empresa suministradora para su reciclado. La empresa con la que Globalcaja posee contrato de suministro es Ilunion, la cual aporta un certificado de haberse realizado la actividad de acuerdo a la legislación vigente.

RESTO DE RESIDUOS

Cuando hablamos de restos de residuos, se gestionan de manera automática con las redes de gestión de recogida municipales. Se trata de un residuo difícil de cuantificar, debido a que los medios municipales no realizan una pesada de la cantidad de residuo recogida. Además, no se trata de desecho procedente de la propia actividad de Globalcaja.

3.3. Uso sostenible de los recursos

ASESORAMIENTO A EXPLOTACIONES AGRARIAS

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, 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"

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.

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.

En relación con la actividad de Globalcaja, 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 2020 ha sido de 6.296 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%
2020	3.888.596	1014	3834,91	-5,80%

Los planes de mejora de instalaciones llevados a cabo por Globalcaja, han conseguido durante 2020 una disminución de consumos del 5,8%.

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/clientes

	2018	2019	2020	Variación 2018-2020	Variación 2019-2020
Sobres	1,74	1,52	1,18	-47,25%	-28,95%
Bolsas	0,23	0,2	0,18	-27,43%	-9,39%
Libreta ahorro	0,56	0,52	0,45	-22,92%	-13,13%
Fundas tarjetas	0,07	0,06	0,04	-65,22%	-41,10%
Cinta impresora	0,01	0,01	0,007	-53,53%	-28,58%
Cinta cajero	0,0005	0,0005	0,0005	2,64%	0,65%
Papel blanco	39,99	33,65	28,57	-39,98%	-17,77%
Rollo TPV	0,04	0,03	0,3	88,34%	91,16%

La mayor parte de los consumos han disminuido en el periodo analizado comprendido entre 2018 y 2019, y todos los consumos han disminuido en 2020 respecto a los datos de 2019.

Como excepción nos encontramos la cinta de cajero, que ha aumentado un 0,66% respecto a 2019, 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 en Globalcaja.

En el 2020 en el caso del rollo TPV se ha producido un gran aumento respecto a años anteriores, debido a que los ciudadanos han utilizado más sus tarjetas al eliminar los pagos mínimos para dinero de plástico, también ha impactado la subida del importe máximo de los pagos contactless, facilidades dadas por Globalcaja para evitar el contacto físico ante el Covid-19.

3.4. Cambio climático y gestión de la biodiversidad

GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La actividad de Globalcaja, tiende a situarse en los núcleos urbanos de los diferentes municipios, por lo que el impacto sobre el entorno (suelo, flora, fauna…) es prácticamente insignificante.

Es por ello, por lo que no existe la necesidad de llevar a cabo medidas preventivas de cara a proteger la biodiversidad.

El cambio climático no es un problema del futuro, es una cuestión actual. En cuanto al calentamiento global, la principal causa es el aumento insólito 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, su propia actividad no genera emisiones significativas directas a la atmósfera.

Para tener un mayor conocimiento de las emisiones que realiza Globalcaja, se han calculado las emisiones de Alcance 1. Estas son las relacionadas con las fugas de gases refrigerantes.

Para evitar que se produzcan fugas y por motivos de seguridad, se cuenta con un proveedor de prestigio nacional, encargado del mantenimiento preventivo de los equipos de climatización. En el caso de que alguno de los equipos pertenecientes a la red de oficinas del grupo, necesitara una recarga de gases refrigerantes, la empresa mantenedora trata en la medida de lo posible y de forma gradual, sustituirlos por otros que causen menor impacto en el medio ambiente. En 2020 se han reportado emisiones por un monto de 58,08 toneladas equivalentes de CO_2, frente a las 194,8 de 2019. Se aprecia un descenso considerable de las toneladas, como consecuencia de este reemplazo de los gases utilizados.

En relación a las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica, que como hemos dicho anteriormente no son significativas, se han obtenido 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 2018, 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 respecto año anterior
2018	1121,47	0,27	-1,21%
2019	832,07	0,2	-25,81%
2020	777,72	0,2	-6,53%

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
2020	1.201,94

Se ha reducido el número de kilómetros debido a que desde Globalcaja hemos aprovechado la situación actual para potenciar las videoconferencias y reducir los traslados no indispensables. Para ello, hacemos uso de una plataforma accesible a todos los empleados por la que disponen de los medios necesarios para realizar videoconferencias.

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.

Globalcaja ofrece 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.

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

Además. 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, también, 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.

Por último, Globalcaja de forma recurrente colabora con la Consejería de Fomento de Castilla La Mancha para el establecimiento de las condiciones de financiación a los clientes dentro del programa de rehabilitación energética de edificios (PREE). Actualmente el parque de edificios español consume el 30% de la energía final. Cuenta, no obstante, con un importante potencial de ahorro y de incorporación de energías renovables.

Así, objetivo del PREE, teniendo en cuenta, además, que tan solo el 0,3% de los edificios existentes han realizado intervenciones en rehabilitación energética, es dar un impulso a la sostenibilidad de la edificación existente en nuestro país, mediante actuaciones que van desde:

- Cambios en la envolvente térmica
- Sustitución de instalaciones de generación térmica con combustibles de origen fósil por generación térmica basada en fuentes renovables como la biomasa
- La geotermia, la solar térmica, la bomba de calor o la generación eléctrica renovable para el autoconsumo
- La incorporación de tecnologías de regulación y control
- Así como la mejora en la eficiencia energética en la iluminación

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. Datos relativos a nuestras personas trabajadoras en 2020

4. Nuestras personas trabajadoras

APUESTA POR EL 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 108 jóvenes durante 2020 en estos programas.

En 2020 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 50 jóvenes profesionales, que representan un 40% del colectivo de gerentes comerciales de la Globalcaja.

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.

*Nuestro modelo de gestión está basado en las **personas**, que son el principal activo de Globalcaja.*

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:

Selección	Formación y desarrollo	Promoción profesional
Compensaciones	Evaluación	Comunicación y motivación
Igualdad y conciliación	Relaciones laborales	

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 31.12.2020, la plantilla se ha incrementado en 91 personas, con una variación positiva del 10%, situándose, la plantilla al final del ejercicio en 1.014 personas (958 plantilla activa), de las que el 93% 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.

Globalcaja siempre ha tenido presente el carácter imprescindible de su plantilla, cuya función ha sido esencial en los momentos más duros de la pandemia del coronavirus.

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.

Nuestro modelo de gestión de personas está comprometido con la integración laboral de la mujer.

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 (44,15%) y hombres (55,85%), 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 54,76% sobre contratación total del año 2020.

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.

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 82% 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 5 de las 67 bajas producidas en 2020 obedecen a motivos voluntarios.

4.1. Compensación global

BENEFICIOS SOCIALES

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 para sus empleados, tales como el Programa Gloventajas, un seguro de la Clínica Universitaria de Navarra, aportación a un plan de ahorro por nacimiento de hijos y cesta de navidad, destacando el 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.

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:

Modelo Retributivo	Retribución fija	Elemento básico del paque retributivo	Vinculada al contenido del puesto de trabajo y a la banda salarial voluntaria asiganda a cada función
	Retribución variable	Contribución a los objetivos establecidos previamente, liquidable anualmente en base a los criterios institucionales genéricos y específicos de la Entidad	
	Retribución en especie	Beneficios sociales derivados de la aplicación del convenio	Medidas de retribución flexible

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 2020, 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 48% del colectivo de directores de nuestra red de sucursales.

La distribución de los componentes retributivos en el 2020 ha sido:

Salario Convenio Colectivo	Salario Voluntario	Incentivos
78%	15%	7%

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 2020 una remuneración total de 728 mil euros y la de los miembros del Comité de Dirección y equipo directivo de la Entidad ascendió a 2.502 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 22 de junio de 2020.

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	Identifica el grado de rendimiento profesional, necesidades formativas y potencial de desarrollo de todos los empleados.
Programa de gestión de nuevos profesionales	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	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

CULTURA ORGANIZATIVA

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.

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.

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 2020. El absentismo en total se ha situado en 6 días laborables 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 humano 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.

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.

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

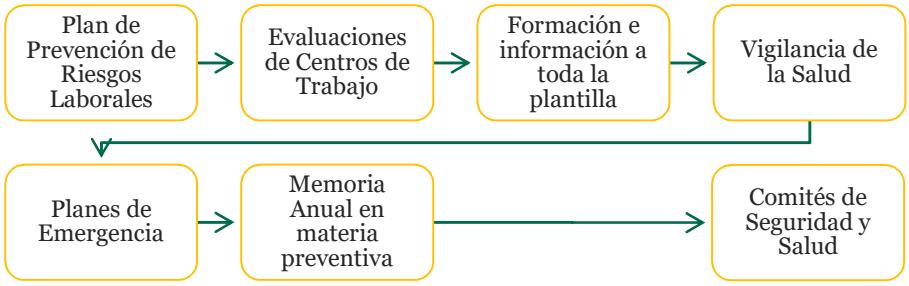
4.3. Salud y seguridad

PILAR BÁSICO DE NUESTRA POLÍTICA DE GESTIÓN DE PERSONAS

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 2020 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 2020 se ha producido 1 accidente laboral que ha conllevado baja laboral. Ha afectado a una mujer y ha sido calificado de gravedad leve. Esto supone una frecuencia de un accidente laboral cada 365 días. El promedio de días de baja ascendió a 6 días.

Los accidentes sin baja médica ascendieron a 2 en todo 2020 (uno sufrido por una mujer y otro por un hombre).

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 0,609 y de gravedad del 0,004.

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

DIALOGO SOCIAL

En el ámbito de las relaciones laborales y en el plano social Globalcaja fomenta un marco de diálogo social y de relaciones cooperativas con los representantes del conjunto de los trabajadores, que faciliten una visión compartida de retos y necesidades como mejor fórmula para promover la estabilidad y el crecimiento de los empleos.

Como elemento diferenciador hemos puesto en marcha 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.

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:

Reunión anual. Valoración del ejercicio y presentación de nuevas líneas de actuación.
Comité de Relaciones Laborales
Comité de Seguridad y Salud.
Comité de Igualdad
Comité de Seguimiento ACIs

Por todo lo anterior, Globalcaja presenta un óptimo grado de cumplimiento de sus obligaciones empresariales en materia de información y negociación con la representación legal de los trabajadores.

