



Informe de Sostenibilidad 2023

Carta del Presidente

El Informe de Sostenibilidad de Caja Rural de Aragón correspondiente al ejercicio 2023 es un reflejo tangible de nuestro compromiso continuo y decidido con el desarrollo sostenible en sus dimensiones económica, social y ambiental. Este informe constituye una herramienta clave para comunicar de forma transparente nuestra responsabilidad empresarial y nuestros esfuerzos por contribuir positivamente a la sociedad y al medio ambiente.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad viene de lejos y está profundamente arraigado en nuestros valores cooperativos: cercanía, colaboración, entusiasmo y sencillez. Estos principios no solo guían nuestras operaciones diarias, sino que también orientan nuestras iniciativas para generar un impacto positivo y duradero en las comunidades y el entorno.

Mantenemos un vínculo sólido con las comunidades locales al reafirmar nuestra decisión de mantener nuestra presencia en poblaciones con menos de 500 habitantes. Este compromiso no se limita a la actividad bancaria; es un compromiso con las personas y con el desarrollo territorial. Por eso, adaptamos horarios, días de atención y servicios con los que satisfacer las necesidades específicas de cada comunidad. Para nosotros, la rentabilidad social tiene sentido un complemento esencial de la rentabilidad económica. Colaboramos activamente con cooperativas locales e instituciones para impulsar un desarrollo social sostenible ya que somos conscientes de que nuestro impacto va más allá de las cifras financieras.

El cierre exitoso del Plan Estratégico 2020-2022 nos consolidó como una entidad más sólida, eficiente y reconocida. En este ejercicio,

hemos comenzado a trabajar con entusiasmo en los cuatro pilares fundamentales en los que se sustenta nuestro Plan CRisalis 2023-2025, donde la sostenibilidad continúa siendo el faro que guía nuestras decisiones y acciones. Este enfoque integral nos permitirá mantenernos como una institución financiera sostenible y contribuir activamente a la construcción de un futuro más equitativo y resiliente.

Este año, en un esfuerzo por superar los estándares de divulgación, hemos decidido reportar más información de la legalmente requerida en nuestro Informe de Sostenibilidad. Esta medida refleja nuestro compromiso con la transparencia y demuestra nuestra vocación como banca de proximidad, conectada e involucrada con el entorno social y económico.

Reconocemos los desafíos que enfrentamos a corto, medio y largo plazo, pero abordamos el futuro con confianza y esperanza. A medida que avanzamos, reafirmamos nuestro compromiso de ser una institución financiera sostenible que contribuye activamente al territorio.

Agradecemos a nuestros grupos de interés su apoyo continuo y la confianza depositada en Caja Rural de Aragón.



Índice

1. Caja Rural de Aragón	3	3.3. Desempeño medio ambiental	78
1.1. Cadena de Valor y Modelo de Negocio	7	3.3.1. Gestión ambiental	78
1.2. Cultura corporativa	10	3.3.2. Educación y concienciación medioambiental	82
1.2.1. Cooperativismo	10	3.3.3. Productos sostenibles	83
1.2.2. Valores	10	4. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea Reglamento (UE) 2020/852 y Real Decreto 2021/2178	85
1.2.3. Ética	11	4.1. Introducción y metodología	86
1.3. Estrategia	12	4.2. Resumen de los principales indicadores	88
1.4. Resumen del año	14	4.3. Tablas y plantillas art.8 de la taxonomía europea	88
1.5. Principales magnitudes	15	4.4. Información anexo XI	88
2. Gestión Sostenible, ética y responsable	16	4.4.1 Información contextual apoyo de los indicadores	88
2.1. Gobernanza	17	4.4.2. Descripción del cumplimiento objetivos del Reglamento	89
2.2. Relación con los grupos de interés	23	4.4.3. Información cualitativa sobre las carteras de negociación	91
2.3. Estrategia de sostenibilidad	25	5. Acerca de este informe	92
2.4. Riesgos	29	6. Índices de contenidos	94
3. Desempeño de la Entidad	35	6.1 Índice contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)	95
3.1. Desempeño económico	36	6.2 Índice contenidos Global Reporting Initiative (GRI)	102
3.1.1. Cumplimiento normativo	36		
3.1.2. Prevención blanqueo capitales	38		
3.1.3. Solvencia y rentabilidad	40		
3.1.4. Comercialización transparente y responsable	42		
3.1.5. Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores	45		
3.1.6. Ciberseguridad y protección de datos	47		
3.2. Desempeño social	51		
3.2.1. Gestión de las personas	51		
3.2.2. Compras responsables	67		
3.2.3. Apoyo al mundo rural	68		
3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera	71		
3.2.5. Acción social	72		



