



Globalcaja

**ESTADO
INFORMACIÓN NO
FINANCIERA**

EJERCICIO 2018

1. MODELO DE NEGOCIO

- 1.1. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA
- 1.2. MERCADOS EN LOS QUE OPERAMOS
- 1.3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS
- 1.4. FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU EVOLUCIÓN

2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS

4. CUESTIONES AMBIENTALES

- 4.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA
- 4.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS
- 4.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
- 4.4. CAMBIO CLIMÁTICO
- 4.5. GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

- 5.1. EMPLEO
- 5.2. ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO
- 5.3. SALUD Y SEGURIDAD
- 5.4. RELACIONES SOCIALES
- 5.5. FORMACIÓN
- 5.6. IGUALDAD Y DIVERSIDAD
- 5.7. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

6. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

8. CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD

- 8.1. COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE
- 8.2. COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL
- 8.3. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

9. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

10. CLIENTES Y CONSUMIDORES

11. INFORMACIÓN FISCAL

12. INDICADORES GRI

En cumplimiento de la normativa vigente, en 2018 Globalcaja realiza su primer estado de información no financiera.

Globalcaja proviene de cinco entidades que compartíamos la misma esencia, y nos juntamos en la seguridad de que juntos seríamos más fuertes y llegaríamos más lejos, pudiendo dar mejor servicio a nuestros socios, clientes y empleados. Hoy, siete años después podemos decir orgullosos que aquel sueño es ya una realidad.



No podemos olvidar que como cooperativa nuestro origen es dar acceso a la financiación a nuestros socios y a través de la concesión de operaciones crediticias, permitimos que las personas cumplan sus sueños, porque detrás de esas operaciones hay proyectos, ilusiones, necesidades cubiertas y todas aquí, en nuestro ámbito de actuación. Sin olvidarnos además que damos servicio en casi todas las poblaciones de nuestro territorio, evitando con ello la exclusión financiera en una gran parte de nuestro territorio y poniendo nuestro granito de arena en la lucha contra la despoblación, más del 65% de nuestras oficinas se encuentran en poblaciones de menos de 5.000 habitantes.

Durante más de cincuenta años una parte de nuestros resultados lo destinamos al Fondo de Educación y Promoción y no se trata solo de aportar dinero, sino de ser dinamizadores de la economía, de apoyar proyectos, ferias, ... Y además destacar el trabajo de nuestras 5 fundaciones, que surgen como materialización del compromiso que mantenemos por el desarrollo social y económico del territorio, buscando iniciativas innovadoras que fomenten un tejido empresarial sólido, que favorezcan la creación de empleo y nuevas oportunidades, además de fijar población.

La Caja tiene definido un sistema de gobierno corporativo para garantizar una gestión sana y prudente de la Entidad. El Consejo Rector es el máximo órgano de decisión, estando integrado por profesionales de diferentes ramas que ocupan puestos representativos y relevantes dentro del entorno económico en el que operamos.

Hemos puesto muchos esfuerzos para mejorar y modernizar la relación con el cliente, la transformación digital es un proceso imparable, pero no quiere decir que no tengamos espacio para el trato directo con el cliente, mantenemos nuestras raíces profundas, que son y han sido nuestros valores, la cercanía, el conocimiento, la flexibilidad, y que se basan en hacer una banca, como llamamos en Globalcaja, de Personas para Personas, poniendo el acento siempre en la persona.

A través de este documento se muestra como Globalcaja influye en su entorno, tanto en materia económica, como social y ambiental. En cuanto al contenido, en él describimos nuestro modelo de negocio, así como nuestra actuación en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, con el fin de mantener una relación transparente y clara con nuestros grupos de interés: nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros socios, nuestros proveedores y la sociedad en general.

Vamos a continuar con nuestra voluntad de mejorar cada año, mejorar lo que hacemos y mejorar como lo hacemos, porque si hay algo que nos hace diferentes, es el "Compromiso".

Carlos de la Sierra, Presidente.



1. MODELO DE NEGOCIO

La economía encadena cinco años consecutivos de sólida expansión, si bien con una clara tendencia de desaceleración. El año 2018 cerró en línea con lo previsto con un avance del 2,5% (frente al 3% de 2017). En este sentido, cabe mencionar que la ralentización de la actividad en 2018 era esperada y forma parte de un proceso de normalización del avance de la economía hacia tasas más acordes con su potencial. No obstante, ha sido algo mayor de lo inicialmente previsto principalmente por una dinámica menos favorable del entorno exterior.

Por el lado de la demanda interna, que ha sido la que ha soportado todo el peso del crecimiento, el consumo privado ha permanecido muy sólido y este dinamismo contrasta con el agotamiento del ahorro, indicando que se gasta a un ritmo mayor del que permitiría la mejora de la renta disponible. La confianza de los consumidores ha experimentado un rápido retroceso en los últimos meses a lo que se suma el pobre crecimiento de la renta familiar, donde el avance se sitúa en el 1% en términos reales. Este avance se soporta principalmente en el crecimiento del empleo, y en menor medida de los salarios. Éstos últimos podrían tener un mayor protagonismo en 2019, tanto por las subidas acordadas en la negociación colectiva como por las medidas adoptadas por el Gobierno, en particular la subida del 22% del salario mínimo.

El mercado de trabajo ha mantenido un comportamiento muy favorable a pesar de la desaceleración de la actividad, en gran medida porque los sectores de servicios y la construcción han mantenido el impulso. El empleo ha aumentado un 2,5%, dejando la tasa de paro en el 14,45 al cierre de año.

Por el lado público, el déficit terminará el año por encima de lo previsto en los planes que se remitieron a Bruselas en la primavera, en torno a -2,7% del PIB. Los ingresos han crecido a buen ritmo y el tono más expansivo de la política fiscal se plasma en la aceleración del consumo de las AA. PP, tras los años de notable contención marcados por la necesidad de corrección del déficit público y reducción de la abultada deuda.

En el contexto internacional, la intensificación de las disputas comerciales está siendo el principal foco de inestabilidad. Las difíciles relaciones entre EE. UU y China están teniendo repercusiones en el comercio mundial, que ha visto como la intensidad exportadora minoraba su dinamismo. Este parón del sector exterior ha afectado al área euro y se ha sumado a sus problemas internos (Italia, Francia, Reino Unido). De cara a 2019, lo cierto es que las perspectivas no son halagüeñas y prevemos un crecimiento más débil.

En cuanto al contexto regional, en el año 2018, la economía castellano manchega mantiene el elevado dinamismo de los últimos años, previendo un crecimiento similar al conjunto nacional. El principal motor de desarrollo económico radica en la favorable evolución de la demanda interna. Y esta buena evolución económica de la región ha afectado positivamente al mercado laboral, con crecimientos en el número de afiliados y descenso de los parados.

▪ SECTOR BANCARIO

En el contexto internacional, los bancos centrales han reajustado sus actuaciones al entorno macroeconómico. El BCE ha concluido su programa de compras de activos y endurece las condiciones monetarias, aunque de manera muy leve y siempre pendiente del estado de la economía. Por otro lado, la Reserva Federal se tomará muy probablemente una pausa antes de adoptar subidas adicionales de los tipos de interés.

En cuanto a la evolución de las principales partidas del negocio bancario en España durante el año 2018 ha venido marcada sobre todo por la aceleración de la caída del crédito bruto, impulsado a la baja por la fuerte reducción de crédito dudoso que se ha experimentado durante este año gracias al aumento de ventas de carteras de activos improductivos (dudosos, fallidos y adjudicados).

Por el lado de las familias cabe destacar el impulso del crédito al consumo durante todo el periodo y el buen comportamiento del crédito hipotecario y por el segmento de empresas, que también han experimentado mejoras en comparación con el año 2017. En cuanto a la evolución del nuevo crédito, siendo superior en volumen al registrado el año anterior en todos los segmentos, denota el auge de la demanda de crédito y el buen comportamiento de la economía española.

En el lado de los recursos de la clientela, continúa produciéndose una fuerte salida de depósitos a plazo, en su gran mayoría traspasados a la vista, principalmente ante la expectativa de que la situación de tipos bajos no se revierta en un periodo de tiempo corto. Por otro lado, aquellos recursos de clientes destinados a participación en fondos de inversión se han resentido por la mala evolución de los mercados financieros a lo largo del año y sobre todo en sus últimos meses.

Este ejercicio ha venido definido por ser un año de fuerte reducción de la tasa de mora, esta reducción, de aproximadamente 200 pb ha sido consecuencia directa del fuerte incremento de las ventas de carteras de activos improductivos que se han producido a lo largo de este año, alcanzado aproximadamente los 60.000 millones de euros entre operaciones anunciadas y realizadas. Derivado de ello, la tasa de mora se ha situado en el 5,84% a cierre de 2018.

Si analizamos la evolución de los resultados agregados del sector en el año, observamos como el margen de intereses continúa su descenso, por los menores ingresos derivado de los bajos tipos de interés, que no logran ser compensados con la reducción observada en los costes financieros. Por su parte las comisiones continúan viendo incrementado su peso en la generación ingresos recurrentes, sobre todo por la parte de gestión de activos y no tanto por la de prestación de servicios directamente relacionados con el negocio bancario.

También es reseñable que en los gastos de explotación, se evidencian ya los efectos del ajuste de capacidad que tuvieron lugar en 2017 y que en el apartado de saneamientos, se está experimentando en el sector una reducción de provisiones y pérdidas por deterioro. Por todo se prevé que el resultado ronde los 13.000 millones a cierre de 2018.

Esta positiva evolución en la cuenta de resultados tiene como principal consecuencia una notable mejora en los indicadores de rentabilidad que ya rondan el 6% en términos de ROE. Por último, la solvencia del sector financiero español a junio de 2018 presentaba una ratio de CET1 de 11,9%, lo que pone en evidencia la principal debilidad que presenta, lo que hace que sea necesario bancos más rentables para potenciar la generación orgánica de capital, a pesar de que en los resultados de los Test de Estrés salieran mejor que la media de la banca europea.

Con todo lo anterior, el negocio bancario tradicional parece mantenerse gracias al comportamiento de la economía, si bien sigue en situación de vulnerabilidad. No se ha recuperado la rentabilidad por cliente a los niveles previos a la crisis, el riesgo soberano sigue siendo elevado, el crédito sigue contenido, los márgenes siguen siendo bajos y la tasa de morosidad es una de las más altas de Europa.

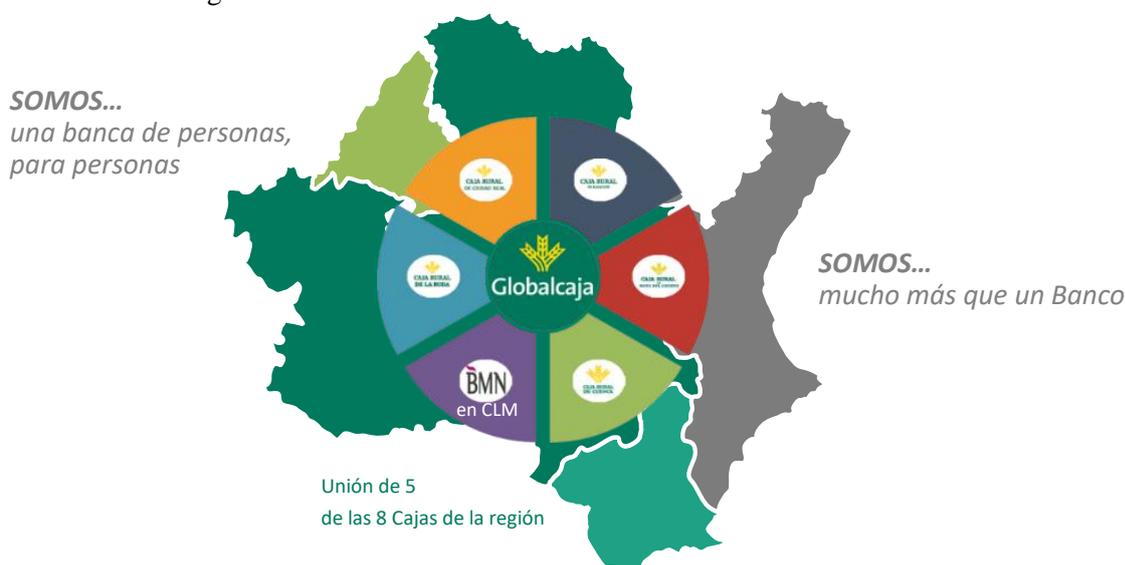
A su vez, las entidades de crédito están inmersas en numerosos procesos de adaptación regulatoria los cuales suponen retos adicionales desde un punto de vista de negocio y estratégico, entre las principales novedades normativas de 2018 se encuentran:

- ✓ Circular contable de Adaptación de la NIIF 16: CIRCULAR 2/2018, de 21 de diciembre, del Banco de España, por la que se modifican la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, y la Circular 1/2013, de 24 de mayo, sobre la Central de Información de Riesgos.
- ✓ Servicios de pago: REAL DECRETO-LEY 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- ✓ MIFID II: La Directiva MIFID II se ha transpuesto al ordenamiento jurídico a través del Real Decreto-ley 21/2017, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia del mercado de valores, del Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores y del Real Decreto.
- ✓ Impuesto sobre Actos Jurídicos documentados: REAL DECRETO-LEY 17/2018, de 8 de noviembre, por el que se modifica el Texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre.

Concluir que en España se viene de una crisis financiera, donde el proceso de reestructuración del sector financiero ha llevado a una gran concentración del sector, a la práctica desaparición de las cajas de ahorro, a reducciones muy significativas de plantilla y al cierre masivo de oficinas, con el fin de que la banca, en un entorno cada vez más regulado, vuelva a ser capaz de generar valor añadido en el futuro. Si bien, en este contexto, las cooperativas de crédito representan el 6% del sistema financiero español, pero continúan con su marcado carácter territorial y resultan jugar un papel muy relevante a nivel regional y local. Y concretamente, mientras que en la banca la crisis se ha traducido en destrucción de empleo, Globalcaja no ha llevado a cabo ninguna política de reestructuración ni de empleo ni de número de oficinas y a diferencia de los bancos, los cuales son sociedades anónimas, Globalcaja como cooperativa de crédito apuesta por su territorio y destina una parte de sus beneficios a fines sociales.

1.1 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

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



Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, Sdad. Coop. de Crédito, Globalcaja, con CIF: F45755220, se encuentra 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 3190.

Nuestro objeto social es servir a las necesidades financieras de los 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 de nuestros 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.

Además, no hay que olvidar que la Caja está integrada en el Fondo de Garantía de Depósitos y en el Fondo Único de Resolución.

▪ GLOBALCAJA EN CIFRAS

✓ Empleados:

- +1.000 empleados
- 93% contratación fija
- 40% mujeres.

✓ Socios:

- +116.000 socios
- retribución de 2,5% de la aportación al capital social.

✓ Clientes:

- +26.200 operaciones concedidas
- +500.000 clientes
- +1.300 millones € en crédito concedidos.

✓ Proveedores:

- relación con +2.000 proveedores
- 32 millones € en pagos.

✓ Cifra de negocio:

- 9.962 millones €.

✓ Volumen de activos:

- 7.154 millones €.

✓ Compromiso social:

- 4,6 millones € en inversión social en la Comunidad
- 32 millones desde que se constituyó Globalcaja.



▪ **GRUPO GLOBALCAJA**

El Capital Social, constituido por las aportaciones de los socios, tiene carácter variable y se fija, como mínimo, en seis millones cien mil de euros. Dicho capital se halla íntegramente suscrito y desembolsado.

Éste asciende a 168 millones de euros, representado por 2.543.625 aportaciones, de 61 euros cada una, cumpliéndose los límites marcados por los Estatutos. El total de socios de pleno derecho asciende a 116.762, de los que 106.186 son personas físicas y 10.576 son personas jurídicas.

El Grupo Globalcaja se compone por las siguientes sociedades:



En cumplimiento de la Ley 8/2012, de obligado cumplimiento para entidades de crédito, en diciembre de 2012 se constituyó la sociedad Gestión de Activos de Castilla La Mancha, S.A. Esta sociedad aglutina todos los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas en Globalcaja, y que están relacionados con el suelo para promoción inmobiliaria y con las construcciones o promociones inmobiliarias.