4.5. Formación

REGULACIÓN NORMATIVA EN EL SECTOR FINANCIERO

Es destacable la respuesta de Globalcaja 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 del programa de certificación de la entidad en vigor de la Ley de Crédito Inmobiliario.

Actualmente el 81% del colectivo que realiza labores de asesoramiento e información a clientes cuenta ya con la acreditación MiFID y el 94% del personal relevante con la certificación LCCI.

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.

Nuestra Escuela de Talento ha mantenido un elevado nivel de actividad y de calidad. En conjunto, en 2020 se impartieron 108.751 horas lectivas y 981 trabajadores han recibido formación, con una media de 111 horas por empleado.

En concreto, el contenido y alcance de la Escuela de Talento 2020 ha sido el siguiente:

Escuela Comecial	Escuela Liderazgo	Escuela Financiera	Escuela Normativa	Programas de especialización
Formación inicial y continua en Seguros	Programa Formación Directores	Programa Asesor Financiero MiFID	Programa PBC, Riesgos Penales, protección de Datos y Transparencia y protección de servicios bancarios	Profesionales de Servicios Centrales
Dirigido a profesionales de la red que comercializan seguros	Dirigido a directores de la red de oficinas Índice satisfacción 8,98	Dirigido a directores y gerentes de clientes de la Caja Certificación 71 profesionales en red Total 698 certificados	Ley del Crédito Inmobiiario Dirigido a todos los profesionales de la Entidad Certificación 41 profesionales Total 658	

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.

Comunicación y sensibilización	Cuadro de mando de igualdad	Situaciones de riesgo en el trabajo
Acceso al empleo	Formación, promoción y desarrollo profesional	

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

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.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN POR CUALQUIER SITUACIÓN ACOSO LABORAL

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.

Por último, caber resaltar la valoración realizada por el Comité de Igualdad, celebrado el 17 de julio de 2020 que, tras el correspondiente análisis de la evolución de los principales indicadores de gestión de la Entidad materia de igualdad, 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 2,76 % a 31 de diciembre de 2020

4.7. Datos relativos a nuestras personas trabajadoras en 2020

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 958 personas a cierre de 2020.

INDICADORES DE PLANTILLA

Plantilla activa por género

	2020	2019
Hombres	535	530
Mujeres	423	418
Total	958	948

Plantilla activa por edad y género

	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
Hombres	77	251	207
Mujeres	112	236	75
2020	189	487	282
Hombres	76	244	210
Mujeres	117	227	74
2019	193	471	284

Plantilla activa por categoria profesional 2020

	Hombres	Mujeres
Grupo I	1	1
Grupo II - Nivel 1	23	5
Grupo II - Nivel 2	10	4
Grupo II - Nivel 3	8	0
Grupo II - Nivel 4	26	9
Grupo II - Nivel 5	34	7
Grupo II - Nivel 6	101	43
Grupo II - Nivel 7	189	133
Grupo II - Nivel 8	39	84
Grupo II - Nivel 9	27	48
Grupo II - Nivel 10	51	58
Grupo II - Acceso	21	31
Grupo III - Ayudantes	2	0
Grupo III- Oficiales/Conductores	3	0
Total	535	423

Plantilla activa por edad y género

	< 5 años	5-10 años	10-15 años	15-20 años	+ 20 años
Hombres	93	47	88	61	246
Mujeres	90	55	127	45	106
2020	183	102	215	106	352
Hombres	91	51	92	58	238
Mujeres	89	60	123	52	94
2019	180	111	215	110	332

INDICADORES DE CONTRATACIÓN

Plantilla por tipo de contrato y género

	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	503	386
Contrato temporal	32	37
2020	535	423
Contrato indefinido	369	492
Contrato temporal	49	38
2019	418	530

Plantilla por tipo de contrato y edad

	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
Contrato indefinido	133	474	282
Contrato temporal	56	13	0
2020	189	487	282
Contrato indefinido	119	460	282
Contrato temporal	74	11	2
2019	193	471	284

Plantilla por tipo de jornada laboral y género

	Hombres	Mujeres
Jornada completa	534	413
Jornada parcial	1	10
2020	535	423
Jornada completa	530	409
Jornada parcial	0	9
2019	530	418

Plantilla por tipo de jornada laboral y edad

	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
Jornada completa	185	480	282
Jornada parcial	4	7	0
2020	189	487	282
Jornada completa	191	464	284
Jornada parcial	2	7	0
2019	193	471	284

Plantilla activa por tipo de contrato y categoría profesional

	2020		2019	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Grupo I	2	0	2	0
Grupo II - Nivel 1	28	0	28	0
Grupo II - Nivel 2	14	0	14	0
Grupo II - Nivel 3	8	0	8	0
Grupo II - Nivel 4	35	0	36	0
Grupo II - Nivel 5	41	0	42	0
Grupo II - Nivel 6	144	0	134	0
Grupo II - Nivel 7	317	5	308	2
Grupo II - Nivel 8	123	0	125	0
Grupo II - Nivel 9	73	2	88	0
Grupo II - Nivel 10	96	13	55	9
Grupo II - Acceso	3	49	16	76
Grupo III - Ayudantes	2	0	2	0
Grupo III- Oficiales/Conductores	3	0	3	0
Total	889	69	861	87

Plantilla activa por jornada laboral y categoría profesional

	2020		2019	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Grupo I	2	0	2	0
Grupo II - Nivel 1	28	0	28	0
Grupo II - Nivel 2	14	0	14	0
Grupo II - Nivel 3	8	0	8	0
Grupo II - Nivel 4	35	0	36	0
Grupo II - Nivel 5	41	0	42	0
Grupo II - Nivel 6	144	0	134	0
Grupo II - Nivel 7	319	3	307	3
Grupo II - Nivel 8	121	2	123	2
Grupo II - Nivel 9	72	3	85	3
Grupo II - Nivel 10	107	2	64	0
Grupo II - Acceso	51	1	91	1
Grupo III - Ayudantes	2	0	2	0
Grupo III- Oficiales/Conductores	3	0	3	0
Total	947	11	939	9

INDICADORES VARIACIÓN DE PLANTILLA

Altas por edad

	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
2020	30	10	2
2019	42	9	2

Despidos por edad

	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
2020	3	4	5
2019	3	5	21

Altas por sexo y categoría profesional 2020

	Hombres	Mujeres
Grupo I	0	0
Grupo II - Nivel 1	0	0
Grupo II - Nivel 2	0	0
Grupo II - Nivel 3	0	0
Grupo II - Nivel 4	0	0
Grupo II - Nivel 5	0	0
Grupo II - Nivel 6	0	0
Grupo II - Nivel 7	4	2
Grupo II - Nivel 8	0	0
Grupo II - Nivel 9	0	1
Grupo II - Nivel 10	6	4
Grupo II - Acceso	9	16
Grupo III - Ayudantes	0	0
Grupo III- Oficiales/Conductores	0	0
Total	19	23

Despidos por sexo y categoría profesional 2020

	Hombres	Mujeres
Grupo I	0	0
Grupo II - Nivel 1	0	0
Grupo II - Nivel 2	0	0
Grupo II - Nivel 3	0	0
Grupo II - Nivel 4	0	0
Grupo II - Nivel 5	1	0
Grupo II - Nivel 6	3	1
Grupo II - Nivel 7	2	0
Grupo II - Nivel 8	0	1
Grupo II - Nivel 9	0	1
Grupo II - Nivel 10	1	1
Grupo II - Acceso	0	1
Grupo III - Ayudantes	0	0
Grupo III- Oficiales/Conductores	0	0
Total	7	5

Rotación total		
2018	2019	2020
59	76	67

Rotación voluntaria		
2018	2019	2020
5	11	5

INDICADORES SALARIALES

Salario medio mensual por edad (euros)

	18-35 años	36-50 años	+ 50 años
2020	23.634	30.417	31.745
2019	23.053	30.175	31.538

Remuneración media mensual por categoría profesional y género 2020 (euros)

	Hombres	Mujeres
Grupo I	0	66.885
Grupo II - Nivel 1	49.800	43.795
Grupo II - Nivel 2	41.715	45.470
Grupo II - Nivel 3	43.918	0
Grupo II - Nivel 4	39.643	35.738
Grupo II - Nivel 5	35.596	35.169
Grupo II - Nivel 6	32.788	32.057
Grupo II - Nivel 7	30.352	29.479
Grupo II - Nivel 8	27.244	26.370
Grupo II - Nivel 9	25.565	24.533
Grupo II - Nivel 10	25.392	23.937
Grupo II - Acceso	19.646	19.216
Grupo III - Ayudantes	23.638	0
Grupo III- Oficiales/Conductores	25.157	0
2020	30.976	27.533

Brecha salarial (euros)

	2020	2019
Grupo I	0,0%	0,0%
Grupo II - Nivel 1	13,7%	13,7%
Grupo II - Nivel 2	-8,3%	-8,4%
Grupo II - Nivel 3	0,0%	0,0%
Grupo II - Nivel 4	10,9%	10,9%
Grupo II - Nivel 5	1,2%	1,0%
Grupo II - Nivel 6	2,3%	3,5%
Grupo II - Nivel 7	3,0%	2,5%
Grupo II - Nivel 8	3,3%	4,3%
Grupo II - Nivel 9	4,2%	2,2%
Grupo II - Nivel 10	6,1%	5,3%
Grupo II - Acceso	2,2%	1,4%
Grupo III - Ayudantes	0,0%	0,0%
Grupo III- Oficiales/Conductores	0,0%	0,0%
Total	12,5%	9,8%

INDICADORES SINIESTRALIDAD

Información accidentes

	Frecuencia (por millón)	Gravedad (por mil)
Hombres	0,000	0,000
Mujeres	0,609	0,004
2020	0,609	0,004
Hombres	0,000	0,000
Mujeres	1,226	0,037
2019	1,226	0,037

Indicadores

	2020	2019
Incidencia (por mil)	0,986	1,951
Frecuencia (por millón)	0,609	1,226
Gravedad (por mil)	0,004	0,037
Duración media	6,00	20,33

Accidentes de trabajo con baja IT

	Hombres	Mujeres
En itinere	0	1
En centro trabajo	0	0

INDICADORES DE FORMACIÓN

Plantilla activa por jornada laboral y categoría profesional

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	**Total**	Hombres	Mujeres	**Total**
Grupo I	0	323	**323**	0	111	**111**
Grupo II - Nivel 1	1.571	258	**1.829**	1.165	237	**1.402**
Grupo II - Nivel 2	545	451	**996**	617	344	**961**
Grupo II - Nivel 3	590	30	**620**	779	148	**927**
Grupo II - Nivel 4	3.026	1.776	**4.801**	1.751	1.132	**2.883**
Grupo II - Nivel 5	4.693	597	**5.289**	2.517	588	**3.105**
Grupo II - Nivel 6	10.916	5.080	**15.996**	9.784	3.796	**13.580**
Grupo II - Nivel 7	13.993	11.650	**25.643**	12.722	9.279	**22.001**
Grupo II - Nivel 8	2.992	8.665	**11.656**	3.387	5.763	**9.150**
Grupo II - Nivel 9	3.329	7.869	**11.197**	2.138	4.489	**6.627**
Grupo II - Nivel 10	10.169	10.051	**20.220**	3.492	3.301	**6.793**
Grupo II - Acceso	4.607	5.500	**10.107**	11.987	16.400	**28.387**
Grupo III - Ayudantes	8	0	**8**	76	74	**150**
Grupo III- Oficiales/Conductores	66	0	**66**	0	0	**0**
Total	56.503	52.248	**108.751**	50.415	45.662	**96.077**

5. RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

- Igualdad y conciliación

5. Derechos humanos

ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL

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.