Caja Rural de Aragón

Caja Rural de Aragón Sociedad Cooperativa de Crédito, surgió en el año 2012 de la fusión de Multicaja y Cajalón, dos entidades aragonesas con una larga trayectoria en el ámbito de la banca cooperativa. Fue en el año 2019 cuando la Entidad comenzó a utilizar la marca comercial Caja Rural de Aragón. Esta denominación pone el acento en las tres palabras claves que definen la identidad de la organización. En 2023, se ha cumplido el 75 aniversario de la fundación de la Entidad. Nació para dar respuesta a las necesidades del medio rural, una época en la que los grandes bancos apenas tenían presencia en los pequeños pueblos. Su vocación por el desarrollo rural sigue presente 75 años después.

La sede social de Caja Rural de Aragón tiene su domicilio social en la Calle de El Coso, N.º 29, 50003, Zaragoza.

Caja Rural de Aragón forma parte del Grupo Caja Rural, y es miembro de la Asociación Española de Cajas Rurales y de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

Muestra del apoyo al entorno rural es que casi el 70% de sus sucursales están en municipios de menos de 5.000 habitantes y en 13 localidades Caja Rural de Aragón es la única entidad que está presente.

Red oficinas	2021	2022	2023
Nº de oficinas	216	217	217
Nº de oficinas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes	149	149	149
Nº de cajeros en poblaciones de menos de 5.000 habitantes	87	87	115
Nº de poblaciones en las que la Caja es la única entidad presente	5	6	13

El objeto social de una entidad financiera de la naturaleza de Caja Rural de Aragón viene determinado en su Estatutos Sociales y se define como:

"Servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las Entidades de crédito. A tal fin podrá realizar toda clase de operaciones activas, pasivas y de servicios que constituyen la actividad bancaria, así como la accesoria o instrumental a la misma, incluidos los servicios de inversión y auxiliares, con atención preferente a las necesidades financieras de sus socios y respetando los límites legales para operaciones activas con terceros".

Caja Rural de Aragón es consciente de la importancia de la Sostenibilidad, buscando un enfoque proactivo tomando como base su propósito:

"Crear valor de forma sostenible, interna y externamente, logrando una rentabilidad eficiente para todos sus grupos de interés, ser referentes en la gestión responsable y el compromiso con la Sociedad".



Orgullo rural

Caja Rural de Aragón, con más de 700 empleados, supera las 200 oficinas en municipios de Aragón, Lérida y La Rioja. Alrededor del 60% de estos municipios en los que Caja Rural de Aragón está presente, 117 en términos absolutos, tienen menos de 2.000 habitantes, de los que 40 de estas poblaciones cuentan con menos de 500 habitantes.



Fomentamos la banca cooperativa

Nuestra larga trayectoria en el ámbito de la banca cooperativa la ponemos al servicio de nuestros clientes y socios, a quienes intentamos ofrecer en todo momento un servicio cercano y eficiente con una gama de productos y servicios competitivos. Nuestra responsabilidad social, orientada al territorio, se une a nuestro compromiso de contribuir al progreso y desarrollo de todas aquellas zonas donde tenemos implantación.



Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

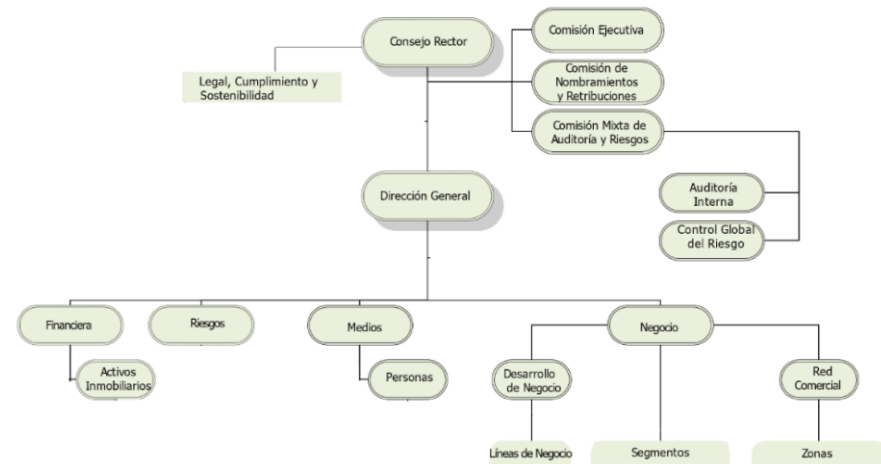
Caja Rural de Aragón forma parte de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), del Grupo Caja Rural así como de la Asociación Española de Cajas Rurales. La Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), constituida en 1970, es la patronal del sector de cooperativas de crédito que ostenta la representatividad a nivel institucional.

La Entidad se encuentra registrada en el Registro Especial de Entidades de Crédito del Banco de España y adherida al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito. Todos los productos y servicios prestados por la Entidad se encuentran sometidos a la legislación vigente y bajo la supervisión de Banco de España y CNMV, pudiendo los clientes dirigirse para más información, a las páginas web de ambos supervisores (<http://www.bde.es> y <http://www.cnmv.es>).

Caja Rural de Aragón dispone de un **Manual de estructura organizativa** con el objeto de coordinar los flujos de trabajo, autoridad, información y decisiones desde la dirección estratégica hasta la red comercial para alcanzar los objetivos. El organigrama proporciona una fiel representación de la división del trabajo, permitiendo identificar las posiciones existentes dentro de la organización, cómo se agrupan estas en unidades y cómo fluyen entre ellas la autoridad formal. Se trata, por lo tanto, de dejar plasmada la estrategia en lo referente a la estructuración organizativa de Caja Rural de Aragón. Además, en el Manual se recogen las fuentes de los órganos de dirección y coordinación, las líneas de responsabilidad y funciones, los órganos colegiados de dirección y coordinación y finalmente, los órganos colegiados normativos.

La siguiente imagen muestra la estructura organizativa de la Entidad a fecha 31 de diciembre de 2023, en la cual se han realizado algunos cambios respecto al ejercicio anterior, para lograr el buen fin de la estrategia de la Entidad y prestar un servicio de calidad a los clientes, tanto internos como externos:

Estructura organizativa



A continuación, se describen brevemente las principales responsabilidades de cada una de las Áreas:

Dirección General. Dictar las guías y orientaciones de gestión de la Entidad alineadas con la estrategia adoptada en cada momento, así como asegurar la ejecución de estas a través de las funciones delegadas a las diferentes áreas. Reportar la evolución de la estrategia y de la situación económico-financiera y de todas aquellas variables que se consideren relevantes para expresar la imagen fiel de la Entidad y sus riesgos al Consejo Rector. De forma individual y directa a los responsables de las áreas dependientes orgánicamente: Financiera, Riesgos, Medios, Negocio, y Comunicación y Relaciones Institucionales.