La participación en Pomona Keepers, S.L. forma parte de la idea de apoyar a las cooperativas, bodegas y almazaras de la región buscando la sostenibilidad y mejora del sector, habiendo impulsado las ferias internacionales del vino a granel en Ámsterdam y la del aceite en Madrid.

Con fecha 12 de junio de 2018 se ha constituido Globalfintech S.L. cuya finalidad consiste en el desarrollo de herramientas tecnológicas que mejoren las actividades financieras y no financieras de la Entidad.

▪ **GRUPO RURAL**

Globalcaja, además, forma parte del Grupo Caja Rural, que es uno de los principales grupos bancarios operantes en España. La creación del Grupo por parte de las Cajas Rurales, les 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 bancos y que las cajas de ahorros, manteniendo intacta la vinculación con su ámbito territorial.

El Grupo Caja Rural, es la suma de esfuerzos y colaboración de sus socios –las Cajas Rurales-, a un proyecto común, para permitir mejorar sus estructuras y organización, así como garantizar el desarrollo de la banca cooperativa española.

La Asociación Española de Cajas Rurales (AEER) es el órgano encargado de la coordinación del Grupo Caja Rural. También funciona como foro de debate en el cual las Cajas asociadas se reúnen para fijar prioridades, estrategias y políticas de actuación. A través de la AEER, el Grupo Caja Rural entre los fines que persigue está fomentar el desarrollo de los principios de solidaridad y apoyo recíproco entre las Cajas Rurales asociadas. En este ámbito, cabe destacar la integración en 2017 de Globalcaja y el resto de cajas en un “Mecanismo Institucional Cooperativo”, cuyas dos principales motivaciones son: la mejora del control y gobiernos de las entidades y sus riesgos y la mejora de la solvencia y la liquidez en caso de situaciones de escasez para algunos miembros. De aquí surge una pieza esencial de la AEER, su Fondo de Solidaridad, que ha dotado de mayor cohesión y fortaleza a todo el Grupo Caja Rural. Para los clientes, el Fondo de Solidaridad constituye una garantía adicional al patrimonio de cada Caja Rural, su presencia es complementaria al Fondo de Garantía de Depósitos en Cooperativas de Crédito del que la Caja, como hemos comentado es miembro. En definitiva, el Fondo de Solidaridad representa una doble garantía para los clientes de las Cajas Rurales y aporta mayor solidez al Grupo Caja Rural. Un fondo de todos y para todos.

El Grupo Caja Rural dispone para el desarrollo de su actividad del apoyo de sociedades de las cuales son titulares las Cajas asociadas:

- ✓ **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 y para otros clientes en todo lo referido al tratamiento automatizado de la información.
- ✓ **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.
- ✓ **Docalia:** empresa de personalización para la comunicación con sus clientes del Grupo Financiero Caja Rural dando un servicio integral de gestión y personalización de documentos, cheques y tarjetas financieras, extendiendo su experiencia también a otros sectores.
- ✓ **Gescooperativo:** es la sociedad gestora de Instituciones de Inversión Colectiva del Grupo de Cajas Rurales. Cuenta con un equipo de expertos gestores en los mercados financieros. El objetivo de gestión de Gescooperativo consiste en obtener la máxima rentabilidad, ciñéndose a la política de inversión de cada fondo, gestionando siempre desde la prudencia.
- ✓ **Rural Grupo Asegurador:** es más que una compañía de seguros, con la misión de “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”.

▪ LÍNEAS DE ACTIVIDAD

Globalcaja trabaja para ser el principal proveedor financiero de sus clientes gracias a una propuesta financiera multicanal y de excelente calidad centrada en incrementar la capacidad de relación con los clientes y mejorar su satisfacción.

La entidad ofrece a sus clientes soluciones fáciles y convenientes, que se estructuran a través de una oferta diferenciada y sencilla. Esta gestión, que potencia la proximidad, prioriza las acciones comerciales y el contacto regular con los clientes, facilitando el conocimiento de sus necesidades para así poder atenderlas mejor y construir relaciones duraderas.

De esta forma, el modelo de negocio que caracteriza a la entidad, por su cercanía, profundo conocimiento de los clientes y una elevada fidelización de los mismos, está vertebrado en torno a las siguientes líneas de negocio:

- ✓ **Particulares:** Dirigida a las personas físicas que no sean dirigidas a otro segmento y a los negocios (comercios, autónomos, profesionales y microempresas) que no facturan más de un millón de euros, es junto con la Banca Rural el negocio tradicional de la Entidad, sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas.
- ✓ **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.
- ✓ **Banca Rural:** Línea de negocio fuertemente vinculada al origen y a la misión de la Entidad, la cual atesora una elevada experiencia en este segmento y dispone de la más amplia gama de productos y servicios destinados a este colectivo. En este sentido Globalcaja es la entidad de referencia en todos aquellos productos y servicios relacionados con el sector primario de nuestros territorios de origen, no debemos de obviar que el sector primario y toda su industria agroalimentaria supone la principal fuente de riqueza en nuestro ámbito de actuación.

Los profesionales de la red comercial cuentan con el apoyo de **especialistas** con experiencia y conocimientos con alto valor añadido para el cliente en productos de seguros, empresas, comercio internacional, banca patrimonial, ...

Somos una entidad digital. El modelo de gestión especializada de la Caja se complementa con un sistema de distribución multicanal. Los canales digitales posibilitan a la Entidad ofrecer a sus clientes una banca de calidad, accesible y disponible en cualquier lugar y hora. En este sentido, 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.



▪ GOBERNANZA

La Caja 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 conflicto de intereses, correspondiendo al Consejo Rector el control y evaluación periódica de su eficacia y la adopción de las medidas necesarias para solventar sus posibles deficiencias.

- ✓ **El Consejo Rector:** es el órgano colegiado de gobierno, gestión y representación de la Caja, y le corresponde, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la sociedad cooperativa. Está compuesto por 16 miembros y 6 suplentes.



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
Vocal 1º	D. Desamparado Irnán Parrilla
Vocal 2º	D. Juan Aparicio Sáez
Vocal 3º	D. Antonio de Lucas Martínez
Vocal 4º	D. Luis García Romero
Vocal 5º	D. Cipriano Arteche Gil
Vocal 6º	D. Manuel Simarro López
Vocal 7º	D. José Luis López Elvira
Vocal 8º	D. Ramón Alcarazo Peñuelas
Vocal 9º	D. Antonio M. Huedo Martínez
Vocal 10º	D. Santiago Cortés Martínez
Vocal 11º	D. José Morcillo López (*)
Consejero Laboral	D. Luis A. Fernández Navarro (**)
Suplente 1º Albacete	D. Gabriel Lodaes Romano
Suplente 1º Cuenca	D. Jesús García Millán
Suplente 2º Ciudad Real	D. Cesáreo Cabrera del Prado
Suplente 1º Ciudad Real	D. Jesús García de León Herrera
Suplente 2º Albacete	D. Juan Galiano Puertas
Suplente 2º Cuenca	D. Fernando Rodrigo Castellano

(*) D. José Morcillo López fallecido el 12/01/2019.

(**) Consejero en funciones.

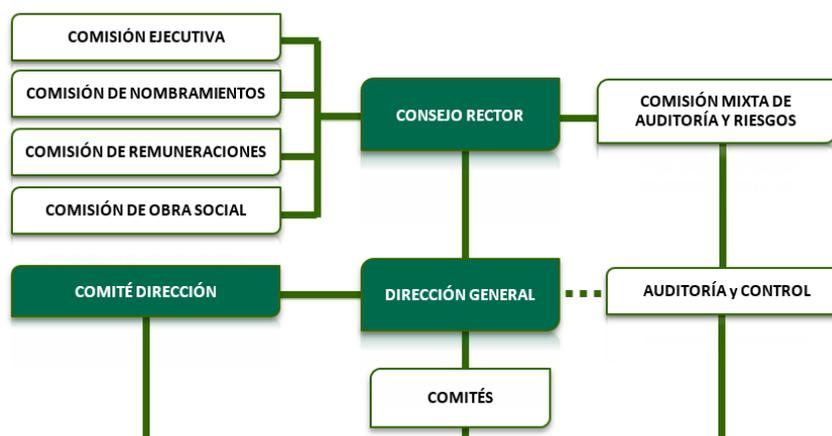
- ✓ **La Asamblea General:** constituida por los socios delegados elegidos en Juntas Preparatorias, es el órgano supremo de expresión de la voluntad social. La Asamblea fijará la política general de la Caja.

En cuanto a la distribución territorial de los órganos de gestión, se establecen las siguientes zonas de actuación, que crearán sus propias Juntas Preparatorias:

- ✓ **Zona de Albacete,** oficinas que tenía la Caja Rural de Albacete y las demás ubicadas en las provincias de Albacete, Murcia y Comunidad Valenciana.
- ✓ **Zona de Ciudad Real,** oficinas que tenía la Caja Rural de Ciudad Real y las ubicadas en las provincias de Ciudad Real, Madrid y Toledo.
- ✓ **Zona de Cuenca,** oficinas iniciales de la Caja Rural de Cuenca, así como las ubicadas en la provincia de Cuenca y Guadalajara.

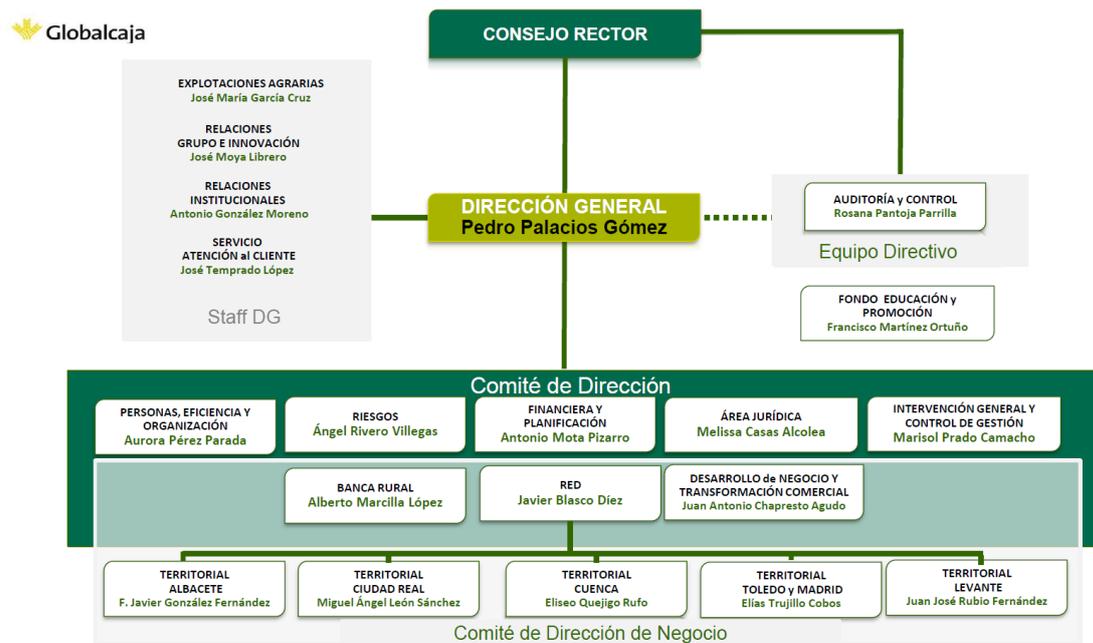


El Consejo Rector en el marco de su función general de supervisión, de forma indelegable, aprueba y supervisa las principales políticas y estrategias, y en particular el sistema de gobierno interno, definiendo su estructura organizativa de comisiones y comités acorde a las directrices de la EBA (GL44 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.



Así mismo en la organización existen distintos Comités, los cuales gozan de una estructura especializada y están encargados de hacer seguimiento y gestión de asuntos concretos, además de la existencia de una estructura de Control, que son unidades independientes de las áreas generadoras de los riesgos, para garantizar la objetividad de los criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en las mismas provocadas por consideraciones comerciales, todo lo cual se detalla en el apartado Metodología de gestión de riesgos.

En el siguiente organigrama se detallan los miembros del Comité de Dirección:



Durante el 2018 no se han producido cambios significativos en la organización.

1.2 MERCADOS EN LOS QUE OPERAMOS

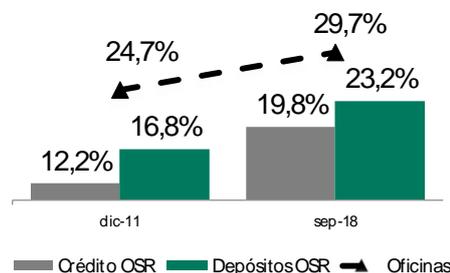
El ámbito territorial de actuación de la Caja se extiende a la totalidad del Estado Español, sin perjuicio de que pueda desarrollar fuera del mismo las operaciones legalmente permitidas. Nuestra principal zona de actuación es Castilla – La Mancha, donde somos referente, líderes tanto por beneficio como por tamaño. Ocupamos el segundo lugar por volumen de activos y el cuarto por beneficios dentro del grupo de Cajas Rurales.

Globalcaja cuenta con una gran red de oficinas bancarias en su territorio, dando servicio en casi todas las poblaciones. La red de oficinas de la Caja cuenta con 317 oficinas y corresponsalías repartidas de la siguiente forma: 89 en Albacete, 109 en Ciudad Real, 95 en Cuenca, 1 en Guadalajara, 11 en Toledo, 1 en Madrid, 6 en Murcia y 5 en Comunidad Valenciana.

La distribución por poblaciones de nuestras oficinas demuestra el afán de Globalcaja por evitar la exclusión financiera, con un modelo de negocio de fuerte implantación local.

Cuota de Mercado (Provincias de origen AB-CR-CU)

- 58 oficinas en población < 500 hab.
- 61 oficinas en población entre 500 y 1.000 hab.
- 94 oficinas en población entre 1.000 y 5.000 hab.
- 42 oficinas en población entre 5.000 y 25.000 hab.
- 42 oficinas en población entre 25.000 y 100.000 hab.
- 20 oficinas en población > 100.000 hab.



Desde la fusión el grupo Globalcaja ha conseguido posicionarse en la región, ganando cuota de mercado, llegando a alcanzar ya un 20% en inversión, un 23% en depósitos y un 30% en cuota de oficinas en los considerados sus territorios de origen, Albacete, Ciudad Real y Cuenca. Esto no es más que el fruto del trabajo diario, donde sabemos que el compromiso y la transformación de hoy, es la garantía del éxito del futuro.

Cabe destacar que, en 2018, con un consolidado liderazgo en sus territorios de origen, Globalcaja ha apostado por la apertura de nuevos centros en territorios limítrofes, con la apertura de tres oficinas (Murcia, Alicante y Elche).

1.3 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

Nuestro objetivo es ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y clientes, actuales y futuros, anticipándonos a las necesidades futuras de las zonas rurales y urbanas en las que tenemos implantación, garantizando los intereses legítimos de nuestros empleados, y manteniéndonos fieles a los principios inspiradores del cooperativismo. Pretendemos dar la mejor respuesta a las exigencias de un entorno cada vez más competitivo, exigente y global.

La experiencia de usuario es un factor clave en toda la estrategia de transformación comercial, escuchando al usuario, mostrando interés en qué piensan, qué hacen o qué necesitan.

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

- ✓ A través de la cercanía, mayor red de oficinas bancarias de la región, dando servicio en casi todas las poblaciones, evitando la exclusión financiera.
- ✓ Con 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, incrementando su implicación y sensación de pertenencia.
- ✓ Mirando hacia el futuro, innovando en la relación con el cliente, gestionando canales alternativos e invirtiendo en tecnología.
- ✓ Estableciendo una relación a largo plazo, construyendo una Caja más sólida y creciendo con nuestros clientes. Creemos en el crecimiento conjunto, lo que no es bueno para nuestros clientes, no es bueno para nosotros... y viceversa.
- ✓ Con una estrecha vinculación con la región, queremos convertirnos en pieza clave en el desarrollo económico de este territorio.
- ✓ Con la misma seguridad que otra entidad de crédito, sujeta a toda la normativa financiera vigente y los depósitos cuentan con las mismas garantías que el resto de entidades.
- ✓ Con un profundo conocimiento de nuestros clientes, aportando una visión distinta de la relación con el cliente.