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.

Globalcaja prohíbe expresamente, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso laboral, ya sea de tipo psicológico o moral, sexual o por razón de sexo, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

El presente protocolo está dirigido a todos los profesionales de GlobalCaja, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñen su trabajo. Asimismo, se aplicará en cualquier sociedad sobre la que GlobalCaja tuviese el control de gestión.

La Dirección de Personas es responsable de la gestión global del procedimiento contenido en el presente Protocolo, velando por su correcta aplicación, difusión, seguimiento y mejora continua de forma que se mantenga permanentemente actualizado con la operativa real.

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

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.

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

Cabe destacar que no se ha tenido conocimiento de ninguna denuncia ni reclamación por estos motivos en 2020 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.

En la intranet de Globalcaja se recoge el espacio de IGUALDAD Y CONCILIACIÓN, este espacio es una de las acciones de desarrollo recogidas 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

Uno de los indicadores más relevantes en materia de derechos humanos es el de casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas, no habiéndose producido este tipo de incidentes en el año 2020.

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

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

6.5. Seguridad de la Información y Privacidad

6. Modelo de cumplimiento

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La consecución de los objetivos empresariales ha de ser compatible con el cumplimiento normativo, garantizando y asegurando las mejores prácticas bancarias.

Por ello, el cumplimento normativo constituye para Globalcaja, además de una obligación legal, un compromiso ético.

Globalcaja cuenta con sistemas de control interno y de gestión de riesgos de cumplimiento, que aseguran el cumplimiento de las normas que le resultan de aplicación y garantizan las buenas prácticas bancarias.

Nuestros valores son la herramienta que guía todas las decisiones.

Para Globalcaja la gestión del riesgo de cumplimiento es esencial y compromete a toda la organización. Para lograr dicho compromiso, son pilares básicos del sistema de cumplimiento normativo, el Código Ético y de Conducta y el modelo de control interno. El Código Ético y 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. Toda la normativa interna de la Caja, junto con el código ético, deben ser entendidos y aplicados por todos los profesionales de la Caja.

MARCO INSTITUCIONAL

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:

Velar por la gestión eficiente de los riesgos regulatorios y reputacionales derivados de un incumplimiento normativo.

Velar porque la entidad cumpla con la legislación aplicable: prevención de los posibles incumplimientos.

Velar por el cumplimiento de la normativa y de los códigos de conducta.

Promover la cultura de cumplimiento en la organización: identificar acciones de formación al personal en cuanto a los requisitos de los reguladores, políticas y procedimientos internos.

Ayudar a la entidad a anticipar y planificar los cambios en las regulaciones.

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

La independencia de Cumplimiento Normativo no impide que pueda desarrollar su actividad en colaboración estrecha con las demás unidades organizativas de Globalcaja, ya que con 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.

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:

Departamento de Cumplimiento Normativo de Banco Cooperativo Español	Cuyo objetivo es coordinar las metodologías de supervisión, control permanente y reporting.
Unidad especializada de PBC&FT del Banco Cooperativo Español	Servicio integral de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC&FT).
Unidad especializada de la empresa Rural Servicios Informáticos	Servicio integral de Protección de Datos

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:

Comité de Productos	Aprueba el lanzamiento, modificación o cancelación de productos y servicios ofrecidos a clientes.
Órgano de Control Interno (OCI)	Es el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo que, además de asegurar que se cumple con la normativa vigente, tiene la finalidad de mejorar la gobernanza de la Entidad en esta materia al involucrar a las áreas de negocio, incrementando con ello su sensibilización, y dotar a la entidad de una mayor agilidad en la toma de decisiones, lo que reduce los plazos de las comunicaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC). Este Comité informa regularmente a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos y al Consejo Rector de la Entidad. Está compuesto por las direcciones de las principales áreas de la Entidad.
Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información	Asegura el cumplimiento de la normativa de protección de datos.
Comité de Ética y de Conducta	Fomenta la difusión, conocimiento, interpretación y cumplimiento de la normativa y del Código Ético y de Conducta 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 2020 se ha mantenido la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo. Así, el Departamento de Cumplimiento Normativo 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 creó 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 del grado de cumplimiento normativo en la Entidad.

Durante el 2020, el Departamento de Cumplimiento Normativo ha continuado trabajando en base a dicha metodología de trabajo.

6.1. Frente a la corrupción y el soborno

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Los objetivos del código son regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la entidad, y establecer los principios éticos y las normas generales que deben guiar la actuación de la Entidad y de los empleados entre sí y en sus relaciones con clientes, socios, proveedores y, en general, con todas aquellas personas y entidades con las que la entidad se relacione directa o indirectamente.

Globalcaja dispone de un Código Ético y de Conducta que contiene normas y criterios de actuación en materia profesional de obligado cumplimiento y aplicación a todos los empleados y directivos de la entidad. La exigencia de estándares éticos de comportamiento e integridad corporativa es un requisito indispensable para preservar la confianza y el respeto en la entidad.

El código, que está disponible en la Intranet de empleados, gira en torno a los principios y valores corporativos de la entidad. Los profesionales de la Entidad tienen la obligación de conocer el Código Ético y de Conducta, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento.

Globalcaja está comprometida con la difusión del código y realiza recordatorios periódicos a los profesionales para promover su conocimiento y cumplimiento.

Como novedad, en febrero de 2020, Globalcaja ha llevado a cabo una actualización del Código con el objetivo de ampliar el ámbito de aplicación de los principios y valores que deben regir el comportamiento del Grupo, así como de adaptar dicho Código a los cambios recientes de las normativas legislativas. Esta actualización fue aprobada por el Consejo Rector de 25 de febrero de 2020 a propuesta de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos. Con esta actualización, Globalcaja refuerza su compromiso ético de actuar con integridad, honestidad, transparencia, respeto, confianza y profesionalidad, asegurando que la actividad de la Entidad se lleva a cabo bajo las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, la entidad dispone de canales a través de los cuáles se puede comunicar cualquier indicio o certeza de vulneración.

El Comité de Ética y Conducta es el encargado de velar por el cumplimiento del código, así como de promover comportamientos éticos dentro de la entidad.

Entre las funciones del Comité de Ética y Conducta se encuentran: adoptar las medidas necesarias para resolver actuaciones éticamente cuestionables, tramitar las comunicaciones recibidas a través del canal ético y las situaciones de conflicto de interés y comunicar las circunstancias de las que pudieran derivarse riesgos significativos. Además de atender las consultas, inquietudes y sugerencias que puedan surgir respecto al cumplimiento del Código Ético.

Anualmente, el Comité de Ética y Conducta evalúa el grado de cumplimiento del Código Ético y realiza propuestas de cambio de contenido a la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos, en caso necesario, para adecuarlo a la evolución del negocio.

REFUERZO DEL CANAL CONFIDENCIAL/ANÓNIMO DENUNCIAS

Globalcaja cuenta con un Canal Confidencial / Anónimo de denuncias, como complemento de refuerzo al Código Ético y de Conducta. Este canal, disponible a través de la web corporativa de Globalcaja y de la Intranet de la entidad, facilita el flujo de información y la detección interna de las malas prácticas.

El canal dispone de un reglamento, aprobado por el Consejo Rector, que establece los mecanismos para la recepción, filtrado, clasificación y resolución de las denuncias recibidas conforme a los criterios de la Agencia Española de Protección de Datos.

La gestión del canal la realiza el Comité de Ética y de Conducta, que garantiza que todas las denuncias recibidas se analizan de forma independiente y que la información se traslada solo a las personas estrictamente necesarias en el proceso de investigación y resolución.

Como novedad, desde junio de 2020, el procedimiento de comunicación es totalmente confidencial o anónimo, a elección del denunciante.

Durante 2020 no se recibieron comunicaciones en el canal de Denuncias.

	2020	2019
Nº Comunicaciones recibidas en el Canal Confidencial de Denuncias	0	0

6.2. Prevención del blanqueo capitales y financiación del terrorismo

SEPBLAC

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 2020 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 .

SEPBLAC
Servicio Ejecutivo
Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias

El modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo 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 2020, la Entidad, a través de su Órgano de Control Interno (OCI), ha llevado a cabo una evaluación de los riesgos de blanqueo de capitales.

Como conclusión general del informe de autoevaluación de riesgos, se recalca que el riesgo de Globalcaja en base a las zonas, sectores, tipos de operaciones y destino u origen de 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.

En el 2020, la Entidad gestionó 177 expedientes de investigación que dieron lugar a 8 comunicaciones de operaciones sospechosas remitidas al Sepblac, frente a los 137 expedientes de investigación del 2019, con 5 comunicaciones de operaciones sospechosas.

Globalcaja cuenta 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 2020, participaron en acciones formativas de prevención de blanqueo de capitales 498 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 2020 no se identificaron deficiencias materiales en las auditorías externas.

Por su parte, el Órgano de Control Interno (OCI) se reúne periódicamente y supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de blanqueo.

	2020	2019
Nº Reuniones del Órgano de Control Interno	8	6

PROTECCIÓN DEL CIENTE

El Código Ético y de Conducta de Globalcaja sitúa a los clientes en el centro de su actividad, con el objetivo de establacer 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.