Legal, Cumplimiento y Sostenibilidad. Supervisar, asesorar y coordinar todas las acciones relacionadas en materia normativa que afecten a la Entidad, gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes, así como los asuntos relacionados con Asamblea General y Consejo Rector. Representación y defensa de los intereses de Caja Rural de Aragón en los correspondientes juzgados y tribunales, bastantes de poderes y testamentarias, redacción de contratos y su clausulado, y cualquier asesoramiento jurídico y fiscal en general. Así como gestionar la implementación del Plan Director de Sostenibilidad y la Política General de Sostenibilidad, y cualquier actuación para integrar la sostenibilidad en la estrategia de la Caja. Supervisa y coordina los departamentos de Prevención de Blanqueo de Capitales, Gobierno Corporativo, Asesoría Jurídica y Fiscal y Cláusulas Suelo y Cumplimiento Normativo y SAC.

Auditoría Interna. Verificar, evaluar y validar los sistemas de control interno que facilite la buena gestión total de la Entidad, la fiabilidad de la información, el cumplimiento de la normativa interna y externa, con eficiencia operativa.

Control Global del Riesgo. Determinar, cuantificar y notificar adecuadamente todos los riesgos importantes, presentando una imagen completa de toda la gama de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad.

Financiera. Elaborar los estados financieros de la Entidad aplicando la normativa en vigor, proponer políticas sobre normas de contabilidad o información financiera. Supervisar la gestión de Tesorería de la Entidad y las inversiones financieras, procurando rentabilizar eficientemente los recursos, responsabilizándose del control del riesgo de tipo de interés. Coordinar la planificación, el análisis y control de gestión, conforme a los objetivos de la Entidad.

Supervisa y coordina al Área de Activos Inmobiliarios y a los departamentos de Contabilidad, Tesorería y Planificación y Control.

Activos Inmobiliarios. Gestionar y ejecutar los planes estratégicos del negocio inmobiliario tanto del patrimonio propio como de los adjudicados. Administrar, gestionar y mantener los bienes inmuebles propiedad de la Entidad que no sean de uso propio de forma eficaz, transparente y orientada a la creación de valor. Así como la gestión, seguimiento y valoración de la cartera de inversiones en las sociedades participadas. Supervisa y coordina a los departamentos de Comercialización de Inmuebles Empresas Participadas y Administración de Activos Inmobiliarios

Riesgos. Analizar, evaluar y enjuiciar el riesgo de crédito de las inversiones financieras, así como la realización de todas las operaciones propias de administración, control, y seguimiento de riesgos, así como las actuaciones tendentes, en su caso, a la recuperación de estas. Supervisa y coordina los departamentos de Análisis, Administración, Seguimiento y Recuperación.

Medios. Garantizar la dotación de personas idóneas, en aptitud y actitud, a la estructura organizativa de la Caja, aplicando la normativa legal vigente en cada momento y los sistemas que posibiliten las buenas relaciones laborales. Asegurar la eficacia y eficiencia en los procesos, la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes internos y externos mediante el impulso de metodologías de trabajo, sistemas de gestión de la información y recursos tecnológicos. Supervisa y coordina al Área de Personas y a los departamentos de Operaciones, Mejora continua y sistema de información, Servicios Generales y Tecnología y Ciberseguridad.



Personas. Anticiparse a las situaciones del mercado planteando acciones en materia de personas que permitan responder a las amenazas y aprovechar las oportunidades. Garantizar la dotación de personas idóneas y acordes a la estrategia de la Entidad, estableciendo sistemas de medición de su evolución. Aplicar la normativa legal vigente en cada momento y los sistemas que posibiliten la disciplina y las buenas relaciones laborales, velando por la salud de la plantilla. Supervisa y controla a los departamentos de Prevención de Riesgos Laborales y a Gestión del Talento.

Negocio. Dirigir las políticas y estrategias de negocio y de la estructura comercial de la Entidad para la consecución de los planes y objetivos comerciales y financieros, estableciendo objetivos conforme a las directrices adoptadas en el Comité de Dirección y a los parámetros de calidad y presupuestos de la Entidad. Supervisa y coordina al Área de Desarrollo de Negocio, al Área de Red Comercial y a los segmentos de Negocio Agrario, de Banca Patrimonial y de Particulares, colectivos e instituciones.