- ✓ Siempre con flexibilidad, desarrollando modelos de servicios propios para que la región tenga una oferta completa en su territorio, con una toma de decisiones más cercana y sin olvidar la especialización.
- ✓ Compromiso sólido, con nuestra gente, con nuestra sociedad, contribuyendo a la economía real.
- ✓ Con nuestro código ético como referente en todas nuestras actuaciones, con unos valores muy arraigados, comprometidos con cómo hacer las cosas y con la ética siempre como valor fundamental.

Entre nuestras prioridades estratégicas se encuentran:

- ✓ Modernizar la relación con el cliente a través de la transformación comercial.
- ✓ Excelencia comercial y especialización.
- ✓ Excelencia técnica a través de la formación a nuestros profesionales.
- ✓ Adaptación a las novedades regulatorias y normativas.
- ✓ Potenciar nuestro liderazgo en el mercado a través de nuestra imagen de marca.
- ✓ Expansión fuera de los territorios de origen.
- ✓ Atracción de nuevo talento.
- ✓ Diversificación de las fuentes de ingresos.

1.4 FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A SU EVOLUCIÓN

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

Entendemos la gestión de riesgos en una doble vertiente:

- ✓ Una amenaza: sobre la que una gestión inadecuada puede implicar un gran riesgo para el negocio, algo a evitar.
- ✓ Una oportunidad: cuando una gestión adecuada del riesgo nos puede proporcionar ventajas competitivas sostenibles y una diferenciación positiva, algo a aprovechar.

Para llevar a cabo la gestión de los riesgos antes mencionados, en Globalcaja contamos con distintos comités y organismos, que, con unas políticas concretas para cada una de las materias, hacen seguimiento y aseguran el adecuado cumplimiento de las normas internas y externas establecidas. Todo ello, siempre regido bajo unos principios básicos de gestión del riesgo:

- ✓ Implicación de la alta dirección: el Consejo Rector dicta y revisa la política de gestión de riesgos de la Caja, y delimita el área de actuación de los diferentes niveles de decisión.
- ✓ Se establecen políticas y procedimientos para gestionar cada uno de los riesgos identificados.
- ✓ Prudencia
- ✓ Segregación de funciones, el análisis, el seguimiento y el control del riesgo son totalmente independientes de las unidades generadoras del mismo.
- ✓ Visión global del riesgo
- ✓ Coherencia con la estrategia global del Grupo de crecimiento sostenible.
- ✓ Política de precios y asignación de capital adecuada al nivel de riesgo
- ✓ Integración de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos en la operativa diaria.
- ✓ Asegurar un marco de control interno adecuado sobre los procesos de gestión de los riesgos basado en revisiones internas y externas independientes.

- ✓ Adecuación del modelo de gestión de riesgos al tamaño de la Entidad y a la diversidad y complejidad de las actividades que desarrollará.

Respecto a los riesgos a los que nos enfrentamos, identificamos como mayores amenazas:

- ✓ Presiones cuenta de resultados (entorno de bajos tipos de interés, rentabilidad deuda pública, costes e impuestos crecientes...).
- ✓ Competencia tradicional y de nuevos *players*.
- ✓ Digitalización.
- ✓ Ajustes sectoriales.
- ✓ Crisis de reputación en el sector.
- ✓ Nuevos requerimientos normativos.

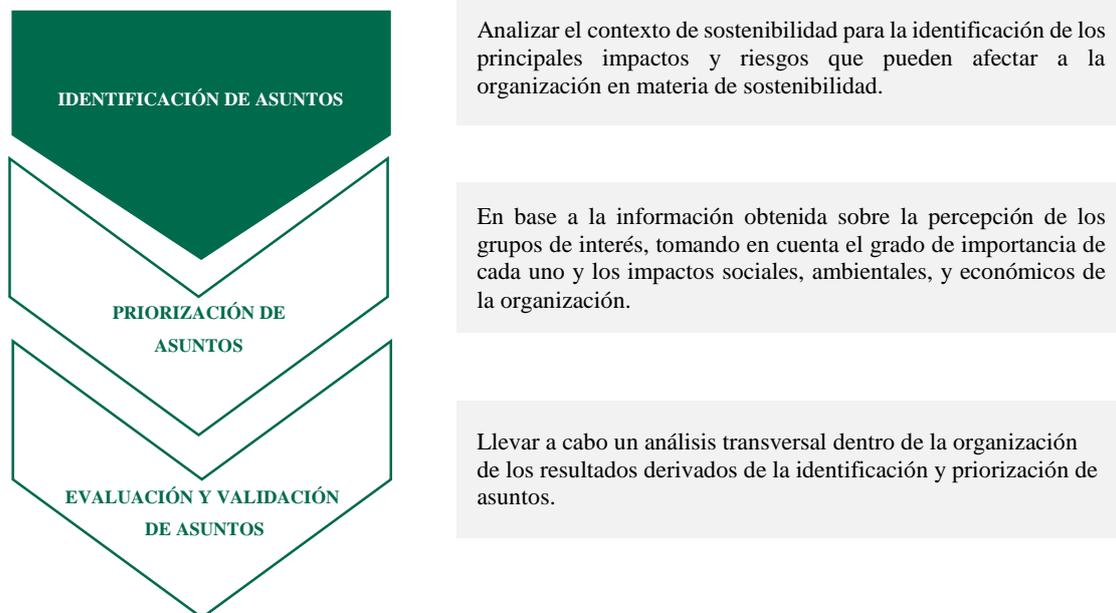
Como aspectos positivos cabe destacar las siguientes fortalezas:

- ✓ Ritmos positivos y potencial de crecimiento.
- ✓ Modelo diferente de hacer banca.
- ✓ Equipo comprometido con la entidad y entidad comprometida con sus profesionales.
- ✓ El Mecanismo Institucional de Protección Cooperativo (MIP) en funcionamiento.
- ✓ Liderazgo en el territorio.
- ✓ Tamaño justo que otorga capacidad y no resta flexibilidad.
- ✓ Cercanía y conocimiento del cliente.

2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Globalcaja ha realizado para este informe un ejercicio de análisis para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son más relevantes para sus distintos grupos de interés a lo largo de su cadena de valor.

Para ello, se ha seguido el siguiente esquema de trabajo:



IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

En primer lugar, se ha llevado a cabo una identificación de los asuntos materiales a través de la revisión de diversas fuentes bibliográficas e informes de referencia en el sector. El objetivo de esta fase es llevar a cabo una identificación basada en información relevante para la organización y sus grupos de interés.

- ✓ Estándares específicos definidos por GRI (Global Reporting Initiative).
- ✓ Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de Naciones Unidas.
- ✓ Aspectos evaluados en el cuestionario de Dow Jones Sustainability Index.
- ✓ Criterios ESG (environmental, social and governance) utilizados por inversores institucionales y gestores de activos en la selección de sus carteras de inversión.
- ✓ Asuntos relevantes identificados a través de un análisis de prensa nacional e internacional.
- ✓ Memorias de sostenibilidad, memorias de reporting de información no financiera, memorias de RSC de Organizaciones similares a Globalcaja.
- ✓ Instituciones sectoriales:
 - ✓ WWF
 - ✓ Pacto Mundial de la Naciones Unidas
 - ✓ WBCSD (World Business Council for Sustainable Development)
- ✓ Banking Environmental Initiative (BEI).
- ✓ Materialidad compañías similares: análisis de asuntos prioritarios para otros bancos.
- ✓ Principios del estándar Accountability AA1000-APS 2008 de inclusividad, relevancia y respuesta a los grupos de interés.

- ✓ Análisis sector: análisis de los temas que han sido comunicados procedentes del sector.
- ✓ Análisis de medios de comunicación: análisis de aquellos temas que han sido motivo de comunicación en los principales medios.
- ✓ Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- ✓ Criterios y referencia del FTSE4Good.
- ✓ Agentes de sostenibilidad como MSCI – ESG.

Así mismo, se ha consultado a los distintos grupos de interés identificados por Globalcaja como más relevantes y sobre los cuales se ha llevado a cabo un estudio para conocer sus preocupaciones sobre la compañía: clientes, empleados, socios, proveedores y la sociedad en general.

Los resultados obtenidos se representan en la matriz de identificación de aspectos relevantes, incluida a continuación, siendo aquellos aspectos de importancia Alta-Alta los considerados materiales y que se tratarán por tanto más en profundidad en este informe.

PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

Del anterior estudio bibliográfico, se han extraído una serie de asuntos materiales para Globalcaja. El análisis de materialidad determina 24 asuntos relevantes para la compañía y para sus grupos de interés. Por tanto, se trata de una herramienta clave de cara a identificar los asuntos que constituyen las prioridades en sostenibilidad

Los temas relevantes identificados para la Organización y sus partes interesadas son:

Comercialización responsable	Gestión de riesgos y cumplimiento
Bueno gobierno corporativo	Gestión de impactos ambientales y sociales indirectos
Solvencia	Compras responsables
Conducta ética	Servicio al cliente de calidad
Contribución social	Transformación digital
Desarrollo y retención del talento	Cambio climático
Transparencia	Financiación social y ambientalmente responsable
Innovación y multicanalidad	Diversidad, igualdad y conciliación
Privacidad del cliente y protección	Ciberseguridad
Estructura financiera	Cumplimiento y adaptación a nuevas regulaciones
Productos de impacto positivo	Cadena de suministro
Gestión de la morosidad	Voluntariado corporativo
Gestión ambiental	
Accesibilidad e inclusión financiera	

Una vez se han identificado, se han priorizado dichos asuntos materiales. La materialidad de los asuntos depende del cruce entre la información recopilada de las anteriores fuentes de información y las líneas de negocio de la compañía:

Grupos de interés

Importancia

Alta		Educación financiera Transformación digital Oferta comercial con beneficios sociales	Gobernanza Fortalez financiera Calidad del servicio Cumplimiento normativo Inclusión financiera Acción social Control riesgo
Media	Voluntariado corporativo	Impacto ambiental indirecto Gestión cadena suministro Diversificación	Innovación productos y servicios Ciberseguridad Gestión capital humano
Baja		Impacto ambiental directo	
	Baja	Media	Alta

Importancia

Globalcaja

EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE ASUNTOS

Por tanto, y basado en los anteriores análisis, la priorización de los asuntos materiales realizada arroja los siguientes resultados:

1.- Gobernanza	La crisis financiera ha aumentado el debate sobre el papel de las compañías de banca en la sociedad. Los últimos escándalos de corrupción en el sector han generado una incertidumbre y aumentado los riesgos para empresas como Globalcaja. La sociedad en general espera que las empresas actúen de forma ética y responsable en su día a día. Fruto de esta controversia, es imprescindible el autocontrol, políticas de buen gobierno, y todos aquellos mecanismos necesarios que aseguren un gobierno de la compañía ético y correcto.
2.- Fortaleza financiera	Es uno de los asuntos que preocupan por igual tanto a las partes interesadas como a la propia compañía. Una entidad financiera debe asegurar en todo momento la sostenibilidad económica necesaria para poder desarrollar sus operaciones diarias con total normalidad y tranquilidad.

3.- Calidad del servicio	<p>Globalcaja debe asegurar que presta sus servicios y productos a los clientes con la máxima exigencia de calidad. Un importante riesgo reputacional para la compañía es la pérdida de confianza de nuestros clientes por una mala calidad en el servicio. Este riesgo debe controlarse y ser minimizado todo lo posible, más si cabe en un sector como el de la banca.</p>
4.- Cumplimiento normativo	<p>La compañía debe asegurar el completo cumplimiento normativo de cualquier legislación aplicable, allá donde opere. Incluso Globalcaja no puede limitarse a este mero cumplimiento y aplica políticas de buenas prácticas. El incumplimiento normativo en el sector de la banca es un riesgo crítico que siempre está presente en este tipo de organizaciones, por este motivo, deben ponerse todos los controles necesarios para asegurarse que el riesgo no produce un perjuicio a la compañía.</p>
5.- Inclusión financiera	<p>Globalcaja desarrolla una gran parte de su negocio en medios rurales de Castilla la Mancha. Es conveniente prestar especial atención a la capacidad para ofrecer una banca para todos, próxima y accesible, que favorezca la inclusión y la cultura financiera y contribuya a dar respuesta a los retos y preocupaciones sociales más relevantes. La inclusión financiera es clave para aumentar la renta de las personas e impulsar el crecimiento en regiones de bajos ingresos.</p>
6.- Acción social	<p>Es un asunto de alta relevancia, que a su vez engloba todos los demás asuntos que se recogen dentro de la sostenibilidad. Globalcaja trabaja para potenciar su modelo de banca socialmente responsable, adoptando las mejores prácticas en la materia, atendiendo muy estrechamente las necesidades de la región en la que opera.</p>
7.- Control riesgo	<p>Actualmente, el paradigma en el que se encuentra Globalcaja, con una importante incertidumbre por parte de las empresas y la sociedad, la volatilidad de los mercados y la amenaza de una recesión a nivel mundial, europeo o nacional obliga a la compañía a contar con las herramientas y la estructura organizativa necesaria para asegurar la eficacia de la política de gestión del riesgo, afianzando la solidez financiera y el patrimonio de Globalcaja. Optimizar la relación entre la rentabilidad y el riesgo de nuestra actividad es clave para posicionarnos en el mercado.</p>

3. METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS

En Globalcaja somos conscientes de la importancia de contar con sistemas de identificación y gestión de riesgos de manera que, a través de un enfoque estructurado, seamos capaces de gestionar las amenazas que puedan existir mediante actividades de identificación, análisis y la evaluación de las mismas, para poder de ese modo establecer las medidas y estrategias para su tratamiento.

Derivado del análisis de materialidad llevado a cabo para la identificación de las cuestiones no financieras más relevantes para nuestra organización, hemos identificado 21 riesgos penales que suponen una amenaza para nuestro negocio.

Matriz riesgos	Puntos de control
1. Intimidación personal y familiar	14
2. Estafas	19
3. Insolvencias punibles	8
4. Daños informáticos	7
5. Propiedad industrial intelectual	10
6. Secreto de empresa	7
7. Publicidad engañosa	8
8. Riesgos bursátiles	8
9. Corrupción entre particulares	9
10. Blanqueo de capitales	14
11. Fraude a la Hacienda Pública	4
12. Fraude subvenciones	4
13. Fraude a la Seguridad Social	4
14. Fraude presupuestos generales UE	4
15. Incumplimiento obligaciones contables	11
16. Riesgos urbanísticos	3
17. Riesgos medioambientales	3
18. Riesgos tarjetas de crédito	3
19. Cohecho - tráfico de influencias	10
20. Corrupción transacciones comerciales internacionales	10
21. Financiación del terrorismo	14

Sobre cada uno de ellos se han implantado controles, a los que se han asignado áreas responsables de su seguimiento y control. Se han desarrollado procedimientos, manuales y formaciones para asegurar su adecuado conocimiento en toda la Entidad, llevándose a cabo revisiones anuales por parte de las áreas encargadas.

El Manual de Prevención de Riesgos Penales, establece distintos niveles de control, órganos encargados de la gestión y seguimiento de los riesgos en la Entidad, así como el ámbito de actuación y su aplicación. Los empleados son informados de estos procesos y deben realizar una formación online para asegurar un adecuado nivel de conocimiento y comprensión de las políticas de la Caja.

Las incidencias relacionadas con cada uno de estos riesgos se describen en cada uno de los apartados de este informe, los Comités y normativas disponibles, así como las medidas de corrección adoptadas.