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

CAMBIOS NORMATIVOS

Destacan durante estos últimos años y ante los continuos cambios normativos, los proyectos de implantación de las nuevas normativas aprobadas tanto en la industria de medios de pago (PSD2, por sus siglas en inglés) y de mercados de instrumentos financieros (MiFID II), como en todo lo relacionado con la protección de datos y privacidad (Reglamento General de Protección de Datos) y la nueva regulación de los contratos de crédito inmobiliario (LCCI).

ACTUACIONES NORMATIVAS EN MATERIA DE SERVICIOS DE INVERSIÓN

El objetivo de la normativa MiFID II es aumentar la calidad en la distribución de los diferentes servicios de inversión, ofrecer una mayor protección al inversor y obtener una ventaja competitiva derivada de su desarrollo.

En este sentido, Globalcaja ha seguido trabajando para consolidar el modelo de distribución de productos de inversión, con el objetivo de ofrecer la mayor protección a los clientes otorgándoles un servicio de calidad. Para ello se avanza a través de las siguientes líneas de actuación:

Formación continua de los empleados. Globalcaja cuenta con un muy elevado porcentaje de empleados formados en MiFID que, para ciertos segmentos de mayor especialización, como Banca Privada y Banca de Empresas, llega casi al 100% de los profesionales. También, se hace un seguimiento activo de las certificaciones de los empleados y de las horas necesarias para obtener la recertificación, todo ello con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

En el 2020 el 90% de los profesionales obligados están formados en MiFID (certificación y recertificación)

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 2020, en el seno de este comité se aprobaron 37 nuevos productos, servicios o actividades en la Caja.

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.

REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO (LCCI)

La regulación de los contratos de crédito inmobiliario desempeña un papel relevante en la estabilidad económica y es un instrumento de cohesión social.

Garantizar un régimen jurídico seguro, ágil y eficaz, que proteja este tipo de operaciones, es una exigencia que proviene de las obligaciones impuestas por el Derecho de la Unión Europea y que supone un indudable beneficio para la economía.

La seguridad jurídica que aporta esta nueva normativa para la protección de estas transacciones genera la confianza y otorga garantías adecuadas para impulsar el acceso al crédito, que es un elemento de impulso para el crecimiento de la economía.

La norma establece un régimen específico de protección de las personas consumidoras que tengan la condición de prestatarios, garantes o titulares de garantías en préstamos o créditos garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o cuya finalidad sea la adquisición de bienes inmuebles de uso residencial.

El objetivo final es reforzar las garantías para los prestatarios en el proceso de contratación, y evitar en última instancia la ejecución de este tipo de préstamos en vía judicial con la consiguiente pérdida de la vivienda.

Desde la entrada en vigor a mediados de 2019, varias áreas de la Entidad han colaborado en un proyecto transversal de implantación de esta normativa en toda la entidad.

Las tareas realizadas han permitido que Globalcaja desarrolle e implante todas las acciones necesarias para mantener la oferta de financiación inmobiliaria y preservar los derechos de los clientes garantizando el cumplimiento de la norma.

En el 2020 el 91% de los profesionales obligados están formados en LCCI (certificación y recertificación)

6.4. Riesgos penales

MODELO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

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.

Globalcaja dispone de un modelo de prevención de riesgos penales, que 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:

Principios	
	Principios de actuación para la prevención de riesgos penales.
Políticas	
	Política de Cumplimiento 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.
	Política para la prevención y gestión de los conflictos de intereses en Globalcaja.
	Política de externalización de funciones de Globalcaja.
Reglamentos y procedimientos	
	Manual del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal: 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 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 Ético.
	Reglamento del Comité de Ética y de Conducta.
	Código Ético y de Conducta.
	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 Gastos.
	Procedimiento de externalización de funciones.
	Régimen disciplinario (normas internas de procedimiento).

Como novedad, durante el 2020 Globalcaja ha estado trabajando en la transformación del modelo de Prevención de Riesgos Penales, a través de un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal adaptado a los requisitos de la norma UNE 19601.

Este modelo de prevención es indicador del compromiso y diligencia en la prevención de la responsabilidad penal dentro de la organización, en todos los niveles, incluida la alta dirección. El compromiso con la norma UNE 19601 exige una continua revisión del sistema de gestión de cumplimiento penal, estando en continua evolución.

La importancia del cumplimiento penal para Globalcaja se enmarca dentro de la cultura de la organización basada en los valores y supone un paso más en la consolidación de las mejores prácticas de comportamiento, cuya piedra angular es el Código Ético y de Conducta.

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.

Durante 2020, 255 empleados han sido formados en materia de prevención de riesgos penales mediante un curso online. Asimismo, en noviembre de 2020, todos los miembros del Consejo Rector y el Director General de la Entidad recibieron formación en materia de prevención de riesgos penales.

Durante el ejercicio 2020, no se han detectado casos de corrupción, ni se han detectado incumplimientos del Código Ético y de Conducta por este motivo en la Entidad.

6.5. Seguridad de la información y privacidad

PROTECCIÓN DE DATOS

Para Globalcaja la información de sus clientes y su seguridad es un activo esencial, siendo la protección de dicha información una de sus principales prioridades ante los continuos avances tecnológicos, Globalcaja busca garantizar la adecuada aplicación de los principios y derechos de los clientes en materia de protección de datos, sobre la base de su privacidad.

La protección de datos tiene por objeto garantizar y proteger los derechos fundamentales de las personas físicas en lo que concierne a sus datos personales, especialmente su honor e intimidad personal y familiar.

Las normas que regulan esta materia son el Reglamento (UE) 2016/679, 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, más conocido como "RGPD" o "GDPR" y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Estas normas son de aplicación a los datos personales de cualquier persona física en el ámbito de la UE, exigiendo que el tratamiento de sus datos se haga de forma leal, lícita y transparente, respetando los derechos de los clientes y guardando secreto de la información a la que se acceda a consecuencia de nuestra actividad.

En este sentido se regula la figura del Delegado de Protección de Datos, como garante del cumplimiento de la normativa y al que cualquier interesado puede dirigir sus dudas en esta materia. Como canales de comunicación con el Delegado de Protección de Datos se han definido el correo electrónico protecciondedatos@globalcaja.es y el teléfono 967157073.

Además, el Delegado de Protección de Datos cuenta con el apoyo del Departamento de Cumplimiento Normativo y el Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información. Todos ellos son los encargados de velar por el cumplimiento del código, así como de promover comportamientos éticos dentro de la entidad.

	2020	2019
Nº de reuniones del Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información	5	5

El marco normativo interno de Globalcaja está definido por el Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos, aprobada por el Consejo Rector. La política se basa en los principios de licitud, transparencia y minimización de datos, deber de secreto y garantías en el ejercicio de los derechos de los interesados sobre acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad de los datos y oposición.

El cumplimiento del manual es responsabilidad de los directivos y empleados de la entidad, en especial de aquellos que por su función, actividad o labor accedan, traten y/o almacenen datos de carácter personal de los que sea responsable Globalcaja.

En diciembre de 2020, se ha actualizado el Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos para incluir los procedimientos derivados del nuevo servicio Iberpay “Base de datos externa de fraude”.

El Manual se complementa con otros documentos, como el documento de “Compromisos y obligaciones formales de protección de datos y seguridad de la información” que deben conocer y cumplir todos los empleados y directivos de la entidad.

Contamos con un plan anual de formación en el ámbito de la protección de datos para los empleados. En él se establecen distintas acciones formativas: cursos presenciales o vía e-learning, acciones de concienciación, circulares internas, etc.; tanto para las nuevas incorporaciones como para los empleados en plantilla. En el 2020, participaron en acciones formativas de protección de datos 31 asistentes.

Adicionalmente, Globalcaja se somete a verificaciones externas 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 experto externo independiente, en 2020 de las evidencias obtenidas en la supervisión se concluye que Globalcaja tiene un nivel de madurez alto en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Derivado de la importancia que ha recobrado la digitalización en el sector, la sofisticación de los ciberataques y su exponencial aumento, la ciberseguridad se convierte en uno de los principales focos de atención de la banca y supone una prioridad en la actividad supervisora del Banco de España y organismos reguladores.

Los ciberataques tienen un impacto inmediato que va más allá de las pérdidas económicas directas, afectando a la reputación de las entidades y confianza de los clientes.

La correcta gestión de los riesgos tecnológicos es fundamental para garantizar el buen funcionamiento e incluso la supervivencia de la empresa.

A esto añadir que, la EBA ha desarrollado las directrices sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad (EBA/GL/2019/04) de acuerdo con lo señalado en el artículo 16 del Reglamento (UE) No 1093/2010. Dichas directrices se aplican a partir del 30 de junio de 2020 y su entrada en vigor supuso la derogación de las Directrices sobre las medidas de seguridad para los riesgos operativos y de seguridad (EBA/GL/2017/17) emitidas en 2017.

La Comisión Ejecutiva del Banco de España adoptó como propias estas directrices el día 27 de abril de 2020, en calidad de autoridad competente de la supervisión directa de las entidades de crédito menos significativas en todas las actividades de prestación de servicios distintos de los de pagos.

Las directrices especifican las medidas de gestión de riesgos que las entidades (según se definen en el párrafo anterior) deben adoptar de conformidad con el artículo 74 de la DRC para gestionar sus riesgos de TIC y de seguridad de todas las actividades y que los proveedores de servicios de pago (PSP) deben adoptar, de conformidad con el artículo 95, apartado 1, de la DSP2, para gestionar los riesgos operativos y de seguridad (entendidos como «riesgos de TIC y de seguridad») relativos a los servicios de pago que prestan. Las directrices incluyen requisitos referentes a la seguridad de la información, incluida la ciberseguridad, en la medida en que la información se almacena en los sistemas de TIC.

Las Directrices se distribuyen en un total de ocho títulos, relativos a: (i) el principio de proporcionalidad; (ii) la gobernanza y estrategia; (iii) el marco de gestión de riesgos; (iv) la seguridad de la información; (v) la gestión de las operaciones de TIC; (vi) la gestión de proyectos y de cambios; (vii) la continuidad de negocio; (viii) la gestión de la relación con los usuarios de los servicios de pago.

Ante esto, a nivel de grupo de Cajas Rurales se ha propuesto que el proveedor informático de todo el grupo, Rural Servicios Informáticos, lidere las principales líneas de actuación para todas las cajas rurales, en aspectos como:

1. Plan estratégico de TI.
2. Metodología de análisis de riesgos
3. Auditoría del análisis de riesgos
4. Procedimiento común de gestión de incidentes y problemas TIC
5. Gestión de proyectos TIC
6. Continuidad de negocio
7. Desarrollo y adquisición de sistemas de tecnología.