Desarrollo de Negocio. Dirigir las políticas y estrategias de negocio, definir la metodología comercial, impulsando los planes comerciales a corto y medio plazo, determinando las prioridades de productos y servicios, estableciendo objetivos cuantitativos y cualitativos de acuerdo con los criterios y directrices marcados por el Comité de Dirección. Supervisa y coordina a los departamentos de Estrategia de Negocio, Financiación y ahorro, Seguros y Operaciones y multicanalidad.

Red Comercial. Gestionar la estructura comercial para el logro de objetivos comerciales y financieros ajustándose a los parámetros de calidad, presupuestos y objetivos de la Entidad, de acuerdo con la estrategia adoptada. Supervisa y coordina a las Direcciones de Zona.

Los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia concurren en la Dirección General y en las personas que asumen funciones de control interno y/u ocupan puestos claves para el desarrollo diario de la actividad bancaria de la Entidad, que dispone de procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación de este colectivo.

1.1. Cadena de Valor y Modelo de Negocio

La **cadena de valor** de Caja Rural de Aragón tiene por alcance el conjunto de actividades interrelacionadas para proporcionar servicios financieros de calidad a nuestros clientes. En este sentido, la Caja establece tres actividades primarias: **Marketing, Asesoramiento y Servicio** sustentadas en un **Modelo de Negocio** basado en nuestras capacidades distintivas: cercanía, servicio y relación, para contribuir a la aportación de valor para nuestros clientes.

La actividad de **Marketing** se orienta a conocer las necesidades de los clientes de la Caja bajo la estrategia de Customer Centric, y así poder diseñar servicios que les proporcionen la mejor experiencia posible en los diferentes canales.

La actividad de **Asesoramiento** se centra en adecuar la oferta de servicios a las necesidades concretas de los clientes de forma honesta, profesional, individualizada y comprometida en el contexto de una relación de confianza basada en el conocimiento y la escucha.

Finalmente, la actividad de **Servicio** comprende todas las acciones que derivan de la contratación de los servicios que deben sustentarse en unos procesos de negocio sencillos y ágiles para los clientes, en

el contexto de las capacidades distintivas, en la amplia red de oficinas y otros canales de la Entidad.

Mediante las actividades de la cadena de valor Caja Rural de Aragón atrae nuevos clientes, fideliza a los existentes y fortalece la relación con el entorno. Para ello, la Caja implementa estrategias y utiliza herramientas específicas que permiten la especialización del servicio, como la segmentación y carterización de clientes y gestores especializados que asesoran a nuestros clientes, así como herramientas de gestión de relaciones (CRM), etc., en un contexto de mejora de la eficiencia operativa.

En el despliegue de los procesos de la cadena de valor de Caja Rural de Aragón participan las empresas del Grupo Caja Rural; Banco Cooperativo, Seguros RGA, Rural Servicios Informáticos, en adelante RSI, o Gescooperativo, y otros socios estratégicos vinculados a la prestación de ciertos servicios.

La política de externalización, el proceso de homologación de proveedores, así como el Manual de control del gasto, compras, contratación de servicios y pago a proveedores (*ver 3.2.2. Compras responsables*) son los principales instrumentos desplegados por la Entidad con el fin de asegurar la aplicación del concepto de responsabilidad y sostenibilidad a toda la cadena de suministro y de los valores y principios de gestión de la Caja.

La Entidad despliega con periodicidad anual una encuesta de cliente interno por procesos (ECI-P) para evaluar la calidad de estos y poder avanzar en la mejora de la eficiencia operativa, así como favorecer las relaciones interdepartamentales, la comunicación y la colaboración (*ver 3.1.5. Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores*).

Los impactos positivos y negativos de la cadena de valor de Caja Rural de Aragón vienen determinados por diversos factores como pueden ser: prácticas comerciales, gestión ambiental, social y de gobernanza (ASG), etc. A continuación, se enumeran los principales impactos (positivos y negativos) identificados del análisis de la cadena de valor de Caja Rural de Aragón:

Impactos Positivos

- Inclusión financiera y apoyo al desarrollo económico de comunidades rurales.
- Fomento de prácticas sostenibles a través del apoyo a proyectos y actividades que promuevan la sostenibilidad ambiental.
- Generación de empleo local.