Para hacer seguimiento, asegurar el cumplimiento de las normativas legales e internas, así como solucionar y atajar los riesgos que se puedan producir en cualquiera de las materias identificadas como más relevantes, la Caja dispone de Comités, entre los que cabe destacar:

- ✓ **Comités de Riesgos:** órganos que bajo el mandato del Consejo Rector instrumentan la capacidad ejecutiva de la dirección de riesgos con el objetivo de garantizar la alineación de éstos con la estrategia de la Caja en términos de negocio y solvencia, responsabilizándose de la estrategia de gestión y seguimiento del riesgo, así como del esquema de delegación de facultades.
- ✓ **Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP):** responsable del control y de la gestión de los riesgos de liquidez, mercado, contraparte y estructural de balance.
- ✓ **Órgano de Control Interno sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.**
- ✓ **Comité de Negocio,** donde se aprueba y sigue la estrategia comercial de la entidad y los protocolos de actuación y sistemática de trabajo de las redes comerciales.
- ✓ **Comité de Nuevos Productos,** cuya función es la valoración y toma de decisiones para el lanzamiento de los nuevos productos, servicios o mercados recogidos en el ámbito de aplicación de la política de aprobación de nuevos productos de la Entidad (bancarios, instrumentos financieros y seguros), además de la revisión de la correcta comercialización de los productos lanzados.
- ✓ **Comité de Dirección,** asesora al Consejo Rector y Dirección General en las tareas de Alta Dirección de la Entidad, además de coordinar todas las actividades desarrolladas y ponerlas en común.
- ✓ **Comité de Ética y de Conducta.**
- ✓ **Comité de Disciplina.**
- ✓ **Comité de Seguridad y Protección de Datos.**

A esta estructura de Comités cabe añadir la existencia de una estructura de Control en la que destacan los siguientes departamentos/ unidades:

- ✓ **Departamento de Seguimiento del Riesgo de Crédito.**
- ✓ **Departamento de Control de Gestión.**
- ✓ **Departamento de Cumplimiento Normativo.**
- ✓ **Área de Gestión Global de Riesgo.**

INFORMACIÓN NO FINANCIERA

4. CUESTIONES AMBIENTALES

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

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

Respecto a la operativa interna, dadas las actividades a las que se dedican las empresas del Grupo, no tenemos responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo, si bien, desarrollamos nuestra actividad corporativa procurando conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que utilizamos aunque la naturaleza de ésta no resulta agresiva con el entorno y de hecho, no tenemos constancia de ningún incumplimiento normativo o legal en materia medioambiental en 2018.

A pesar de ello, en nuestro afán de mejorar, en Globalcaja adquirimos en 2019 un compromiso de mejora continua en políticas medioambientales, asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa, tomando las medidas necesarias para mitigar su impacto medioambiental directo e indirecto.

4.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA.

En cuanto al impacto generado por la propia actividad bancaria en materia de contaminación lumínica y sonora el efecto es poco relevante al pertenecer al sector servicios, al situarnos en entornos urbanos y por las características propias de nuestra actividad. Nuestra gestión no necesita de grandes consumos energéticos y/o de combustibles fósiles, es decir, es muy poco intensiva en consumos, por lo que nuestra huella de carbono se limita a fuentes emisoras de alcance 2 (emisiones indirectas como consecuencia del propio consumo) y, por lo tanto, estimamos que el impacto de nuestra actividad no es en exceso significativo.

Aun así, dentro de nuestro ámbito de influencia, en Globalcaja tenemos el compromiso de minimizar el impacto medioambiental, y como ejemplo, intentamos reducir la contaminación que puedan producir las instalaciones que ponemos a disposición de nuestros grupos de interés. En este caso, concretamente durante los últimos años, se han realizado reformas integrales en dos de nuestros edificios más emblemáticos, la Sede Social en Albacete y la Sede de la Territorial de Cuenca, en la que se han incorporado 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 tanto 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.

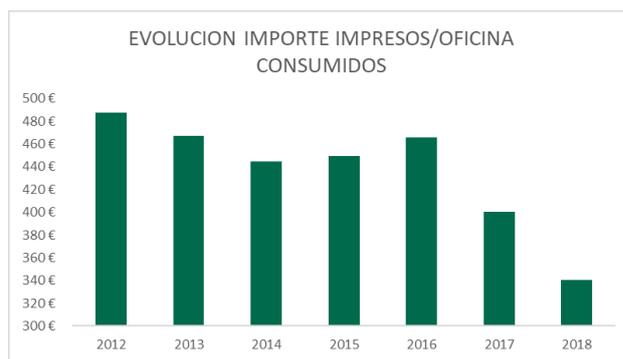
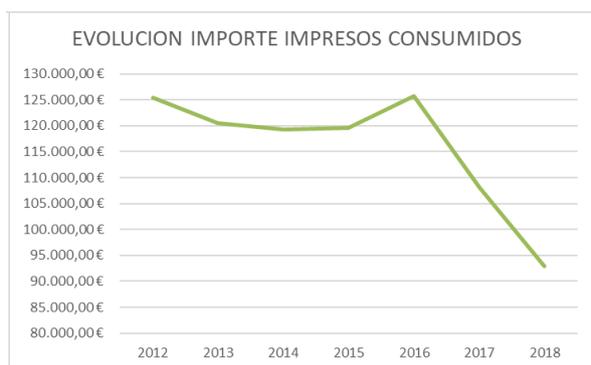
En este sentido y mirando al futuro, adquiere especial relevancia la voluntad de la entidad de diseñar e implantar un Plan de Modernización de su Red de sucursales que posibilitará la plena materialización de su compromiso con el medioambiente, si bien en los plazos y términos acordes a nuestro ámbito de actuación. Por ello arrancamos en 2018 con un concurso de ideas, donde se proponían las líneas estratégicas de diseño de las nuevas oficinas, denominado New Concept, y que tiene como objetivo la implantación de un nuevo modelo de oficina más eficiente y respetuosa con el medio ambiente.



Aunque la organización no tiene implantado ninguna certificación de tipo ambiental, nuestra voluntad es 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.

4.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS.

Derivado de que el sector bancario pertenece al sector servicios, como hemos comentado anteriormente, es muy poco intensivo en el consumo de materias primas, lo que hace que la generación de los residuos sea poco relevante desde el punto de vista ambiental (dichos residuos se gestionan de acuerdo a la normativa legal vigente). En este sentido, los principales residuos que generamos son los residuos de papel y los equipos eléctricos y electrónicos.



No hemos detectado ninguna situación anómala en base a la actividad de la organización que implique la puesta en marcha de objetivos de mejora respecto a la generación residuos peligrosos, por lo que no hemos establecido objetivos para su separación selectiva y gestión.

▪ CONSUMO Y RECICLAJE PAPEL

Desde 2016 en las oficinas de la Entidad hemos reducido el consumo de papel gracias a la implementación de un sistema de firma digital, que permite disminuir drásticamente el uso de formularios en papel en la red de oficinas. Así mismo, se han incentivado las operaciones a través de nuestra página web, lo que minimiza también considerablemente el consumo de papel en las mismas.

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, se ha multiplicado por más de diez el uso del buzón virtual desde el 2013, lo que redundará 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.

En cuanto al reciclaje se trabaja con la empresa especializadas(MDA) para la retirada, destrucción de información confidencial y el posterior reciclado del papel resultante. Además, Globalcaja tiene contrato con 3 empresas de limpieza, encargadas de retirar el papel no confidencial y reciclarlo en la medida de lo posible:

- ✓ Nexter (que realiza funciones de retirada de papel, cartón y enseres certificada en normas de calidad UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015).
- ✓ Serlimsa (realiza los servicios de limpieza en oficinas, realizando tareas de reciclaje si así se encuentran separados los distintos materiales en las oficinas).
- ✓ Interactiva Facility (retira el papel y lo recicla por medio de un gestor de residuos).

La empresa MDA nos proporciona un informe del impacto medioambiental de los trabajos realizados en 2018, que son los siguientes:

Papel destruido (Kg)	Talas de árboles	Emisiones CO2 (KG / CO2)	Consumo de agua (m3)	Ocupación vertedero (m3)
7.366	103,12	6.555,6	368,30	14,73

La empresa Interactiva Facility recogió y recicló 4.032 kg de papel correspondientes a las oficinas de la provincia de Albacete en 2018.

▪ EQUIPOS ELECTRÓNICOS

Globalcaja, basándose en el carácter de Cooperativa, cede de manera gratuita los equipos obsoletos o que han finalizado su periodo de amortización financiera, a las distintas cooperativas de clientes cuando así lo solicitan.

Por otro lado, como los tóneres utilizados son, la gran mayoría, consumibles reciclados, una vez consumidos se devuelven a la empresa suministradora, Ilunion, la cual procede a su reciclado. No se puede conocer el volumen concreto de tóner reciclados debido a que es un contrato de servicio integral de mantenimiento de impresoras, si bien se tiene un certificado de haberse realizado esta actividad en 2018 de acuerdo a la legislación vigente.

▪ RESTO DE RESIDUOS

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

4.3. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.

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

▪ CONSUMO DE AGUA

El agua de consumo en Globalcaja proviene de la red de abastecimiento y se usa fundamentalmente para el consumo de empleados, aseos, 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.

▪ CONSUMO ENERGÉTICO

El consumo de electricidad en 2018 ha sido de 4.140.082 KW.

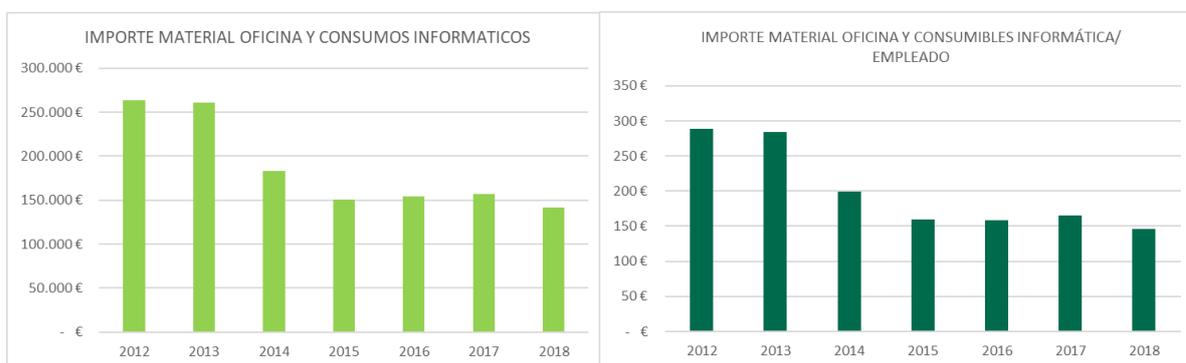
Año	Consumo energía KWh	Nº centros*	Empleados	Ratio Consumo/ Nº Empleados	Var. %
2015	4.053.625	312	962	4.213,75	
2016	4.011.714	318	1006	3.987,79	-5,36%
2017	4.060.521	320	1004	4.044,34	1,42%
2018	4.140.082	324	1043	3.969,40	-1,85%

* Incluye oficinas y centros de servicios centrales.

Iberdrola es nuestro proveedor principal desde el año 2014, el 36% de la energía comercializada por Iberdrola ha sido acreditada como de origen renovable. En emisiones de CO₂ y de residuos radiactivos, Iberdrola Clientes ha sido etiquetada con una C en ambos casos, frente a la doble D de la media nacional.

▪ MATERIAL DE OFICINA, CONSUMIBLES Y OTROS

El consumo de materiales de oficina y consumibles informáticos en el año 2018 ha supuesto 141.891,23 €, si bien no se llevan a cabo procedimientos para cuantificar su volumen en la actualidad, si se proponen medidas para su reducción y reciclaje, como los comentados anteriormente.



▪ ASESORAMIENTO EXPLOTACIONES AGRARIAS

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

Globalcaja, desde su condición de Entidad de Tramitación de Ayudas, Entidad Agraria de Gestión, Entidad de asesoramiento a explotaciones agrarias y Entidad de Gestión de Mejora de Explotaciones, reconocida por la Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural de Castilla-La Mancha, y apoyada en un equipo de técnicos agrarios, ofrece el asesoramiento necesario para el cumplimiento de la normativa vigente y mejorar la rentabilidad de las explotaciones mediante la transferencia y aplicación de los nuevos conocimientos tecnológicos y de gestión, teniendo muy presentes los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, en línea con el objetivo 12 “Producción y consumo responsable”, 13 “Acción por el clima” y 15 “vida de ecosistemas terrestres”. El objetivo, desde el asesoramiento, es promover la profesionalización y modernización de la actividad agroganadera, orientando con criterios profesionales a los agricultores y ganaderos en la gestión de sus explotaciones, la realización de buenas prácticas agrícolas y cualquier materia que incida en el aumento de la productividad y la gestión sostenible, así como el uso de las tecnologías.

4.4. CAMBIO CLIMÁTICO.

▪ INFLUENCIA DIRECTA SOBRE AL CAMBIO CLIMÁTICO

En lo que respecta a la influencia de Globalcaja en el cambio climático, la actividad genera emisiones de gases de efecto invernadero como consecuencia del consumo energético que se producen en los centros de trabajo (Alcance 2).

Aunque actualmente Globalcaja no tiene establecida una metodología que le permita cuantificar la magnitud de estos gases emitidos, la compañía lleva a cabo actuaciones para mejorar la eficiencia del consumo y, por tanto, reducirlo. De esta manera, se contribuye a la reducción de las emisiones.

▪ INFLUENCIA INDIRECTA SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO

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

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

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

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



Globalcaja apuesta por el futuro, concediendo financiación a la incorporación de jóvenes agricultores, a inversiones agrarias realizadas por mujeres y a planes de mejora de la estructura de las explotaciones, aumentando esta financiación si se presentan medidas medioambientales,

entre ellas, mayor ahorro de agua del mínimo exigido o sustitución de energía convencional por energía generada por fuente solar o eólica.

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

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

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

4.5. GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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

5. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

5.1. EMPLEO

Globalcaja ha implantado un modelo de gestión basado en las personas, como principal activo de la entidad, que persigue la mejora continua de la profesionalización y de la motivación de su equipo humano a fin de garantizar tanto el desarrollo de su estrategia de negocio como la consecución sostenida y recurrente de sus objetivos comerciales y resultados empresariales.

Para ello, Globalcaja cuenta con un Plan de Recursos Humanos que se estructura a través de los siguientes módulos integrados de gestión de personas, que materializan los principios básicos de actuación, la política institucional de aplicación y los valores corporativos de la entidad en la materia:

- ✓ Selección.
- ✓ Formación y desarrollo.
- ✓ Promoción profesional.
- ✓ Compensaciones.
- ✓ Evaluación.
- ✓ Comunicación y motivación.
- ✓ Igualdad y conciliación.
- ✓ Relaciones Laborales.

Dentro de dicha política de actuación, Globalcaja, desde su constitución, ha mantenido una decidida apuesta por la estabilidad y la calidad en el empleo, promoviendo activamente numerosos programas de gestión de talento con el objetivo el objetivo de atraer, seleccionar, formar, motivar y retener a los mejores profesionales, lo que, a su vez, ha posibilitado tanto su actual posicionamiento financiero como entidad líder en Castilla La Mancha, así como su consolidación como entidad referente en empleabilidad en nuestra comunidad.

En este sentido, cabe destacar el compromiso de la entidad tanto con el mantenimiento como con la creación de empleo desde la fusión, como seña de identidad propia de Globalcaja, que supone un elemento claramente diferenciador respecto de la destrucción de empleo en el sector financiero y en el país en los últimos años, tal y como demuestra la evolución de su plantilla total, desde el nacimiento de Globalcaja, el 08.11.2011 hasta 31.12.2018, ha registrado un incremento de 120 personas, lo que supone una variación positiva del 13%, situándose el total de la plantilla en 1.043 personas.

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 956 personas.

Asimismo, como valor diferenciador de Globalcaja, adquiere especial relevancia su posicionamiento entre las tres primeras empresas empleadoras de Castilla La Mancha, destacando por su sostenida contribución en el empleo de calidad en nuestro entorno y por su una clara vocación por la contratación indefinida, que supone el 93% de la estructura contractual de su plantilla activa actual, frente a las elevadas tasas de temporalidad en el sector y en el país.