El objetivo prioritario del nuevo plan se centra en mejorar la gestión de los riesgos y el aseguramiento de la efectividad de los controles implantados.

Como entidad financiera, Globalcaja impulsa la creación de una cultura social de ciberseguridad, a través de distintos proyectos, como la campaña lanzada a los clientes sobre concienciación e información en materia de ciberseguridad.

El principal reto de cara al futuro es mantener la capacidad de adaptación y respuesta en un contexto de amenazas cada vez más complejas.

7. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

7.1. Acción social

7.2. Otras colaboraciones

7. Nuestro compromiso con la sociedad

NUESTRO *ADN* LLEVA EL COMPROMISO

Globalcaja, como cooperativa de crédito, en su ADN lleva el compromiso, nuestros propios estatutos marcan una gestión de responsabilidad social corporativa. Durante más de 50 años, hemos destinado parte de nuestros resultados a fines sociales, a través del Fondo de Educación y Promoción.

La razón de ser de Globalcaja no es otra que acompañar a sus socios y clientes en su desarrollo económico y en el progreso social del territorio donde realiza su actividad. Globalcaja crea un gran valor económico apoyando las economías locales. 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.

Globalcaja capilariza sus ayudas, con la implicación de sus profesionales en la detección de necesidades y vinculándose con los proyectos que apoya cada año. Para fomentar esa capilaridad Globalcaja es promotora de 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.

Globalcaja, junto con sus Fundaciones, mantiene su compromiso de cercanía e implicación con el entorno, como una de sus señas de identidad.

INCLUSIÓN FINANCIERA

Globalcaja evita la exclusión financiera dando servicio en casi todas las poblaciones de su ámbito de actuación, mantiene el compromiso de dotar a sus poblaciones de productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades, prueba de ello es que el 80% de su red de oficinas se encuentra en poblaciones de menos de 25.000 habitantes, amortiguando el éxodo de personas hacia territorios urbanos.

PROTECCIÓN AL DEUDOR HIPOTECARIO

Por la crisis muchas personas se encuentran con dificultades para atender el pago de sus hipotecas y alquileres debido a la falta de ingresos. En consecuencia, Globalcaja está adherida al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas, al que se refiere el Real Decreto Ley 6/2012.

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.

Año 2020

Soluciones financieras para dotar de viabilidad a familias y particulares

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
12.709	49.664

Soluciones financieras para financiación de vivienda

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
2.516	261.320

Soluciones financieras para empresas

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
7.498	885.765

Soluciones financieras para autónomos

Número de operaciones	Importe (miles de euros)
14.194	265.362

APOYO 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.

7.1. Acción social

CONTRIBUCIÓN CON LA SOCIEDAD

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.

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.

A través de las acciones que se llevan a cabo con el Fondo de Educación y Promoción (FEP), Globalcaja se involucra con la sociedad y devuelve una parte importante de los beneficios que obtiene. El Fondo de Educación y Promoción se destina a actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:

La ***formación*** y ***educación*** de los socios y trabajadores de la Caja en los principios y valores cooperativos, o específicas de su actividad societaria o laboral y demás actividades cooperativas

La difusión del ***cooperativismo***, así como la promoción de las relaciones intercooperativas

La ***promoción cultural, profesional y asistencial*** del entorno local o de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del ***desarrollo comunitario*** y las acciones de ***protección medioambiental***

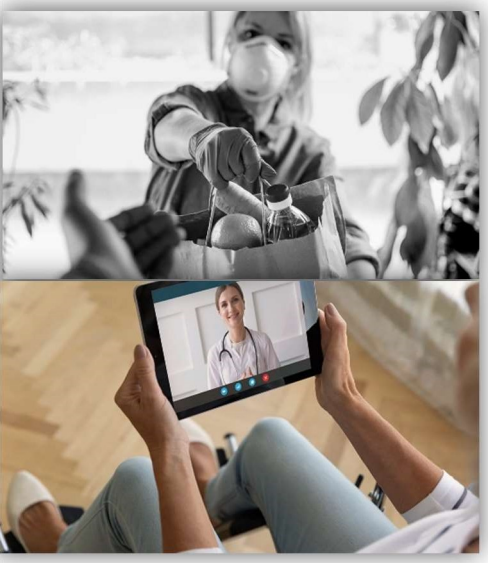
Corresponde al Consejo Rector proponer a la Asamblea General las líneas básicas de aplicación de este Fondo, siempre al servicio último de las comunidades humanas en que está implantada la Caja y con un sentido de función comunitaria y de interés o utilidad social y siempre con el ánimo de generar sinergias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

Concretamente, en 2020 han sido más de 7,4 millones de euros los destinados a la obra social y cerca 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 2020 el Fondo de Educación y Promoción ha aplicado 2.945.396 euros, destinado a todo tipo de proyectos e iniciativas que cumplen las finalidades explicadas anteriormente, con la siguiente distribución:

	Euros	
Formación	132.925	4,50%
Cooperativismo	1.269.959	43,10%
Asistencial	220.255	7,50%
Profesionales	102.812	3,50%
Religioso	8.060	0,30%
Promoción cultural	93.790	3,20%
Ferias	42.817	1,40%
Deportes	18.020	0,60%
Aportación fundaciones	1.056.758	35,90%
TOTAL	2.945.396	



FONDO SOLIDARIO COVID-19

Globalcaja en el 2020, uno de los años más difíciles que se recuerdan por el impacto de la pandemia de la COVID-19 en la sociedad, con una crisis sanitaria sin precedentes, que ha derivado en una crisis económica a nivel mundial, ha demostrado con hechos una especial sensibilidad y una enorme capacidad de respuesta.

Con el objetivo de ser parte de la solución a la crisis y estar al lado de quienes más lo necesitan, Globalcaja puso en marcha una iniciativa jamás vista en nuestra región por parte de una entidad financiera: la creación del Fondo Solidario Globalcaja COVID-19. Todo empezó el mismo día en el que el Gobierno central decretó el estado de alarma. Aquel 14 de marzo se puso sobre la mesa la necesidad de crear un fondo con el que minimizar el impacto de la pandemia en la sociedad castellano-manchega. Sólo un día después vio la luz este Fondo Solidario.

El Fondo Solidario COVID-19 era una dotación económica, que Globalcaja puso a disposición de aquellas asociaciones, fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro que desarrollaron proyectos o iniciativas encaminadas a reducir el impacto de la pandemia en Castilla-La Mancha. La ayuda máxima por proyecto, con carácter general, fue de 3.000 euros.

*Sus objetivos son **apoyar** aquellas acciones que contribuyeron a paliar la crisis de la pandemia, e **impulsar** proyectos e iniciativas que favorecieron la lucha contra el virus.*

Fondo sin ánimo de lucro, con iniciativas y/o proyectos que contribuyeron a la mejora de la situación generada por el COVID-19 en distintos ámbitos:

- Apoyo a colectivos de personas en situación de riesgo o vulnerabilidad.
- Ayuda al desempeño de la función sanitaria bajo condiciones adecuadas.
- Apoyo a colectivos con necesidades especiales agravadas por esta situación.
- Proyectos de investigación clínica para combatir el COVID-19

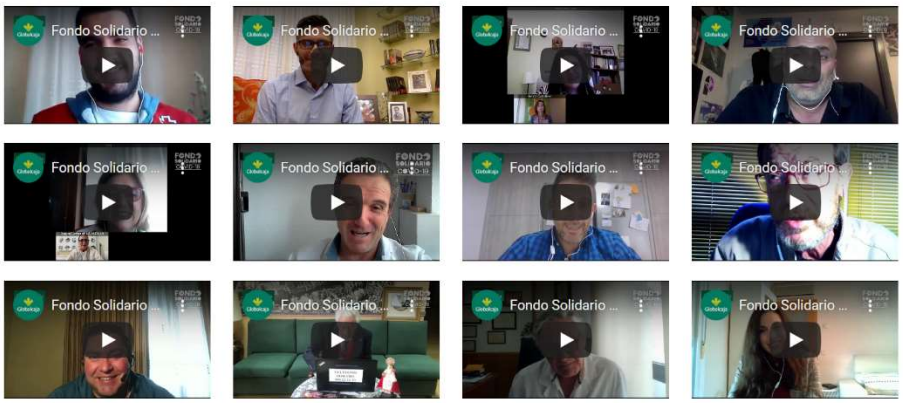
Este Fondo Solidario se cerró el 21 de junio, coincidiendo con el fin del estado de alarma en nuestro país, con 140 ayudas aprobadas por valor de casi 141.000 euros.

La respuesta de las asociaciones de nuestra región fue algo increíble, que hizo a la entidad ser más consciente si cabe de la solidaridad castellano-manchega.

Toda la información referente al Fondo Solidario, incluso los proyectos concretos receptores de las ayudas, puede consultarse en la página web: https://fondosolidariocovid19.globalcaja.es/

Y a través del vídeo resumen:
https://www.youtube.com/watch?v=fE3mJUX-meI&feature=emb_logo

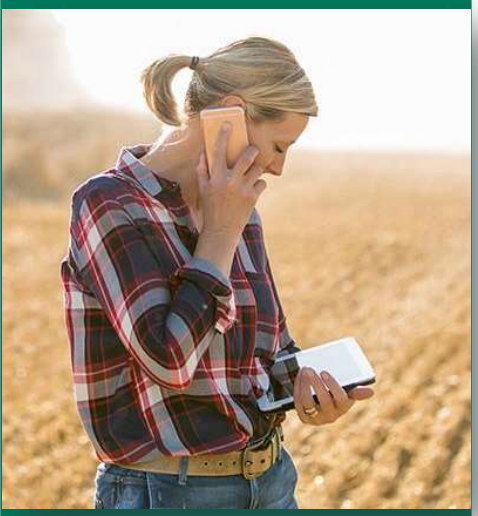
¡GRACIAS A TODOS POR VUESTRA COLABORACIÓN!



7.2. Otras colaboraciones

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, SERVICIOS A COOPERATIVAS Y SOCIOS

Se trata de un paquete de software que recoge soluciones digitales innovadoras para el sector agroalimentario. Esta aplicación integral de gestión se basa en un entorno de nube privada, donde todos los componentes están basados en Web Services, que permiten una fácil integración con los dispositivos móviles, así como la integración de la información de todos los módulos de actividad, controlando todos los procesos de precosecha, cosecha, entrada, trazabilidad, producción, transformación, comercialización, socios, proveedores, contabilidad y organismos oficiales.