DISTRIBUCION PLANTILLA ACTIVA POR NIVEL PROFESIONAL Y TIPO CONTRATACION

Nivel profesional	Fijo	Temporal	Total general
Grupo I	2		2
Grupo II - Nivel 1	28		28
Grupo II - Nivel 2	15		15
Grupo II - Nivel 3	10		10
Grupo II - Nivel 4	42		42
Grupo II - Nivel 5	42		42
Grupo II - Nivel 6	130		130
Grupo II - Nivel 7	304	1	305
Grupo II - Nivel 8	130		130
Grupo II - Nivel 9	95	1	96
Grupo II - Nivel 10	49	7	56
Grupo II - Acceso a la profesión	34	60	94
Grupo III - Ayudantes	3		3
Grupo III- Oficiales/Conductores	2	1	3
Total general	886	70	956

DISTRIBUCION PLANTILLA ACTIVA POR TRAMO EDAD Y TIPO DE CONTRATACION

Tramos edad	Fijo	Temporal	Total general
18-35	145	58	203
36-50	488	11	499
>50	253	1	254
Total general	886	70	956

Muy significativa es también la firme apuesta de Globalcaja 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 (42,15%) y hombres (57,85%), 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 49% sobre contratación total del año 2018. 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 35% de la población femenina.

DISTRIBUCION PLANTILLA ACTIVA POR SEXO Y TIPO CONTRATACION

Sexo	Fijo	Temporal	Total general
Femenino	369	34	403
Masculino	517	36	553
Total general	886	70	956

En relación con la estabilidad del empleo, Globalcaja viene, asimismo, manteniendo óptimos indicadores en relación con el comportamiento del sector, siendo de especial relevancia los datos relativos a la edad y antigüedad media de su plantilla activa, que se sitúan en 43 años y 16 años respectivamente:

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA ACTIVA POR GENERO Y TRAMO DE EDAD

Sexo	18-35	36-50	>50	Total general
Femenino	12,66%	23,54%	5,96%	42,15%
Masculino	8,58%	28,66%	20,61%	57,85%
Total general	21,23%	52,20%	26,57%	100,00%

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA ACTIVA POR GENERO Y TRAMOS DE ANTIGÜEDAD (AÑOS)

Sexo	< 5	5-10	11-15	16-20	> 21	Total general
Femenino	8,16%	9,31%	10,98%	5,33%	8,37%	42,15%
Masculino	8,79%	8,26%	9,41%	7,01%	24,37%	57,85%
Total general	16,95%	17,57%	20,40%	12,34%	32,74%	100,00%

En cuanto a la descripción de la plantilla de Globalcaja, seguidamente se muestran los datos más relevantes relativos a clasificación profesional y distribución por puestos de trabajo.

DISTRIBUCION PLANTILLA ACTIVA POR NIVEL PROFESIONAL Y GENERO

Nivel profesional	Femenino	Masculino	Total general
Grupo I	1	1	2
Grupo II - Nivel 1	5	23	28
Grupo II - Nivel 2	4	11	15
Grupo II - Nivel 3		10	10
Grupo II - Nivel 4	10	32	42
Grupo II - Nivel 5	6	36	42
Grupo II - Nivel 6	33	97	130

Grupo II - Nivel 7	124	181	305
Grupo II - Nivel 8	87	43	130
Grupo II - Nivel 9	58	38	96
Grupo II - Nivel 10	25	31	56
Grupo II - Acceso a la profesión	50	44	94
Grupo III - Ayudantes		3	3
Grupo III- Oficiales/Conductores		3	3
Total general	403	553	956

Adicionalmente a todo lo anterior, Globalcaja ha demostrado una contribución sostenida en 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.

DISTRIBUCIÓN CONTRATACION TEMPORAL COYUNTURAL 2018

Motivo del Alta	Mujeres		Hombres		Totales	
	Mujer	% M	Hombre	% H	Total	% Total
ETTs	64	91,43%	21	95,45%	85	92,39%
Coyuntural	2	2,86%	1	4,55%	3	3,26%
Interinidad	4	5,71%	0	0,00%	4	4,35%
TOTALES	70	100,00%	22	100,00%	92	100,00%

Asimismo, cabe destacar la recurrente inversión de Globalcaja en el desarrollo de talento joven de nuestro entorno, a través de diversos programas de prácticas y convenios de colaboración con Universidades, Escuelas de Negocios y Fundaciones, habiendo propiciado, durante el ejercicio 2018, el acceso de 95 jóvenes universitarios a su primera oportunidad laboral.

Por último, en lo relativo a la apuesta por el talento joven, tiene especial relevancia la puesta en marcha del [Programa Gestión Talento Joven](#), en el ejercicio 2018, como novedosa iniciativa de selección, formación y desarrollo, diseñado con la finalidad de garantizar la cobertura de futuras necesidades organizativas, así como el plan de sucesión de medio plazo en nuestra red de sucursales, que, a su vez, materializa los siguientes principios del modelo de gestión de personas de la entidad:

- ✓ Compromiso con empleabilidad en Castilla La Mancha.
- ✓ Innovación en la identificación y desarrollo de los mejores profesionales.
- ✓ Impulso de cultura de alto rendimiento al servicio de nuestros clientes.
- ✓ Inversión en transformación comercial y en el futuro de nuestro entorno.

Con tal finalidad, el Programa Gestión Talento Joven se estructura a través de distintas fases selectivas de formación y desarrollo, con una duración total de dos años, que propician a sus participantes la adquisición progresiva de conocimientos y habilidades necesarios para el óptimo

desarrollo de la función inicial de gerente comercial y posterior de dirección de oficina, de conformidad con los requerimientos de calidad internos y externos aplicables al respecto.

Otro de los indicadores relevantes en 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 18% 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 59 bajas producidas en 2018 obedecen a motivos voluntarios, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

DISTRIBUCIÓN BAJAS POR MOTIVOS 2018

Motivo de Baja	Mujeres		Hombres		Totales	
	Mujer	% M	Hombre	% H	Total	% Total
Finalización Contrato	3	15,79%	5	12,50%	8	13,56%
Baja Voluntaria	1	5,26%	4	10,00%	5	8,47%
Desvinculación	8	42,11%	15	37,50%	23	38,98%
Excedencia	7	36,84%	3	7,50%	10	16,95%
Invalidez		0,00%		0,00%	0	0,00%
Fallecimiento		0,00%		0,00%	0	0,00%
Jubilado		0,00%	13	32,50%	13	22,03%
TOTALES	19	100,00%	40	100,00%	59	100,00%

Respecto al número de despidos disciplinarios del ejercicio 2018, que supone el 38,98% de las desvinculaciones, hay que destacar que, en su totalidad, corresponden a bajas con acuerdo indemnizatorio entre partes previo a la jurisdicción social.

En materia de retribución, Globalcaja cuenta con un modelo de compensación global, compuesto por retribución fija, retribución variable y beneficios sociales que, de forma voluntaria, mejora y supera las previsiones normativas reguladas al respecto en el Convenio Colectivo de aplicación.

El modelo de compensación global está diseñado con la finalidad de incentivar la asunción de puestos de responsabilidad directiva, así como la contribución colectiva e individual en los resultados, si bien en coherencia con los objetivos de eficiencia de la entidad, es de aplicación a todos los profesionales, según el esquema que se muestra a continuación:

- Retribución Fija Anual, como elemento básico del paquete retributivo, vinculada esencialmente al contenido del puesto de trabajo y a la banda salarial voluntaria asignada a cada función.
- Retribución Variable Anual, como elemento vinculado a resultados de la entidad y a la contribución a los objetivos establecidos previamente, liquidable en base a los criterios institucionales genéricos y específicos de la entidad.
- Retribución en especie, como elemento vinculado a los beneficios sociales derivados de la aplicación del Convenio Colectivo de aplicación, conjuntamente con medidas de retribución flexible, así como las mejoras voluntarias en la materia, reguladas en el programa Gloventajas.

La distribución por funciones de la retribución fija de la plantilla activa, excluida alta dirección y sin considerar antigüedad laboral, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN RETRIBUCION FIJA DE PLANTILLA ACTIVA POR NIVEL PROFESIONAL

Nivel Profesional	Femenino	Masculino	Total general
Grupo I	66.354		66.354
Grupo II - Nivel 1	43.480	50.061	49.403
Grupo II - Nivel 2	45.442	41.013	42.194
Grupo II - Nivel 3		43.475	43.475
Grupo II - Nivel 4	35.865	38.244	37.678
Grupo II - Nivel 5	33.544	35.128	34.902
Grupo II - Nivel 6	31.617	32.703	32.428
Grupo II - Nivel 7	29.616	29.985	29.835
Grupo II - Nivel 8	26.295	27.269	26.617
Grupo II - Nivel 9	24.062	24.548	24.255
Grupo II - Nivel 10	24.675	26.222	25.531
Grupo II - Acceso a la profesión	19.361	20.476	19.883
Grupo III - Ayudantes		23.437	23.437
Grupo III- Oficiales/Conductores		24.963	24.963

DISTRIBUCIÓN RETRIBUCION FIJA DE PLANTILLA ACTIVA POR TRAMOS DE EDAD

Tramos edad	Promedio
>50	31.724
36-50	30.074
18-35	23.362

Adicionalmente, Globalcaja cumple con la totalidad de las obligaciones establecidas en materia de prestaciones y beneficios sociales en el convenio colectivo de aplicación, superando y mejorando las previsiones establecidas al respecto, con los siguientes productos en especie:

- ✓ Programa Gloventajas.
- ✓ Seguro de hospitalización Acunsa.
- ✓ Plan ahorro nacimiento hijos.
- ✓ Plan retribución flexible.

A su vez, como complemento a todo lo anterior, todos los profesionales reciben anualmente cesta de navidad.

Por otra parte, el sistema de remuneración del Consejo Rector se enmarca en la aplicación del artículo 48 de los Estatutos Sociales de Globalcaja, que para el cargo de Presidente del Consejo Rector, en razón a la mayor dedicación, trascendencia y responsabilidad que conlleva su ejercicio, regula una retribución, en la forma y cuantía que acuerde la Asamblea General, fijando como

criterios para que ésta concrete y cuantifique dicha remuneración, el de moderación, así como el de proporcionalidad a las prestaciones efectivas de representación realizadas y al volumen económico de la Caja, retribución que 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. El importe devengado por este concepto en el ejercicio 2018 ha ascendido a 138 mil euros. Asimismo, los miembros del Consejo Rector, tienen derecho a recibir compensación por los gastos que origine su función, en la cuantía señalada por la Asamblea General, por los conceptos de dietas de asistencia y desplazamiento derivados del ejercicio de tal responsabilidad. La remuneración de los miembros del Comité de Dirección y equipo directivo de la Entidad ascendió a 2.208 miles de euros en el ejercicio 2018, corresponde a 18 personas, de las cuales 4 son mujeres.

Además, merece especial mención el compromiso de Globalcaja con la gestión integral de la retribución basada en principios de transparencia, objetividad y ausencia de discrecionalidad, en los que se enmarcan las actividades periódicas de seguimiento, control y supervisión de la Comisión de Remuneraciones, constituida de conformidad con los términos, contenido y alcance regulados en la legislación de aplicación en la materia.

Como complemento a lo anterior, Globalcaja cuenta con un programa anual de cumplimiento normativo en materia de retribución que persigue 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, así como 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, de fecha 24 de abril de 2018, que concluye 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.

Como complemento a todo lo anterior y con la finalidad de completar la visión respecto del modelo de recursos humanos de la entidad, cabe mencionar que Globalcaja cuenta con los oportunos programas de evaluación y gestión del desempeño de su plantilla, diseñados e implantados con la finalidad de promover y consolidar una política de personal basada en principios de transparencia, objetividad, meritocracia y ausencia de discrecionalidad. En concreto:

- ✓ Programa de evaluación del desempeño, con el objetivo de valorar anualmente rendimiento e implicación de todos sus profesionales.
- ✓ Plan Renova, con la finalidad de garantizar la sucesión de puestos clave en la entidad, así como la cobertura de necesidades organizativa estructurales de futuro, basado en el análisis del índice óptimo rendimiento profesional exigible a cada puesto, así como en el desarrollo y seguimiento de medidas de gestión que propicien la mejora de la profesionalización y motivación de la plantilla, que posibiliten la consecución sostenida

y recurrente de objetivos comerciales y resultados empresariales, así como la materialización de la estrategia de negocio.

- ✓ **Protocolo de gestión de personas**, como procedimiento regulador de los procesos de movilidad geográfica y funcional, derivados tanto de necesidades organizativas estructurales como coyunturales, de aplicación a todos los profesionales de la red de sucursales de la entidad.

En este mismo sentido, es significativa la puesta en marcha de numerosas acciones para la **promoción de orgullo de pertenencia**, así como la existencia de distintos canales de diálogo entre dirección y empleados, destacando, por su relevancia e impacto los siguientes programas de motivación y comunicación:

- ✓ Convención anual de profesionales con Dirección General.
- ✓ Viaje de incentivos “Tú Cuentas”, dirigido a los 50 profesionales más destacados, con carácter anual, por su contribución en resultados y aportación en proyectos estratégicos de la entidad.
- ✓ Espacio directo de comunicación con Dirección General en Globalnet “Tu opinión cuenta”.
- ✓ Encuesta anual valoración calidad de Servicios Centrales.
- ✓ Encuesta anual de clima laboral “Experiencia Globalcaja”.



Asimismo, Globalcaja manifiesta expresamente su respeto al derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, en los términos y alcance previstos en la normativa general de aplicación y específicamente en el artículo 88 de la LOPD 3/2018.

5.2. ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO

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

▪ JORNADA DE TRABAJO

Con carácter general, la distribución del tiempo de trabajo en Globalcaja se desarrolla en los términos del artículo 15 del Convenio Colectivo para Cooperativas de Crédito, que describe una jornada máxima de trabajo para el sector, en cómputo anual, de mil setecientas horas a cumplir en las condiciones de horario fijados en ese mismo artículo y la normativa general de aplicación.

Además, Globalcaja, de conformidad con la normativa general de aplicación al respecto, cuenta con un régimen específico de flexibilidad en materia de jornada y horario, dirigido a profesionales con funciones directivas y/o gerenciales, basado en la naturaleza funcional del puesto que ocupan en cada momento, así como en el carácter voluntario de correspondiente acuerdo de contratación y/o nombramiento.

Como complemento a lo anterior, cabe destacar que Globalcaja dispone de un marco específico de regulación del tiempo de trabajo dirigido a los departamentos de su sede corporativa, en los términos y condiciones regulados en el Acuerdo de Horario Especial de Servicios Centrales, suscrito con la representación legal de trabajadores el 13 de octubre de 2016.

En lo relativo a la organización del tiempo de trabajo es, asimismo, destacable la puesta en marcha del portal de planificación de vacaciones en red de sucursales, conjuntamente con la difusión de una guía de buenas prácticas en la materia, como novedosas medidas de 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.

▪ 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 2018.

TABLA DE ABSENTISMOS

Tipo absentismo	Horas absentismo
Accidente laboral	903
Accidente no laboral	3.598
Enfermedad no laboral	52.214
IT Prolongada	4.879
Maternidad	10.077
Paternidad	1.344
Permiso de Lactancia	126
Total general	73.140

En relación con los datos relativos a accidente laboral de 2018, cabe destacar que han sido calificados como leves en su totalidad (812 horas de absentismo por esta causa mujeres y 91 horas hombres).

▪ CONCILIACIÓN

Globalcaja presenta un óptimo grado de idoneidad en lo relativo al cumplimiento de sus obligaciones empresariales en materia de conciliación de la vida familiar, derivadas de la aplicación de la Ley 3/2007 de igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Adicionalmente y superando las previsiones legales de general aplicación, Globalcaja viene aplicando las siguientes medidas previstas sobre el particular en el Convenio Colectivo para Cooperativas de Crédito, siendo destacables, en este marco, las siguientes medidas:

- ✓ Permisos retribuidos por paternidad
- ✓ Excedencias maternas y/o familiares
- ✓ Reducción de jornada por razones familiares

Asimismo, en lo relativo a medidas de apoyo a la familia, cabe destacar el obsequio con plan de ahorro por nacimiento de hijos, así como la obtención de descuesto específico en la suscripción de seguro de hospitalización en la Clínica Universitaria de Navarra para hijos y/o familiares.