Gicoop tiene capacidad de adaptación del ERP a los procesos internos de la cooperativa y permite una relación bidireccional con el socio, para que conozca en todo momento, y desde su smartphone, sus entradas de producto, consumo de insumos, liquidaciones y cualquier información que pueda generarse entre el socio y la cooperativa.

Las innovaciones tecnológicas que incorpora Gicoop permiten a los socios adaptarse a la llamada agricultura de precisión, a través de Globalcampo, como mejor solución para controlar sus cultivos desde el móvil o el ordenador y conocer todo lo que pasa en sus tierras a tiempo real, aumentar la producción de sus explotaciones y ahorrar en recursos, a través de una plataforma integral de gestión agrícola basada en datos que pueden provenir de drones, sensores y satélites, consiguiendo la digitalización, monitorización por satélite, información agroclimática asociada a la parcela, creación del cuaderno de campo y asesoramiento personalizado en tratamientos, desde la cooperativa o desde los técnicos asesores de Globalcaja.

Una App con la que llevar el campo en el bolsillo y observar todos los cambios que se producen en él.

A través de Gicoop se gestiona de forma integral los procesos internos de una cooperativa y se optimiza las explotaciones desde cualquier dispositivo.

Adaptación a los procesos internos de las cooperativas	Integra todos los procesos de precosecha, cosecha, entrada, trazabilidad, producción, transformación...
Comunicación bidireccional con los socios	Los socios pueden conocer en todo momento entradas de producto, consumo de insumos, liquidaciones...
Avanza hacia una agricultura de precisión	Controla tus cultivos desde ordenador o móvil y conoce lo que ocurre en tus tierras en tiempo real.
Silicie: facilitamos la contabilidad de impuestos especiales	Suministro electrónico de los asientos contables a la AEAT.

Las aplicaciones desarrolladas pasan por un exhaustivo control de calidad y un departamento externo de experiencia de usuario, que verifica su utilización, con objeto de tener un referente software en el sector agroalimentario.

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, AL SERVICIO DEL CAMPO Y LOS AGRICULTORES

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.

Gestión integral de explotaciones agrarias.

Gestión de forma eficiente de recursos de tierras con ayuda técnica especializada.

Facilitar el control de aspectos clave de explotaciones gracias al uso de hasta 10 herramientas.

Acceso desde cualquier dispositivo

A través de Globalcampo, también, se enlaza con la bolsa de trabajo con el objeto de facilitar la contratación de trabajadores en estas campañas, que ha puesto en marcha ASAJA, con la finalidad de canalizar las ofertas y demandas de empleo que se generen en el sector agrario.

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, en su condición de entidad colaboradora de la Consejería de Agricultura, pone a disposición de los viticultores interesados la posibilidad de formar parte de su Plan Colectivo de Reestructuración y Reconversión del Viñedo, en el que dispondrá de un asesoramiento técnico personalizado, proporcionado por un servicio agrario altamente cualificado, cercano a los agricultores y que tramitará las solicitudes de ayuda con las máximas garantías.

El objetivo de estas importantes ayudas dirigidas a los viticultores es el incremento de la rentabilidad y de la eficiencia de las explotaciones vitivinícolas, su modernización agronómica en términos de reducción de costes y tecnificación, así como una reconversión varietal adaptada a las preferencias de los consumidores, en definitiva, la imprescindible adaptación de nuestras explotaciones al cada vez más competitivo e internacionalizado mercado del vino.

Servicio de asesoramiento técnico agrario, para apoyarte en el cumplimiento de la normativa vigente y ayudarte a obtener el máximo beneficio a tu explotación.

Los técnicos de Globalcaja realizan periódicamente encuentros con profesionales del mundo agrario para asesorar e informar sobre todos los trámites de las solicitudes de los viticultores de nuestra región.

Entrega de guía del viticultor con toda la información relativa a inversiones, subvenciones, obligaciones, plazos, penalizaciones,..

Globalcaja a través de nuestro Director de Banca Rural, Alberto Marcilla, colabora con el Diario Digital Agroclm “El Diario del Campo de Castilla La Mancha”, con artículos sobre la realidad económica y el mundo agrario.

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. 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!

Durante 5 años hemos 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. En el 2020 con motivo de la crisis sanitaria originada por el COVID-19 no se ha podido promover esta actividad, pero desde Globalcaja a través del blog "Exporta tu Valor" se informa de la actualidad de las exportaciones en España y cómo afecta el COVID-19 a las exportaciones españolas.

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.

Espectáculo El Árbol de las Sonrisas

Globalcaja, en su compromiso con la cultura de Castilla La Mancha, patrocina un 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.

Es un espectáculo familiar celebrado en época navideña y patrocinado por Globalcaja, que se desarrolla en Albacete, Ciudad Real y Cuenca y cuya recaudación Globalcaja dona de forma íntegra a asociaciones benéficas.

El 2020 es un año sin Árbol de las Sonrisas, tanto esta actividad como el Cartero Real, se han suspendido debido a las circunstancias actuales. Por ello Globalcaja, como muestra de su férreo compromiso, estas navidades, ha realizado una acción especial con la que aportar su granito de arena para ayudar a quienes más lo necesitan, en concreto Globacaja hemos realizado una donación al Banco de Alimentos de 10.000 kilos de primera necesidad, que se repartirán equitativamente entre los Bancos de Alimentos de Albacete, Ciudad Real y Cuenca.

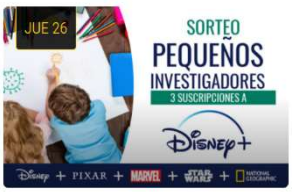
escenario abierto

comprometidos con la cultura

Escenario Abierto Globalcaja #encasa

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.

En el 2020 hemos continuado patrocinando eventos #encasa, adaptándonos a las circunstancias actuales.



Sorteo Pequeños Investigadores

Sorteo Mascotas en Cuarentena

Sorteo Día del Libro – 1 Ebook Kindle

Sorteo de Nuestros Pueblos con Emojis – 1 cesta de productos manchegos

Sorteo Pequeños Cocineros – 3 thermomix infantiles

Sorteo Plantas San Isidro – 3 packs vintage de Huerto Urbano

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 2020, el crédito disponible por la empresa es el resultado de aplicar a la cuantía ingresada en concepto de formación profesional (durante 2019) 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 2020 ha ascendido a 32.885,83 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 2020 han ascendido a 20.736,48 euros.

Globalcaja no se ha beneficiado de ningún otro tipo de subvención de entidades públicas o privadas durante 2020.

8. ACERCA DE NUESTROS PROVEEDORES

- Subcontratación y proveedores
- Nuestro compromiso con el desarrollo local

8. Nuestros proveedores

GRUPO CAJA RURAL

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.

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.

Nuestro objetivo es mantener con nuestros 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).

Mantenemos como principio fundamental el arraigo territorial y la colaboración en el desarrollo económico y social del entorno natural en el que operamos.

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…)

Durante el 2020 se han revisado y adaptado las Políticas y Procedimientos existentes en Globalcaja relativas a la Externalización de Funciones para dar cumplimiento a las Directrices de la EBA sobre Externalización (EBA/GL/2019/02), por lo tanto, la delegación de servicios o funciones no supone en ningún caso el traslado de responsabilidad por parte de la alta dirección de la entidad, no reduciéndose las exigencias sobre los mecanismos de control interno. Se realizan informes de seguimiento y control sobre la prestación de servicios o funciones externalizadas con una periodicidad mínima de un año.

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.

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 2020 vemos que se realizaron pagos a proveedores por valor de 47.451.301,60, de los cuales, el 40,35% 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 y limpieza.

9. RELACIÓN CON EL CLIENTE

9.1. Servicio de calidad

9.2. Refuerzo digital

9.3. Atención al cliente

9. Relación con el cliente

NUESTRAS OFICINAS TRANSFORMAN LA EXPERIENCIA CLIENTE

A través de nuestro 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.

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.

*La **cercanía** que caracteriza a Globalcaja con nuestros clientes, cuando estos se dirigen a nuestras oficinas, se extrapola al **mundo digital** a través de todo un ecosistema de aplicaciones, funcionalidades y servicios digitales que nos permite conectar con los clientes cuando y donde lo necesitan.*

Toda esta tecnología pretende facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia de usuario a nuestros clientes. Sin embargo, no pretende sustituir la relación de persona a persona, que para Globalcaja es un vector clave en nuestro modelo de negocio. Avanzamos en digitalización, pero siempre poniendo la tecnología al servicio de las personas.

En la actualidad, Globalcaja cuenta con 314 oficinas, 10 de ellas especializadas en empresas y 2 de las denominadas “Oficinas Express” donde se atiende a clientes de manera muy ágil. Además, nos encontramos inmersos en un plan de modernización de las mismas para mejorar la experiencia cliente al visitar cualquiera de nuestras sucursales. Todo ello sin olvidar la amplia red de cajeros en la región, al superar ya los 300.

Entendemos la relación con el cliente, a través de un modelo especializado por cliente, por ello cuenta con responsables de producto o servicios orientados a la atención especializada, y junto con la Oficina de Transformación Comercial, nos centramos en ofrecer soluciones personalizadas.

COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES

Globalcaja a través de su presencia en redes sociales pretende fortalecer su forma de entender su relación con el cliente, que no es otra que la cercanía, la comunicación permanente y la mejora continua de nuestra capacidad de respuesta. Asume 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.

Contamos 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 a clientes y en la consolidación de nuestra estrategia digital. Con estos canales estamos aún más cerca de todos ellos y da respuesta a sus inquietudes de forma directa, rápida y moderna.

9.1. Servicio de calidad

MODELO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Globalcaja pone el foco en la calidad del servicio, algo que no se hubiera podido conseguir sin el compromiso de sus personas trabajadoras, que trabajan cada día en mejorar los más altos estándares para proporcionar la mejor experiencia cliente.

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:

Cumplimiento normativo	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 cliente	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. No obstante, debido a las condiciones excepcionales generadas por la pandemia del COVID 19, durante el ejercicio 2020 no se ha podido realizar

NPS (NET PROMOTER SCORE)

Cuestionario de Satisfacción/Recomendación 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 79%, 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	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. MiFID establece una serie de normas de conducta en relación con los clientes, en función del tipo de servicio prestado, el tipo de producto y la clasificación otorgada a los mismos. Globalcaja cuenta con medidas de protección que se ajustan a la normativa MiFID y que se pueden apreciar tanto antes como después de contratar determinados productos y servicios de inversión.
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 este modo aumentando la protección de los asegurados, al incrementar la transparencia, la documentación y la información facilitada.
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.
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
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

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.