5.3 SALUD Y SEGURIDAD

En Globalcaja, la seguridad y la protección de la salud de sus profesionales constituye uno de los pilares básicos de la política de gestión de recursos humanos, por lo que se considera que 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 una dimensión íntimamente vinculada a su estrategia de negocio con impacto en la productividad y motivación de su equipo humano, así como el posicionamiento financiero, competitividad e imagen de la entidad. estratégica íntimamente asociada ligada a lo una línea de actuación

En base a lo anterior, Globalcaja ha consolidado un modelo de gestión global de la prevención de riesgos laborales que, a su vez, se integra en los módulos de gestión de su plan anual de recursos humanos y que, asimismo, contiene el programa anual de actividades a desarrollar en materia de

seguridad y salud, tanto desde la perspectiva normativa como estratégica y de gestión, con el siguiente contenido y alcance:

- ✓ Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Evaluaciones de Centros de Trabajo
- ✓ Formación e información
- ✓ Vigilancia de la Salud
- ✓ Planes de Emergencia
- ✓ Memoria anual en materia preventiva
- ✓ Comités de Seguridad y Salud

A su vez, el Programa de Prevención de Riesgos Laborales, con el contenido y alcance referido, es objeto de aprobación, supervisión, control y seguimiento en las reuniones de carácter trimestral de los cuatro Comités de Seguridad y Salud, constituidos en la entidad de conformidad con la normativa de aplicación, compuestos paritariamente por representantes de la empresa y representación legal de los trabajadores, donde quedan representados el 100% de los empleados de Globalcaja.

En consecuencia, tomando en consideración todo lo anterior, cabe destacar que Globalcaja 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.

Por último, cabe, asimismo destacar en la materia, los resultados obtenidos durante 2018 en lo relativo a 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, con las siguientes cifras:

- ✓ Durante 2018 se han producido 8 accidentes laborales que han conllevado baja laboral, de los cuales 7 los han sufrido mujeres y 1 un hombre, todos ellos clasificados de gravedad leve. Esto supone una frecuencia de un accidente laboral cada 45 días. El promedio de días de baja ascendió a 16,12 días.
- ✓ Los accidentes sin baja médica ascendieron a 6 en todo 2018 (2 sufridos por mujeres y 4 por hombres).

Otros datos reseñables sobre siniestralidad laboral en 2018 son:

- ✓ 3 accidentes in itinere.
- ✓ En total, debido a accidentes laborales, se han perdido 129 días laborables.
- ✓ No se ha informado hasta la fecha de ningún empleado que sufra o haya sufrido enfermedad profesional.
- ✓ Índice de reincidencia del 12.5% (1 de cada 8).

5.4 RELACIONES SOCIALES

Globalcaja desde su constitución ha desarrollado un modelo de relaciones laborales basado en principios de transparencia y diálogo con la representación legal de los trabajadores, como línea básica de actuación en la materia, que ha propiciado la consolidación de un clima de paz social, así como la inexistencia actual de conflictividad laboral.

Asimismo, Globalcaja presenta un óptimo grado de cumplimiento de sus obligaciones empresariales en materia de información y negociación con la representación legal de los trabajadores, destacando especialmente y como elemento diferenciador, la puesta en marcha de un canal de comunicación específico, tanto con la representación unitaria como secciones

sindicales, alojado en Globalnet, denominado Foro de Relaciones Laborales, en el que se integran convocatorias, actas, actividades y toda la documentación generada al respecto.

5.5 FORMACIÓN

En Globalcaja, la formación constituye una de las líneas básicas y estratégicas de su política de gestión de personas que materializa el compromiso de la entidad respecto a la mejora continua de la profesionalización y la motivación de su equipo humano, garantizando, por ende, el desarrollo de su estrategia de negocio, así como la consecución sostenida y recurrente de objetivos comerciales y resultados empresariales.

En consecuencia, Globalcaja ha implantado una **Escuela de Talento** que viene integrando anualmente los siguientes planes de reciclaje y formación, con la siguiente estructura:

- ✓ Planes de formación para desarrollo de competencias y capacidades técnicas que garanticen el óptimo desarrollo de todos los puestos de trabajo, dirigidos a todos los profesionales.
- ✓ Programas de alto potencial para desarrollo de competencias y capacidades técnicas para asumir en el futuro puestos de mayor responsabilidad, dirigidos a los profesionales de alto valor.

En este sentido, cabe destacar los resultados obtenidos en formación durante el ejercicio 2018, que ha supuesto la puesta en marcha de 30 acciones formativas, dirigidas al 93% de nuestra plantilla.

En concreto, el contenido y alcance de la Escuela de Talento 2018 ha sido el siguiente:

- ✓ Escuela Comercial. Programa de Ventas, dirigido a todos los colectivos de la red comercial, con una valoración de calidad del 9,2
- ✓ Escuela Comercial. Programa de Riesgos, dirigido a directores y gerentes comerciales de la red de oficinas, con una valoración de calidad de 9,4
- ✓ Escuela Financiera. Programa Asesor Financiero Mifid, dirigido a directores y gerentes de clientes de la entidad, que ha supuesto la certificación de 467 profesionales en red.
- ✓ Escuela Normativa. Programa de Prevención de Blanqueo de Capitales, Prevención de Riesgos Penales, Protección de Datos, y Transparencia y Protección de Servicios Bancarios, dirigido a todos los profesionales de la Entidad.
- ✓ Programas de especialización para Departamentos de Servicios Centrales.



Seguidamente se muestra la distribución por género de los programas de formación, que pone de manifiesto un óptimo equilibrio en la profesionalización de todos los colectivos de la entidad en coherencia con sus necesidades estratégicas actuales.

DISTRIBUCIÓN HORAS FORMACIÓN POR NIVELES PROFESIONALES

Nivel profesional	Total general
Grupo I	127
Grupo II - Nivel 1	2.585
Grupo II - Nivel 2	2.150
Grupo II - Nivel 3	970
Grupo II - Nivel 4	3.356
Grupo II - Nivel 5	3.595
Grupo II - Nivel 6	15.723
Grupo II - Nivel 7	23.418
Grupo II - Nivel 8	12.497
Grupo II - Nivel 9	9.718
Grupo II - Nivel 10	5.081
Grupo II - Acceso a la profesión	20.264
Grupo III - Ayudantes	25
Total general	99.506

5.6 IGUALDAD y DIVERSIDAD

Globalcaja incorpora expresamente el principio de igualdad y diversidad como valor básico en su Modelo de Gestión de Personas, haciendo suyos los criterios establecidos en legislación vigente en la materia, cuya aplicación práctica se viene traduciendo en el diseño, implantación y seguimiento de medidas que han contribuido efectivamente a integrar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la actividad diaria de la Entidad.

Para ello, Globalcaja cuenta con un Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, diseñado específicamente a la vista de las conclusiones del diagnóstico de situación realizado inicialmente al respecto, que, a su vez, posibilitó la identificación medidas de mejora, así como la definición de indicadores de gestión y seguimiento en los siguientes ámbitos de actuación:

- ✓ **Comunicación y sensibilización**, con el objetivo de difundir el compromiso de Globalcaja con la igualdad y diversidad, dando a conocer de forma expresa y pública su decisión de integrar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres como principio básico y transversal en todas las áreas de la entidad y como principio rector de todas las políticas de personal.
- ✓ **Acceso al empleo**, a fin de reforzar la objetividad y transparencia de los procesos de reclutamiento, selección y desvinculación, no discriminando competencias o habilidades profesionales que supongan sobrevaloración de un sexo sobre otros, asegurando la

igualdad de trato y oportunidades, incorporando la realización de revisiones y análisis periódicos.

- ✓ **Formación, promoción y desarrollo profesional**, con la finalidad de garantizar la objetividad y no discriminación en el proceso de promoción interna, eliminando posibles barreras que dificulten el acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, así como promover su acceso a los mismos proporcionando, para ello, el necesario desarrollo profesional.
- ✓ **Situaciones de riesgo en el trabajo para la mujer**, con el objetivo de promover unas condiciones de trabajo que eviten cualquier situación de acoso sexual, por razón de sexo y moral, mediante la implantación de un protocolo que regule la prevención y actuación en este tipo de situaciones, así como garantizar la eliminación de posibles actuaciones de riesgo en el trabajo para la mujer embarazada.
- ✓ **Cuadro de mando de igualdad**, a fin de integrar efectivamente en el modelo de gestión de personas la perspectiva de género y asegurar que se dispone de la información estadística necesaria, desagregada por sexos, para una correcta gestión y seguimiento de la igualdad y de la evolución de las medidas recogidas en el Plan de Igualdad.

Adicionalmente, 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 dispone de un Protocolo de Prevención y Actuación por cualquier situación de Acoso Laboral, dirigido a todos los empleados de la entidad, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñen su trabajo.

A su vez, 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 para Igualdad en, existiendo, asimismo, un canal exclusivo de denuncia al respecto acosolaboral_comitedisciplina@globalcaja.es.

Asimismo, de conformidad con las previsiones legales al respecto, Globalcaja cuenta con el preceptivo Comité de Igualdad, compuesto paritariamente por representantes de la empresa y representación legal de los trabajadores, que se celebra con periodicidad semestral, con las siguientes funciones de seguimiento y vigilancia en materia de igualdad:

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

Por último, caber resaltar la valoración realizada por el Comité de Igualdad, celebrado el 25 de enero de 2019 que, tras el correspondiente análisis de la evolución de los principales indicadores de gestión de la Entidad materia de igualdad, al 31 de diciembre 2018, 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

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 3,07 % al 31 de diciembre de 2018.

5.7 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Globalcaja ha consolidado su compromiso con el principio de accesibilidad universal, haciendo suyos los criterios establecidos al respecto en la Ley 10/2017 de 3 de diciembre, presentando un grado idóneo de los requerimientos normativos aplicable sobre el particular en la totalidad de las obras de adaptación y reforma de sus instalaciones, así como en proyectos de apertura de nuevos centros de trabajo, que han venido ejecutándose desde la fusión, que ha afectado a 44 centros de trabajo.

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

6. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

En Globalcaja, nos identificamos y defendemos todos y cada uno de los principios recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. La dignidad y el valor de la persona, así como la igualdad entre hombres y mujeres, son principios que rigen todas nuestras actuaciones en el desarrollo cotidiano de nuestra actividad.

Durante el ejercicio 2018 no se han presentado denuncias ni reclamaciones por motivo de vulneración de Derechos Humanos, ni de empleados propios ni de colaboradores, clientes o proveedores.

Si bien, en la actualidad no contamos con procedimientos específicos en materia de defensa de los Derechos Humanos que aseguren su debido cumplimiento, indirectamente sí que se recogen en el Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de Acoso y su canal de denuncias.

Lo mismo ocurre con procedimientos de diligencia debida, que permiten de manera más exhaustiva su completa erradicación, aunque actualmente no contamos con ellos de manera explícita sí que el respeto a los derechos humanos se trabaja a través de otros comités como el de igualdad y el de prevención de riesgos laborales.

En la misma línea, se realizan auditorías externas con carácter bienal para asegurar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección de Datos y el respeto a la intimidad. En el informe de auditoría de 2018 se destaca que “La Auditoría externa, en su informe final ha finalizado Favorable, concluyéndose que la Entidad cumple con las exigencias derivadas de la normativa española sobre protección de datos de carácter personal y que la voluntad de la Entidad es, en todo momento, cumplir con dichas obligaciones”.

▪ LIBERTAD SINDICAL

El actual sistema de relaciones laborales en nuestro país se basa en el contenido del Apartado 1, Art. 28 de la Constitución Española, el cual reconoce el derecho a la libertad sindical como un derecho fundamental de todos a sindicarse libremente.

Por lo tanto, en la Entidad defendemos los derechos y obligaciones derivados del cumplimiento de lo dictaminado en la carta magna y desarrollado en la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical. Entendemos a los sindicatos de trabajadores como organizaciones que contribuyen a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales de los trabajadores, con una estructura y funcionamiento democráticos y bajo las directrices que marca la ley.

▪ TRABAJO FORZOSO Y EXPLOTACIÓN INFANTIL

Dado que nuestras operaciones se desarrollan en el territorio nacional, en Globalcaja nos regimos por las leyes nacionales en materia de empleo. En este sentido, cumplimos con todo lo que dicta la ley respecto a la prohibición de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, así como la abolición efectiva del trabajo infantil, quedando terminantemente prohibida la contratación de menores por debajo de la edad legal establecida.

Para ello, nuestro departamento legal se encarga del debido cumplimiento normativo (asegurando la legalidad de los contratos realizados a las nuevas incorporaciones, así como la validez de los que ya forman parte de la plantilla), junto con el área de prevención de riesgos laborales (asegura que se dan las condiciones de trabajo digno que recoge la normativa).

7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

En la actualidad, la baja confianza es una de las grandes amenazas que afectan al sector, que en consecuencia está siendo cada vez objeto de más regulaciones para asegurar la transparencia y la ética en el negocio. Por ello, y además de para dar cumplimiento a las exigencias normativas legales, en Globalcaja hemos diseñado un Manual de Prevención de Riesgos Penales donde se describe el modelo de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de la caja.

Este manual se aplica a los administradores, representantes, empleados, agentes y a todas las personas que presten sus servicios en la Caja o que puedan actuar bajo su autoridad.

Se han identificado aquellos delitos sobre los que se articulan las medidas que la Caja ha adoptado para establecer un modelo adecuado y eficaz de prevención de los riesgos penales.

Así mismo, se han establecido mecanismos de control generales que se constituyen como la base del control del riesgo “Controles Generales”. Dentro de esta categoría se han incluido controles que han sido considerados por la Entidad como de especial relevancia para mitigar el riesgo genérico de comisión de delitos, y/o por ser de aplicación general a todos los empleados, y/o por mitigar varios riesgos penales o a los que la Caja podría ser especialmente sensible.

En otro nivel, se establecen “Controles Específicos”, mecanismos de control o medidas concretas cuya finalidad es mitigar un riesgo penal específico o un grupo de riesgos penales concretos, que se corresponden con los controles de procesos específicos.

Los empleados y socios reciben comunicación de la existencia de los distintos códigos de gestión de riesgos (Código Ético, Código de Gestión de Riesgos Penales, Canal de Denuncias) a través de una circular en la que se explican los principios de actuación, el funcionamiento del canal de denuncias, el manual de prevención de riesgos penales, el código de conducta para empleados y directivos y el reglamento del Comité de Ética y de Conducta; así como la ubicación en la que pueden encontrar todos los documentos a los que hace referencia la circular.

Todos los empleados, para asegurar que tiene conocimiento de las diferentes normas de aplicación interna y externa en materia de gestión de riesgos, deben realizar una formación online. En caso de no haber superado la prueba de conocimiento, tienen oportunidad de volver a realizar la prueba hasta asegurar que han adquirido los conocimientos esenciales en esta materia y en los procedimientos existentes en Globalcaja para su detección y gestión.

Los empleados de la Caja pueden interponer denuncias relacionadas con las conductas descritas, mediante el envío de un correo electrónico a la dirección prevenciondelitos@globalcaja.es rellenando el formulario que está a su disposición en la Intranet de la Caja. La Caja garantiza la confidencialidad de las denuncias presentadas a través del Canal.

Recibida la denuncia por el órgano responsable del canal, en este caso, Comité de Ética y de Conducta, se procede a verificar que la misma cuenta con los requisitos mínimos exigidos por el Reglamento del Canal de Denuncias de la Caja y si es así, se pondrá en marcha una investigación de los hechos por el mismo Comité o por el Departamento de Auditoría Interna, cuando, en este caso, se trate de irregularidades cometidas en el proceso de emisión de Información Financiera y contable.

- **LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:**

Conscientes de la importancia tanto reputacional como legal que supone para una institución bancaria la prevención y lucha contra el blanqueo de capitales, en Globalcaja contamos con un manual operativo de prevención de Blanqueo de Capitales y Terrorismo. Todas las políticas y procedimientos recogidos en la normativa aplican a los directivos, empleados y agentes de la entidad.