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

Nuestro principal objetivo es facilitar el acceso al crédito y liquidez a empresas y autónomos afectados económicamente por la crisis de coronavirus. En Globalcaja ponemos a disposición de autónomos, pymes y grandes empresas líneas de ayudas ICO COVID-19 para ayudar a minimizar los efectos de la pandemia en sus negocios.

Con independencia del tamaño de la empresa y conscientes de cada negocio tiene sus propias necesidades, en Globalcaja ofrecemos soluciones personalizadas a todos los clientes con el objetivo de que puedan seguir adelante con su actividad.

Además, a través de esta línea de avales, que está sujeta a la normativa de ayudas de Estado de la Unión Europea, queremos facilitar el acceso al crédito y liquidez a empresas y a autónomos mediante la formalización de nuevas operaciones de financiación o renovación de las existentes.

Esta línea de avales ICO COVID-19 está destinada a atender todas las necesidades de financiación que las empresas puedan tener derivadas del pago de salarios, facturas, necesidades de circulante y vencimiento de obligaciones financieras o tributarias, entre otros.

En Globalcaja queremos ayudarte a volver a la normalidad, por eso hemos concedido más de 830 millones en financiación con el aval del estado, hemos llegado a 7.200 empresas y autónomos, y la casi totalidad apoyando al tejido empresarial de Castilla La Mancha

	Nº Operaciones	Nº Clientes	Importe euros
Castilla La Mancha	8.641	7.121	796.299.479
Otras Regiones	125	78	35.178.000
Total	8.766	7.199	831.477.479

9.2. Refuerzo digital

REVOLUCIÓN DIGITAL DE GLOBALCAJA

El programa de Estrategia Digital de Globalcaja se enmarca dentro del Plan Grupo Rural, del que Globalcaja es la única entidad castellano-manchega que forma parte.

La revolución digital de Globalcaja ¿#CONECTAmos? es una invitación a nuestros clientes a ser parte activa de la revolución digital en la que estamos inmersos como entidad. Se trata, por tanto, de un paso más en la humanización de la relación digital entidad-cliente, ya que cuando las personas conectan se genera confianza mutua.

Hoy en día, nuestros clientes operan y contratan de forma indistinta tanto por canales online como offline. Partiendo de esta base, el posicionamiento estratégico de #CONECTAmos combina las ventajas del mundo físico con el online.

Nuestro objetivo es poner a disposición de nuestros clientes todas las herramientas digitales que necesitan manteniendo la cercanía que nos caracteriza.

La filosofía de la estrategia digital responde a la necesidad de aprovechar al máximo las oportunidades que trae la innovación tecnológica, situando en el centro de la misma al cliente.

Un plan que pone el foco en la satisfacción de las necesidades de digitalización de los casi cinco millones de clientes del Grupo de cajas rurales, a la que pertenece Globalcaja. El plan contempla siete grandes líneas de trabajo: renovación de activos digitales; equipo y cobertura funcional; nuevos canales de interacción; nuevas propuestas de valor; potenciación de la cultura digital; business intelligence y marketing digital.

Confianza y cercanía al cliente, a través de herramientas financieras tecnológicas con las que sentirse igual de cerca que cuando se acerquen a la oficina.

NOVEDADES #CONECTAmos

Desde el 2019, año que comenzase el Programa de #CONECTAmos, han sido varios los desarrollos que hemos ido realizando:

Renovación de nuestra web

Disponemos de una web más moderna con diferentes herramientas que permiten facilitar el día a día de nuestros clientes, como el recomendador de tarjetas o el simulador de préstamos personales, de préstamos consumo o de planes de pensiones.

Acuerdo de colaboración con Samsung Pay

Para incluir las tarjetas de Globalcaja en su aplicación de pago**.** De esta manera ofrecemos a los clientes una amplia gama de soluciones para realizar pagos con su móvil (Ruralvía Pay, Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay).

Buscador de Ayudas y Subvenciones para Pymes y autónomos

A través de esta herramienta subvencionespymes.tufinanziacion.com nuestros clientes podrán identificar ayudas de las que ser beneficiarios, y, por lo tanto, tendrán la opción de obtener recursos adicionales para mejorar su actividad económica reduciendo el tiempo empleado en buscar este tipo de subvenciones.

El buscador ofrece la opción de obtener información de su segmento, sector, ámbito geográfico, etc. y a su vez, pueden seleccionar si están interesados en ayudas europeas, nacionales, autonómicas y/o provinciales.

Una vez que seleccionan la ayuda en la que están interesados tendrán acceso a información actualizada sobre la descripción de la misma, el cumplimiento de requisitos, plazos para solicitar las ayudas, documentación, etc. así como una valoración y probabilidad de obtener la subvención en función de su perfil. Es un servicio personalizado, pero no tiene coste alguno para los clientes de Globalcaja**.**

El servicio Mis Finanzas en ruralvía

Permite tener una visión gráfica y completa de tu salud financiera, para organizar tu día a día y planificar tus objetivos de ahorro. Una de las prioridades para Globalcaja es facilitar a sus clientes los servicios y herramientas necesarias para mantener el control sobre su economía doméstica, y mejorar su capacidad financiera en la medida de lo posible.

Muchas veces es difícil organizarse económicamente por la cantidad de factores que nos afectan: la presión de la rutina, los compromisos sociales y familiares, imprevistos que conllevan un desembolso inesperado... 'Mis Finanzas' es la solución digital para afrontar esta realidad cambiante, para organizarse de forma sencilla y para estar siempre al día de lo que sucede con tu dinero.

Mis Finanzas se encuentra disposición en ruralvía, en el servicio de banca digital, y en la aplicación ruralvía móvil. Dentro de esta solución digital, el cliente puede encontrar un resumen desglosado y categorizado de sus ingresos y gastos, una forma rápida y visual de localizar posibles gastos innecesarios y la evolución de sus objetivos de ahorro.

'Mis Finanzas' es un servicio que permite saber dónde están los ingresos y los gastos, cómo manejar tu presupuesto y, en definitiva, cómo tener una idea completa de toda tu vida financiera.

Hazte cliente

Proceso on line que permite darte de alta como cliente de Globalcaja a través de un sistema de videoconferencia en apenas 5 minutos. Comprobaremos tu identidad a través de un cómodo vídeo, finalizando el proceso firmando los documentos de manera online

Maia (My Artificial Intelligence Assistant)

Es el nuevo asistente virtual guiado que incorpora un soporte operativo integrado en el área privada de la APP de Ruralvía. Maia permite resolver las principales consultas operativas de nuestros clientes de forma autónoma y, si el cliente lo desea, Maia le dirige a la operativa en cuestión para que el cliente, de forma autónoma, realice la transacción.

Con este nuevo servicio, Globalcaja ofrece a sus clientes que puedan desde sus hogares o centros de trabajo resolver sus dudas y solucionar cualquier consulta básica como recuperación de contraseñas, gestionar sus recibos, etcétera, todo de una manera rápida, sencilla e intuitiva. En definitiva, un servicio moderno con una interfaz muy amigable.

NUESTRO MUNDO APPS

Queremos hacerte la vida más fácil. Conoce todas las aplicaciones que hemos creado para ti y empieza a ahorrar tiempo y dinero.

RURALVÍA MÓVIL, conecta con tu día a día. ¡Sencillo y rápido! Con la aplicación ruralvía móvil realiza transferencias, consulta tus movimientos, gestiona tus tarjetas y mucho más. Ahora, también, mantén tu economía bajo control con Mis Finanzas. A cualquier hora y en cualquier lugar.

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.

SAMSUNG PAY, paga como tu quieras. Utilizar tus tarjetas de Globalcaja en Samsung Pay es muy sencillo. Selecciona tu tarjeta, autoriza tu compra con tu huella o Pin, acerca tu teléfono al TPV ¡y listo!. Además, acumularás Samsung Rewards canjeables por regalos únicos.

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.

9.3. Atención al cliente

EQUIPO ESPECIALIZADO

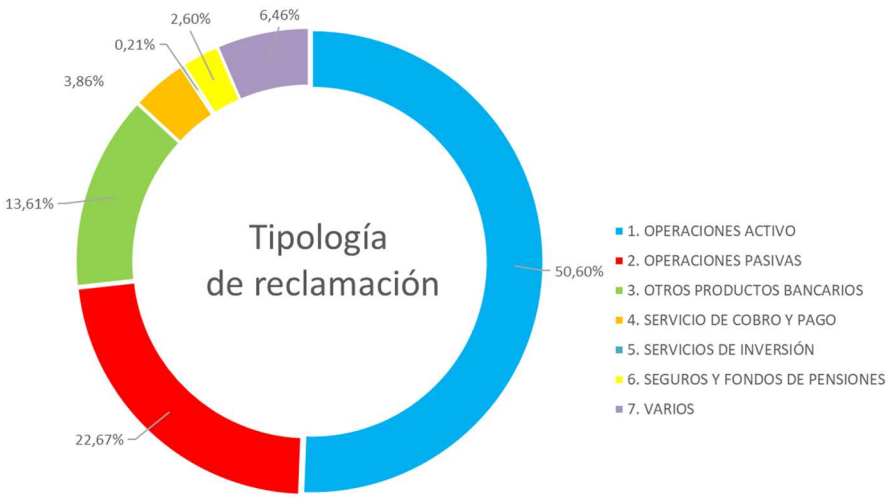
Globalcaja cuenta con un equipo especializado en la gestión de quejas y reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente, así como proporcionar el mejor servicio posible a los clientes.

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

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.

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, en las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes ante este organismo.