En el Manual de Prevención se detallan la normativa específica que aplica a la Entidad en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, el objeto y ámbito de aplicación, las responsabilidades y obligaciones tanto internas (empleados y directivos) como externas (de la Entidad en sus relaciones comerciales), el proceso sancionador aplicable en caso de incidencias o detección de delitos, así como el manual operativo de aplicación de la política.

Se establece, como parte muy importante del Manual, el procedimiento de diligencias que se aplicarán a todos sus clientes, nuevos y antiguos. En ningún caso se establecerán relaciones ni se ejecutarán operaciones cuando no se hayan podido aplicar las medidas de diligencia debidamente previstas (documentación establecida en el Manual para la identificación del cliente).

En función del riesgo, la información obtenida deberá, para cumplir la exigencia de comprobación razonable de la veracidad de la información proporcionada, verse confirmada mediante documentos que guarden relación con la actividad declarada. Esta documentación podrá obtenerse, bien de los clientes, bien de fuentes fiables independientes.

Se aplicarán medidas reforzadas a aquellos clientes que participen en las actividades de negocio más sensibles (banca privada, moneda extranjera, relaciones con clientes que realicen transferencias con origen destino países considerados paraísos fiscales, entre otras). Incluso se realizará un examen especial en los casos de determinadas operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Este Manual contempla además procesos de auditoría tanto interna como externa para asegurar el cumplimiento del Manual, en concreto, el examen de experto externo sobre las medidas de control interno establecidas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo correspondiente al ejercicio 2017, emitido el 28 de febrero de 2018 se recoge que: “El resultado general del Informe de Experto Externo demuestra que, durante el periodo examinado, CAJA RURAL DE ALBACETE, CIUDAD REAL Y CUENCA, S.C.C. ha cumplido con carácter general con las obligaciones que, en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, exige la legislación española, sin perjuicio de las rectificaciones y mejoras que el experto propone y que tienen por objeto facilitar la mayor adecuación de la entidad a la normativa vigente”.

Mensualmente, el Representante, o alguno de sus autorizados, comunica al SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) las operaciones que determina en cada momento la normativa vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo a través de su plataforma de comunicación DMO (Declaración Mensual de Operaciones). A la vez, en casos extraordinarios, se comunicarán de manera inmediata las operaciones que muestren una falta de correspondencia ostensible con la naturaleza, volumen de actividad o antecedentes operativos de los clientes, siempre que en el examen especial no se aprecie justificación económica, profesional o de negocio en la realización de las operaciones.

Además, la entidad ha adoptado las siguientes medidas formativas para que la totalidad del personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Para ello, el departamento de Formación ha diseñado un Plan de Formación.

Grupos	Colectivo	Integrantes
Grupo 1	Consejo Rector	Miembros del Consejo Rector
Grupo 2	Altos Cargos	Comité de Dirección y Equipo Directivo
	OCI	Todos los componentes del Órgano
	Funciones de Control Interno	Cumplimiento Normativo Auditoría Interna Gestión Global de Riesgos
	Áreas críticas	Banca a Distancia Banca Privada
Grupo 3	Áreas Menos sensibles	Resto de departamentos de SCCC
	Red de Sucursales	Todas las oficinas de la Red

Para un adecuado seguimiento y gestión, Globalcaja cuenta con un sistema informático de prevención de blanqueo de capitales basado en tres tipos de herramientas facilitadas por el Banco Cooperativo:

- ✓ Herramienta AML: analizan la base de datos de clientes de la entidad para encontrar indicios de actividades sospechosas de pertenecer a blanqueo de capitales.
- ✓ Aplicación de alertas de reglas fijas (IRIS): las alertas de reglas fijas se basan en una evaluación dicotómica de las reglas (o se cumplen todos los requisitos –generación de alerta- o si uno solo no se cumple, no se genera alerta)
- ✓ Procedimiento operativo a través de la herramienta SIOPEIA 2: que proporciona tanto el cálculo de perfiles como la generación de las alertas diariamente.

▪ REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA (RIC)

Derivado de los valores y principios éticos plasmados en el Código Ético y de Conducta de Empleados y Directivos de Globalcaja, la Entidad ha desarrollado una serie de Normas de Conducta sobre materias concretas, aprobadas por el Consejo Rector, entre las que destacan, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores (RIC).

Este Reglamento tiene como objetivo ajustar las actuaciones de la Entidad, así como de sus órganos de gobierno, empleados y agentes, 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.

Se indican a continuación los indicadores principales de actividad en 2018:

- ✓ Expedientes de investigación de posibles operaciones sospechosas de abuso de mercado: 61 expedientes
- ✓ Comunicación a CNMV: 0
- ✓ Operaciones Personales de sujetos obligados: 94 operaciones de valores, no presentando ninguna indicios de abuso de mercado.

■ FORMACIÓN

Durante 2018 se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas sobre normativa en base a lo establecido en el plan trienal de Cumplimiento Normativo:



8. CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD

8.1. COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Si hay algo que nos hace diferentes además del trato personal, es el Compromiso, porque ahora y durante más de cincuenta años, hemos destinado parte de nuestros resultados a fines sociales, a través del Fondo de Educación y Promoción. No solo se trata de aportar dinero, sino de ser dinamizadores de la economía, de apoyar proyectos, ferias, eventos, ideas, que devuelvan al territorio en el que operamos riqueza, empleo, dinamismo, justicia.

Según se recoge en los estatutos de Globalcaja, a través del Fondo de Educación y Promoción se articula la obra social de la Caja. 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 2018 han sido más de 4,6 millones de euros los destinados a la obra social y cerca de 1.000 actuaciones las que se han llevado a cabo, de las que se han beneficiado miles de personas, y lo mejor de todo es que ha sido aquí, en nuestras localidades.

Para el cumplimiento de los fines de este Fondo, contempla colaborar con otras sociedades y entidades, a las que podrá aportarse total o parcialmente su dotación, especialmente con la Fundación Caja Rural de Albacete, la Fundación Caja Rural de La Roda, la Fundación Horizonte XXII Globalcaja, la Fundación Caja Rural de Cuenca y la Fundación Caja Rural de Mota del Cuervo.

▪ ACCIONES CON LA COMUNIDAD:

Entre las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales, Globalcaja en el presente ejercicio pone en relieve dos, la primera de ellas a través de una empresa del grupo con varios años de realización a sus espaldas, y la segunda, como iniciativa propia y emprendida como novedad en 2018.

Primero, 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 la Cajas, con un espíritu solidario que viene de los mismos cimientos del cooperativismo. Concretamente a través de la web www.compromisoRGA.es se muestran los proyectos solidarios en los que Seguros RGA colabora.

Una muestra de las acciones, es la Bicicleta Solidaria, que, por sexto año consecutivo, en 2018, volvió a rodar por toda la geografía española, convirtiéndose en una nueva oportunidad para mostrar la solidaridad a ritmo de pedaleo. Las donaciones alcanzadas a través de esta acción conservaron como fin social la integración de personas con discapacidad a través del deporte. Con estas donaciones, aportadas por las Cajas Rurales participantes, entre ellas Globalcaja, se están financiando proyectos de gran valor social, gracias al convenio firmado con Fundación Once.

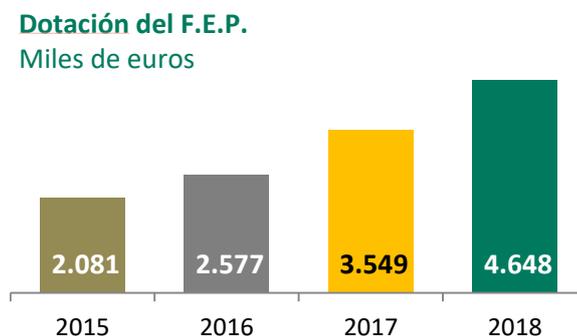
En segundo lugar, Globalcaja ha impartido una serie de conferencias en varias localidades a lo largo de 2018, que surgieron con la intención de dar a los empresarios locales una visión de la situación económica nacional y mundial y del mercado actual en continuo cambio. Se han realizado 3 desayunos en 2018 en las poblaciones de Mota del Cuervo, Alcázar de San Juan y

Tarancón. Los temas tratados fueron las claves principales para entender la economía española y de Castilla – La Mancha, así como los retos y oportunidades presentes y futuros.



▪ FONDO DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN:

La Caja se obliga y se compromete a constituir el Fondo de Reserva Obligatorio y el Fondo de Educación y Promoción, así como cualquier otra reserva que pudiera serle exigible por la legislación específicamente aplicable. Se destinará a este Fondo el 15%, como mínimo, del excedente disponible del ejercicio, una vez cubiertas las pérdidas de ejercicios anteriores, si las hubiere. El siguiente gráfico muestra la aportación realizada en los últimos años:



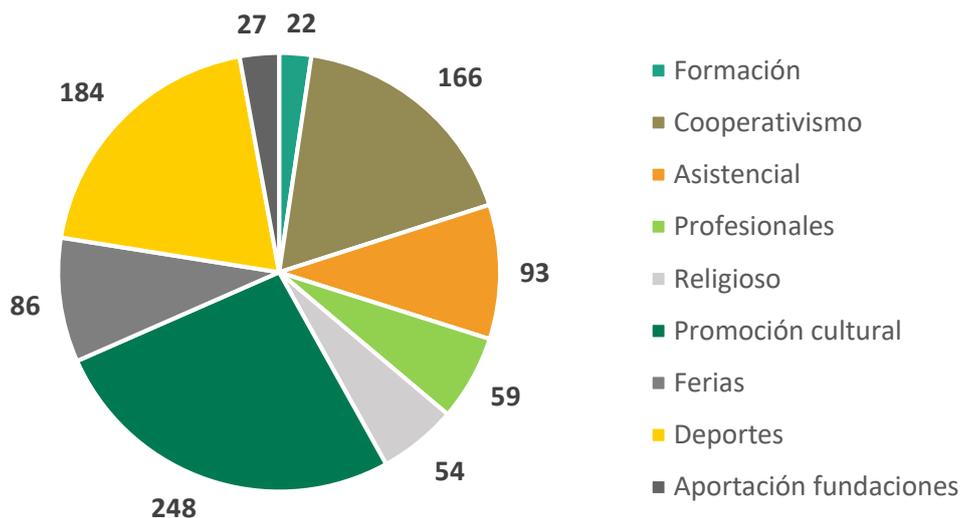
El Fondo de Educación y Promoción se destina a la realización de actividades que cumplan alguna de las siguientes finalidades:

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

- ✓ La difusión del cooperativismo y la promoción de las relaciones inter-cooperativas.
- ✓ 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.

En 2018 el FEP ha destinado 2.461.565,40 € a todo tipo de proyectos e iniciativas de las anteriormente mencionadas con la siguiente distribución:

Nº Ayudas en función de las finalidades



8.2. COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL

Como muestra de nuestro objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros socios y clientes, 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, con Gicoop y Globalcampo, ambas actualizadas con las últimas innovaciones, tienen por objeto ofrecer un mejor servicio a las empresas y profesionales del sector.

✓ Gicoop, orientado a Cooperativas y empresas agroalimentarias:

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

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

Consiste en llevar una gestión integrada donde elaborar libros de bodega exigidos por normativa, gestión de cupo/participaciones de los socios, venta de carburantes, cuadernos de campo, liquidaciones y las diversas secciones que compongan las cooperativas.

Además, Globalcaja afronta un desafío en todo lo que se refiere a la innovación tecnológica y en este sentido ha ofrecido en 2018 mejoras del Gicoop.

Este sistema goza con la mayor implantación en Cooperativas, SAT (Sociedad Agraria de Transformación) y empresas privadas de la región.

✓ GlobalCampo, dirigida a agricultores y socios de Cooperativas:

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, con acceso desde cualquier dispositivo a servicios exclusivos entre los que se encuentran el asesoramiento y la recepción de comunicaciones personalizadas sobre sus gestiones, como por ejemplo la tramitación de la PAC, ver las últimas noticias del sector, recibir recomendaciones del servicio de asesoramiento a regantes y consultar los próximos eventos.

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



Por otro lado, para Globalcaja la internacionalización de las empresas es un desafío importante. En esta línea, destacar también la celebración del “IV Foro Exporta tu Valor” sobre comercio internacional en el que empresarios con experiencia destacada a nivel internacional transmitieron su visión y *expertise* en la materia a todos los asistentes interesados. Esta actividad, promovida por el departamento de Negocio Internacional, no es sino una manera más de ofrecer un servicio diferenciador a nuestros clientes.

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



8.3. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

Dentro del ámbito del patrocinio, Globalcaja realiza algunas actividades en las que se pretende impulsar el desarrollo comunitario, con proyectos e iniciativas que fomentan la cultura, y entre las que podemos destacar, por su importancia y difusión:

- ✓ “La Magia del Árbol de las Sonrisas” espectáculo familiar celebrado en época navideña y patrocinado por Globalcaja en 2018 y en años anteriores. Este espectáculo pone de manifiesto la necesidad de ayudar a las personas más desfavorecidas. Se llevaron a cabo tres representaciones solidarias en las ciudades de Ciudad Real, Albacete y Cuenca y el 100% de la recaudación, así como de a Fila 0 habilitada para estos eventos, se donó a Cáritas Albacete, Cáritas Cuenca y al Banco de Alimentos de Ciudad Real.



- ✓ “Escenario Abierto” iniciativa llevada a cabo ya desde hace unos años, en la feria de Albacete, con un programa totalmente gratuito de más de 30 espectáculos en directo, en el que el compromiso con la cultura y el territorio de Globalcaja se hace visible, a través del fomento de la cultura, de artistas y de grupos locales.



■ SUBVENCIONES RECIBIDAS:

Globalcaja no ha recibido subvenciones de entidades públicas o privadas durante 2018.

9. PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

En 2018 se realizaron pagos a proveedores por valor de 45.546.656,05€, de los cuales, el 41% corresponden a operaciones realizadas con proveedores locales.

Pago proveedores	2018	%
Proveedores grupo	8.609.985,18	19%
Proveedores locales	20.622.134,79	45%
Proveedores Madrid	11.833.969,23	26%
Resto proveedores	4.480.566,85	10%
Total proveedores (€)	45.546.656,05	100%

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

En 2018 se mantuvieron relaciones comerciales con dichas empresas por los importes mostrados en la siguiente tabla:

Pago proveedores Grupo	2018
Rural Servicios Informáticos S.L.	6.102.817,74
Gestión de activos de Castilla - La Mancha	262.242,87
Banco Cooperativo Español	1.379.677,17
Docalia, S.L.	798.652,28
Rural Informática S.A.	66.595,12
Total proveedores Grupo (€)	8.609.985,18

En el caso de las empresas del Grupo, se hacen extensibles y de obligado cumplimiento toda la normativa interna y externa por la que se rige Globalcaja en materia de buen gobierno, ética, personal y respeto a los derechos humanos y el medioambiente.

Existen unas directrices a través de las cuales se establecen los criterios para la contratación de proveedores, con un fuerte foco en asegurar la solvencia y transparencia financiera, así como la gobernanza de los mismos.

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 de tres en tres años o más a menudo si se estima necesario (contexto económico del país, mercados muy competitivos, cambio de las reglas comerciales...).

A su vez, disponemos de cláusulas específicas en los contratos (no en los procesos de selección de proveedores, que se realiza a través de una empresa externa) en referencia a asuntos medioambientales, aunque no se realizan auditorías de proveedores en este sentido, pero dado que nuestros proveedores son todos nacionales, se asume que realizan sus actividades de acuerdo con la ley nacional vigente en todas las materias sociales, medioambientales, diversidad y de derechos humanos.