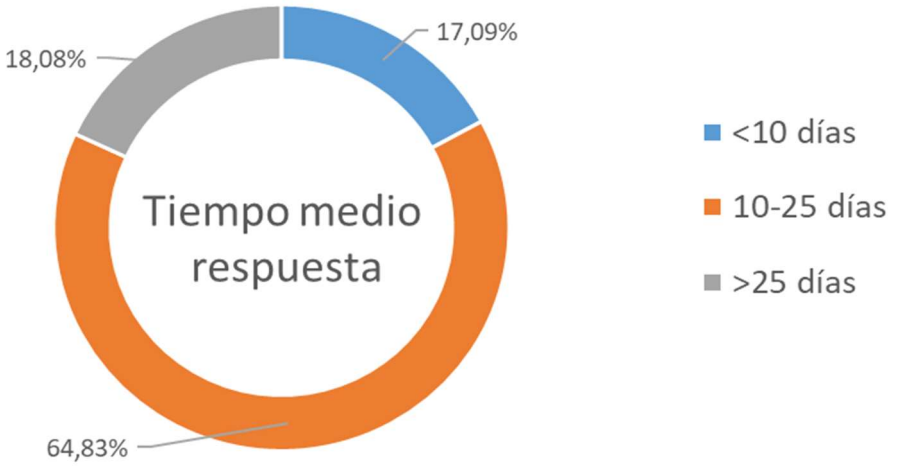
Las materias sobre las que versan las quejas y reclamaciones presentadas por nuestros clientes durante el ejercicio 2020 son diversas, no obstante, destacan aquellas relacionadas con operaciones de activo y de pasivo.



El número de quejas y reclamaciones admitidas durante el ejercicio 2020 se ha incrementado en un 82,93% respecto del año 2019, motivado por el incremento del número de reclamaciones en materia de gastos de formalización de préstamos hipotecarios como consecuencia de la publicación de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, así como del plazo de prescripción de acciones.

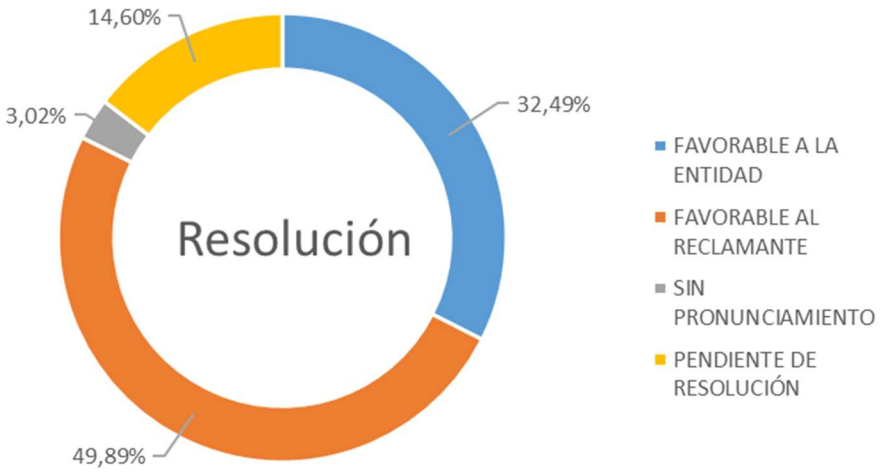
El plazo de resolución de las quejas y reclamaciones varía en función de la dificultad en el análisis del expediente el cual se encuentra motivado principalmente por la necesidad de colaboración con otros Departamentos de la Entidad para la elaboración de informes o aportación de documentación adicional, así pues, podemos realizar la siguiente clasificación por grado de dificultad:

Plazo medio resolución inferior a 10 días.
Plazo medio resolución entre 10 y 25 días.
Plazo medio de resolución superior a 25 días.



No obstante, en ningún caso se supera el plazo establecido en la normativa vigente y que además se encuentra recogido en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, siendo el plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes durante el ejercicio 2020 de 19 días.

En relación con el total de quejas y reclamaciones presentadas este Servicio de Atención al Cliente ha estimado de forma favorable a los reclamantes el 49,89% del total de las reclamaciones recibidas.



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 admitidas a trámite es Albacete que supone 45,40% sobre el total de admitidas a trámite, seguida de Ciudad Real con 32,98% y Cuenca con 15,23%, lo que supone un 93,61% en los territorios de origen.

Las reclamaciones realizadas directamente ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España no han sufrido variación con respecto del año anterior. El 28,57% de los casos presentados ante el Banco de España durante el ejercicio 2020 han sido favorables a los clientes. Adicionalmente el 23,81%% de los expedientes se encuentran pendientes de informe por parte del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

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.

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

- Mediante carta del cliente por escrito o fax nº 967-23 34 79, dirigida a Servicio de Atención al Cliente- c/ Tesifonte Gallego, 18 - Código Postal 02002 –Albacete o a la Sucursal
- Rellenando las Hojas de Instituto de Consumo habilitados por el Instituto de Consumo de la JCCM y que están disponibles en cada oficina
- A través de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de los Ayuntamientos (OMIC) o directamente ante las Delegaciones de Consumo de las distintas Comunidades Autónomas o ante otros organismos con competencias
- Mediante el formulario de reclamación en papel habilitado por la entidad a tal efecto y que se lo pueden descargar los clientes o las oficinas en nuestra página Web. Puede ser presentado en cualquier o mediante formulario on-line disponible en la web de Globalcaja
- Mediante escrito a través de Asociaciones de Consumidores y Usuarios
- Mediante Buro-fax al teléfono de cada oficina de la entidad
- A través de correo electrónico servicioatencionclientes@globalcaja.es o a través de correo electrónico de la oficina, comunicando la queja o reclamación de un cliente

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; por correo ordinario o correo electrónico analisis.clausulasuelo@globalcaja.es.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Para Globalcaja proteger a su clientela y consumidores es clave, por ello trabaja en aras de garantizar la transparencia de las operaciones y protección de su clientela y consumidores, se materializa en:

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.
Agencia de Autocontrol	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. Tenemos contratado con el citado organismo el servicio de asesoramiento sobre la corrección ética y legal de las campañas publicitarias antes de su emisión.
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España	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. Durante el 2020 no se ha recibido ningún requerimiento del Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones relacionados con publicidad.

10. FISCALIDAD RESPONSABLE

- Transparencia fiscal
- Interacción con las autoridades fiscales

10. Fiscalidad responsable

TRANSPARENCIA FISCAL

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 las principales cifras fiscales.

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 tenemos presencia.

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.

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 públicas 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.

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 2020 la contribución impositiva ha supuesto 32,9 millones de euros, siendo los impuestos propios 21,4 millones de euros y los pagados en nombre de terceros 11,5 millones de euros. Estos importes se refieren a los impuestos realmente pagados a las distintas administraciones tributarias en 2020.

TIPO DE IMPUESTOS

Euros	2020	2019
En impuestos propios	21.409.179,26	17.350.729,86
En impuestos de terceros	11.445.741,29	12.482.174,59
Contribución impositiva global	32.854.920,55	29.832.904,45

En cuanto a la contribución fiscal del Grupo, es decir, los impuestos propios citados anteriormente, 6,8 millones de euros se derivan del Impuesto sobre Sociedades y 14,6 millones de euros del resto de cargas impositivas. En un mayor grado de análisis, la aportación fiscal de la entidad para el ejercicio 2020 se diversifica a nivel impositivo en los siguientes términos:

DESGLOSE IMPOSITIVO

Euros	2020
Impuesto sobre Sociedades	6.839.584,70
Impuesto sobre el Valor Añadido*	1.041.420,55
Seguridad Social	10.844.160,11
Impuesto sobre Depósitos	1.617.430,42
Otros impuestos	1.066.583,48
Contribución fiscal del Grupo	21.409.179,26

(*) 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 2020, fruto del buen trabajo realizado en el año, derivan los cálculos siguientes:

La entidad en el ejercicio 2020 ha obtenido unas ganancias antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas por importe de 39.108 miles de euros, lo que ha supuesto en gasto por impuesto de sociedades de 3.269 miles de euros y un saldo de hacienda pública deudora por 3.2187 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 2020 ha ascendido a 325 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 2020 por este impuesto ha sido de 1.617 miles de euros.

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.

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.

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

A nivel estatal, la Ley 58/2003, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, 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 2020 se ha recaudado alrededor de 494,9 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 54,2 millones de euros.

Por parte de la Tesorería General de La Seguridad Social, nuestra colaboración recaudatoria viene regulada por el Real Decreto 696/2018, 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 123,4 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 138,4 millones de euros, suponiendo 83,4 millones de euros lo tributos domiciliados y 55,0 los tributos capturados por diversos canales (ventanilla/oficina, banca electrónica o cajeros).

A continuación, informamos del desglose de la recaudación realizada:

Impuestos Recaudados

Euros	2020	2019
Estatal	494.864.429,79	442.849.215,10
Autonómico	54.242.128,94	61.015.623,87
Seguridad Social	123.449.675,91	125.868.560,85
Entidades locales	138.398.689,47	139.338.967,48
Recaudación EE.CC.	810.954.924,11	769.072.367,30

COLABORADOR SOCIAL

Globalcaja 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, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, 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, y a través de la recaudación de los modelos 100 y 102 IRPF Declaración Anual de la 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. 1.600 gestiones realizadas).

Como resumen, han sido más de 11.370 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

- Índice de contenidos GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102 – 55

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El Marco, que incluye la Guía para la elaboración de Memorias, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social

1.- MODELO DE NEGOCIO	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
GRI 102-1: Nombre de la organización	9
GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	9,12-14
GRI 102-3: Ubicación de la sede central	9
GRI 102-4: Número de países donde opera la organización	10
GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica	8, 13
GRI 102-6: Mercados servidos	10
ESTRATEGIA	
GRI 102-14: Declaración del responsable máximo de la organización	3-4
GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	25-27
GOBERNANZA	
GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización (incluidos los comités del máximo órgano de gobierno)	15-19
2.- ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	
Análisis de materialidad	29
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)	33
GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	33
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	
GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	34-35
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	
GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	36-37
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	
Consumo de agua:	
GRI 303-1: Extracción de agua por fuente	38
Consumo de materias primas	
GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	39
GRI 301-2: Insumos reciclados	36-37
Consumo de energía y combustible	
GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización	38-39
GRI 302-4: Reducción del consumo energético	39
GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	40-41
CAMBIO CLIMÁTICO	
GRI 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	41-42
GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI	41-42

4.- CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	
EMPLEO	
GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	43-58
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	47
GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación del personal	57-58
GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	46-47
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	57-58
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	58
RELACIONES SOCIALES	
GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	51-52
FORMACIÓN	
GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado	53
GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	48
IGUALDAD Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	54-55
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	60-61
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	70-71
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	68-69
GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	64-67
7.- INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD	
GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones	79-89
8.- PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	
COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL (COMPRAS LOCALES)	
GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	90-92
GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	90-92
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	
GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	90-92
GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales	90-92
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	93-104
GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	93-104
GRI 417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	93-104
GRI 417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	93-104
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	
GRI 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	93-104

globalcaja.es