10. CLIENTES Y CONSUMIDORES

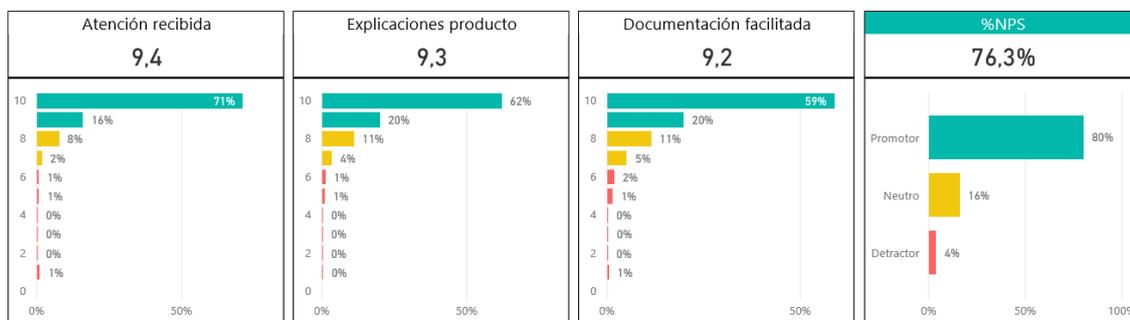
Globalcaja trabaja para ser el principal proveedor financiero de sus clientes, ofreciendo una propuesta de excelente calidad centrada en incrementar su satisfacción, ofreciéndole soluciones fáciles y convenientes y con una gestión que potencia la proximidad, entendiendo que el contacto regular con el cliente es la base para el conocimiento de sus necesidades y la construcción de relaciones duraderas.

Si bien, esto no quita que en los últimos años estamos apostando por el desarrollo tecnológico de nuestro negocio, lo que nos permita ofrecer a nuestros clientes la tecnología más avanzada para que pueden acceder a nuestros productos y servicios de una manera ágil y segura.

En la apuesta por la innovación, la entidad pone a disposición de los clientes nuestro servicio de banca a distancia, Ruralvía, que permite a través del acceso a internet un amplio abanico de servicios financieros y no financieros, con la máxima seguridad y confidencialidad. Así mismo, apostamos por las aplicaciones para ofrecer las últimas novedades en tecnología y procesos a nuestros clientes: Ruralvía Pay permite realizar pagos a través del teléfono móvil y el pago entre amigos, con la app Mi Negocio se les ofrece a los comerciantes el control de su negocio a través de su móvil, pioneros en la puesta en marcha de Apple Pay, el pago digital con Iphone, Ruralvía Report para el control de ingresos y gastos y Globalcampo para la gestión agrícola.

▪ SATISFACCIÓN CLIENTES:

Globalcaja lleva a cabo encuestas de satisfacción de clientes a través del Banco Cooperativo Español. Los clientes reciben un e-mail tras la contratación de determinados productos, con una encuesta para conocer su opinión en cuatro aspectos de la atención, derivando en un Índice Recomendador (NPS). El resultado agregado de todas las encuestas realizadas durante el 2018 es el siguiente:



▪ PROTECCIÓN CLIENTES:

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

A su vez, Globalcaja está sometida a la Agencia de Autocontrol, que es el organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable: veraz, legal, honesta y leal. El Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, está basado en el Código Internacional de Prácticas Publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio (CCI) y los Códigos de Conducta Sectoriales. Teniendo contratado

con el citado organismo el servicio de asesoramiento sobre la corrección ética y legal de las campañas publicitarias antes de su emisión.

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España incorpora competencias en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, información a consumidores, educación financiera y resolución de conflictos.

Los requerimientos recibidos del Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones de Banco de España, relacionados con publicidad, durante el ejercicio 2018 han sido en total 3. En total dicho departamento pone de manifiesto 3 incidencias, que la Entidad corrige todas ellas en el mismo momento de ser informadas.

▪ INCIDENCIAS CLIENTES:

Globalcaja cuenta con un equipo especializado en la gestión de quejas y reclamaciones, con el objetivo de tratarlas adecuadamente, así como proporcionar el mejor servicio posible a los clientes. La gestión y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por nuestros clientes o usuarios como consecuencia de la contratación de productos o la prestación de servicios se sitúa en el Departamento Servicio de Atención al Cliente (SAC). El SAC atiende y resuelve las quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

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

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

Las materias sobre las que versan las quejas y reclamaciones realizadas por nuestros clientes son diversas. Los principales motivos de reclamación se concentran en las operaciones de préstamo y créditos que constituyen las operaciones de activo de la entidad, y que han supuesto en el 2018 el 64,51% del total de quejas y reclamaciones a sancionar, seguido de las reclamaciones por operaciones de pasivo que suponen el 18,03%, otros productos bancarios en los que se recogen aquellas quejas y reclamaciones relacionadas con tarjetas, cajeros automáticos y TPVs y que suponen el 7,04%, quejas y reclamaciones relacionadas con domiciliaciones, transferencias, letras y cheques que constituyen los servicios de cobro y pago y suponen el 3,66%, otras reclamaciones varias que suponen el 4,88% y el 0,19% que corresponde a servicios de inversión y a reclamaciones relacionadas con seguros y fondos de pensiones suponen el 1,69%.

Las reclamaciones presentadas durante el ejercicio 2018 se han reducido en un 58,41% respecto del año 2017, motivado por el descenso en el número de reclamaciones en materia de gastos de formalización de préstamos hipotecarios como consecuencia de la legislación vigente. En cuanto al total de expedientes sancionados durante el año, el 23,75% la decisión adoptada ha sido a favor del cliente.

En el año las quejas y reclamaciones han afectado a las ocho provincias de actuación de nuestra entidad. La provincia con mayor número de reclamaciones es Albacete que supone 43,29% sobre el total, seguida de Ciudad Real con 35,50% y Cuenca con 17,65%, lo que supone un 96,44% en los territorios de origen.

Las reclamaciones realizadas directamente ante el Servicio del Banco de España también se han reducido, un 23,19% sobre las recibidas el año anterior, motivado al igual que en el caso del SAC

por el menor volumen de reclamaciones por gastos de formalización de préstamos hipotecarios. El 16,98% de los casos presentados ante el Banco de España han sido favorables a los clientes.

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

▪ CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

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
- ✓ 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.
- ✓ Rellenando las Hojas de Instituto de Consumo habilitados por el Instituto de Consumo de la JCCM y que están disponibles en cada oficina.
- ✓ Mediante el formulario de reclamación en papel habilitado por la entidad a tal efecto y que se lo podrán descargar los clientes o las oficinas en nuestra página Web. (Podrá ser presentado en cualquier oficina de la entidad) 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; Correo electrónico: analisis.clausulasuelo@globalcaja.es o por Correo ordinario.

▪ PLAN DE ACCIÓN SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

En la intención de reforzar la figura del Servicio de Atención al Cliente de Globalcaja, en los próximos ejercicios se seguirán unas líneas de actuación, con tres fines últimos, que son: reducir el número de quejas y reclamaciones, reducir el plazo medio de resolución y aumentar la satisfacción del cliente en el proceso de tramitación de las reclamaciones. Estas líneas son:

1. Mejorar herramienta y procesos administrativos. Actualización de la herramienta de gestión y control de quejas y reclamaciones con el fin de potenciar la agilidad a la hora de ofrecer resoluciones adaptadas a la normativa vigente.
2. Legislación vigente y medidas de control. Fomentar las buenas prácticas financieras a oficinas a través del proyecto “aprende buenas prácticas”.
3. Proyecto SAC estudio web y nuevas tecnologías. Creación de nuevos canales de contacto con los clientes (Whatsapp, Twitter, Facebook) con el fin de resolver dudas o consultas, evitando que se conviertan en quejas o reclamaciones. Asimismo, se pretende fomentar la página web, tratando de ofrecer un servicio ágil a los clientes a través del formulario “contacta con nosotros”.
4. Formación periódica del Servicio de Atención al Cliente.

11. INFORMACIÓN FISCAL

A través de este apartado pretendemos mostrar de forma clara, sencilla y transparente la información fiscal, procediendo a realizar un análisis de la contribución impositiva realizada por Globalcaja durante el ejercicio, así como también, presentar, porque lo hemos considerado relevante, la recaudación efectuada a través de nuestra condición de Entidad Colaboradora sobre los distintos Organismos Públicos.

Globalcaja, dentro del ámbito de la responsabilidad social corporativa, 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. Además, conscientes de la relevancia e importancia del cumplimiento de la ley y regulación tributaria, pretendemos promover una comunicación transparente, clara y responsable de nuestras principales cifras fiscales.

▪ BENEFICIOS OBTENIDOS

De los resultados positivos del ejercicio 2018, fruto del buen trabajo realizado en el año, derivan los cálculos siguientes:

La entidad en el ejercicio 2018 ha obtenido unas ganancias procedentes de las actividades continuadas por importe de 33.418 miles de euros, lo que ha supuesto en gasto por impuesto de 3.774 miles de euros y un saldo de hacienda pública acreedora por 4.577 miles de euros, debido fundamentalmente a los pagos fraccionados del impuesto de sociedades durante el 2018.

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 2018 ha ascendido a 399 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 2018 por este impuesto ha sido de 1.510 miles de euros.

▪ CONTRIBUCIÓN IMPOSITIVA GLOBAL Y CONTRIBUCION FISCAL DE LA ENTIDAD

A continuación, desglosamos la contribución fiscal de la Caja 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 2018 la contribución impositiva ha supuesto 26,9 millones de euros, siendo los impuestos propios 15,2 millones de euros y los pagados en nombre de terceros 11,7 millones de euros. Estos importes se refieren a los impuestos realmente pagados a las distintas administraciones tributarias en 2018.

TIPO DE IMPUESTOS	2018	2017
En impuestos propios	15.204.682,21	15.032.998,65
En impuestos de terceros	11.695.949,05	11.598.793,40
Contribución impositiva global	26.900.631,26	26.631.792,05

En cuanto a la contribución fiscal de la entidad, es decir, los impuestos propios citados anteriormente, 1,5 millones de euros se derivan del Impuesto sobre Sociedades y 13,7 millones de euros del resto de cargas impositivas. En un mayor grado de análisis, la aportación fiscal de la entidad para el ejercicio 2018 se diversifica a nivel impositivo en los siguientes términos:

DESGLOSE IMPOSITIVO	2018
Impuesto sobre Sociedades	1.524.923,71
Impuesto sobre el Valor Añadido*	505.890,02
Seguridad Social	10.585.976,50
Impuesto sobre Depósitos	1.510.156,15
Otros impuestos	1.077.735,83
Contribución fiscal de la entidad	15.204.682,21

(*) 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.

▪ RECAUDACIÓN COMO ENTIDAD COLABORADORA

Las entidades financieras desarrollamos la función de entidad colaboradora en la gestión recaudatoria de los distintos organismos públicos en base a la disposición de una serie de normativas reguladoras.

A nivel estatal, la Ley 58/2003, del 17 de diciembre, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, establece la relación de colaboración de las entidades financieras en la gestión recaudatoria de la administración. En este sentido, durante el ejercicio 2018 se ha recaudado alrededor de 457,7 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 63,4 millones de euros.

Por parte de la Tesorería General de La Seguridad Social, nuestra colaboración recaudatoria viene regulada por el Real Decreto 696/2018, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social. Para este organismo la recaudación efectuada supone alrededor de 121,3 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 137,1 millones de euros, suponiendo 80 millones de euros lo tributos domiciliados y 57,1 los tributos capturados por diversos canales (ventanilla/oficina, banca electrónica o cajeros).

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

IMPUESTOS RECAUDADOS	2018	2017
Estatal	457.732.027,14	427.649.217,37
Autonómico	63.375.752,99	58.865.538,26
Seguridad Social	121.286.833,43	118.475.473,35
Entidades locales	137.095.241,96	130.314.161,20
Recaudación EE.CC.	779.489.855,52	735.304.390,18

▪ COLABORADOR SOCIAL

La entidad financiera, además de tener la relación de Entidad Colaboradora en la gestión recaudatoria de la Administración, tal y como establece la Ley 58/2003, del 17 de diciembre, General Tributaria y el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, desarrolla la posición de colaborador social para el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRFP), desempeñando así una doble función:

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

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

- ✓ Jornadas formativas: previo a su comienzo se realiza una serie de jornadas formativas para la red de oficinas referente a las novedades incorporadas sobre la Ley 35/2006 del IRPF y de los cambios y mejoras del sistema de presentación RentaWEB.
- ✓ Soporte de apoyo continuado (mínimo de dos personas) en el que se atienden las consultas e incidencias relacionadas con la materia (aprox. 2.500 gestiones realizadas).

Como resumen, han sido más de 15.000 las declaraciones presentadas en cada uno de los últimos ejercicios, a través de las plataformas Programa Padre / RentaWEB y bajo el certificado de colaborador social.

12. INDICADORES GRI (Global Reporting Initiative)

Global Reporting Initiative (GRI) es una institución multistakeholder independiente cuya misión es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que pueda ser utilizado por las organizaciones cualquiera sea su tamaño, su sector o su ubicación.

Hoy en día la guía GRI es el principal estándar internacional para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Para la elaboración de este informe se han seguido las guías GRI, cuya finalidad es garantizar la calidad de la información divulgada, de las orientaciones para la elaboración de memorias, y también presenta una serie de contenidos básicos, formados por Indicadores de desempeño y otros apartados, así como varias pautas sobre aspectos técnicos relacionadas con la propia elaboración de memorias, algunos de los cuales se presentan a continuación.

1.- MODELO DE NEGOCIO	Nº PÁGINA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN:	
GRI 102-1: Nombre de la organización	05-06
GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	9
GRI 102-3: Ubicación de la sede central	5
GRI 102-4: Número de países donde opera la organización	12-13
GRI 102-5: Régimen de propiedad y su forma jurídica	7
GRI 102-6: Mercados servidos	12-13
GRI 102-7: Tamaño de la organización (cifras clave de actividad)	6
ESTRATEGIA	
GRI 102-14: Declaración del responsable máximo de la organización	2
GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	14-15
GOBERNANZA	
GRI 102-18: Estructura de gobierno de la organización (incluidos los comités del máximo órgano de gobierno)	10-12

2.- ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	Nº PÁGINA
Análisis de materialidad	16-19

3.- METODOLOGÍA GESTIÓN DE RIESGOS	Nº PÁGINA
Metodología gestión de riesgos	20-21

4.- CUESTIONES AMBIENTALES	Nº PÁGINA
IMPACTOS Y SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	
GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (inversiones medioambientales)	22
GRI 307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	22

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	
GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	22-23
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	
GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	23-25
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS	
Consumo de agua:	
GRI 303-1: Extracción de agua por fuente	25
GRI 303-3: Agua reciclada y reutilizado	25
Consumo de materias primas	
GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	26
GRI 301-2: Insumos reciclados	26
GRI 301-3: Productos reutilizados y materiales de envasado	26
Consumo de energía y combustible	
GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización	25-26
GRI 302-3: Intensidad energética	25-26
GRI 302-4: Reducción del consumo energético	25-26
GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	25-26
CAMBIO CLIMÁTICO	
GRI 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	27-28
GRI 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	27-28
GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI	27-28
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	
GRI 306-1: Vertido de aguas en función de su calidad y destino	28

5.- CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Nº PÁGINA
EMPLEO	
GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	29-36
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	30-31
GRI 401-1: Nuevas contrataciones y rotación del personal	32-33
GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	33
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	34
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	39
RELACIONES SOCIALES	
GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	39
GRI 403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	39

FORMACIÓN	
GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado	41
GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	40-41
IGUALDAD Y GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	
GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	41-42
GRI 401:3: Permisos parentales	41-42

6.- CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	Nº PÁGINA
DENUNCIAS POR CASOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	
GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	44
PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE CONVENIOS DE LA OIT	
GRI 402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	44

7.- CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Nº PÁGINA
MEDIDAS PREVENTIVAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES	
GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	45
GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	47-48

8.- INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD	Nº PÁGINA
GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	49-54

9.- PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	Nº PÁGINA
COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL (COMPRAS LOCALES)	
GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	55
GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales	55
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES	
GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	55
GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales	55

10.- INFORMACIÓN CLIENTES / CONSUMIDORES		Nº PÁGINA
SALUD Y SEGURIDAD DE CONSUMIDORES		
GRI 416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		56-58
GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		56-58
GRI 417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		56-58
GRI 417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		56-58
SATISFACCIÓN DE CLIENTES		
GRI 417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		57

11.- INFORMACIÓN FISCAL		Nº PÁGINA
GRI 201-1: Valor económico generado y distribuido		59-61
GRI 201-4: Asistencia financiera o recibida del gobierno		59-61



Globalcaja