Impactos negativos

- Consecuencias para la Entidad y sus clientes derivadas de fraudes o fallos en la seguridad.
- Financiación y prestación de servicios bancarios a proyectos no sostenibles.
- Concesión de préstamos a sectores con riesgos inherentes (riesgo crediticio).

El modelo de negocio que caracteriza a la Entidad, por su cercanía, es el profundo conocimiento de los clientes y una elevada fidelización de estos. Está vertebrado en torno a las siguientes líneas de negocio:

- **Banca de Particulares.** Da servicio a personas físicas clientes de la Entidad. La Banca de Particulares 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 la eficacia comercial. 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.

- **Banca Patrimonial.** Da servicio a clientes con elevados patrimonios a través de gestores especializados. La propuesta de valor para este segmento se basa en un servicio de asesoramiento riguroso y personalizado a partir de un exhaustivo análisis de las circunstancias personales del cliente, su situación vital, su patrimonio, sus preferencias, su perfil de riesgo y sus necesidades económicas. De este modo, se les proporciona un servicio integral especializado que les aporte soluciones completas desde múltiples ópticas.
- **Banca de Empresas.** Unidad que ofrece servicio a las empresas y a negocios (comercios, autónomos, profesionales) a través de la especialización en gerentes de negocios ubicados en las oficinas universales y de la especialización en gerentes de empresas ubicados en los centros de empresas de la Entidad. Tanto los gerentes de empresas como los gerentes de negocios 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 extranjería, renting o seguros, entre otros. En el año 2023, como continuidad a la especialización iniciada en 2022 en el segmento de empresas, se ha puesto en marcha la especialización en negocios mediante una atención especializada dentro de las oficinas universales.

- **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.
- **Banca Institucional.** En 2023 se ha creado una línea especializada de atención y gestión de Instituciones y Administraciones Públicas.

Adicionalmente cabe destacar la Unidad de Tesorería, a través de la cual la Caja desarrolla su actividad en los mercados financieros mayoristas y gestiona el riesgo estructural de balance.

El **modelo de gestión** especializado de la Caja se complementa con un sistema de distribución multicanal (*ver apartado 3.1.5 Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores*). 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. Gracias al modelo de banca cooperativa implantado en torno a Banco Cooperativo Español, Rural Grupo Asegurador y Rural Servicios Informáticos entre otras participadas, la Entidad dispone de acceso a una serie de servicios, mercados e infraestructura tecnológica que le permiten adaptarse a las necesidades del negocio y a las exigencias regulatorias, respondiendo a los requerimientos de los clientes, anticipándose a sus necesidades y favoreciendo en última instancia el crecimiento orgánico.

1.2. Cultura corporativa

1.2.1. Cooperativismo

Las **Cooperativas de Crédito** nacieron en Europa a principios del siglo XX con el objetivo de aportar soluciones a las necesidades planteadas por los sectores agrarios y de consumo, a los que les resultaba difícil acceder al crédito bancario tradicional. Las Cooperativas de Crédito Agrarias, conocidas como Cajas Rurales, jugaron un papel básico en el desarrollo del sector agrario. Actualmente, este papel se ha ampliado y se caracterizan por prestar un servicio adaptado a todo tipo de usuarios.

El Grupo Caja Rural es uno de los principales grupos bancarios operantes en España, formado por un conjunto de 30 cajas rurales y otras entidades participadas (Banco Cooperativo Español, S.A., Grupo RGA y RSI), que conforman un grupo bancario único en España que sigue la línea de grupos líderes en el continente, tales como Grupo BVR en Alemania, Crédit Agricole en Francia o Grupo RZB en Austria.

El marco institucional que representa el Grupo Caja Rural, así como la estructura empresarial que ha surgido en torno a ella, lo valida como el principal grupo de banca cooperativa en España con unas magnitudes relativas al primer nivel de cualquier grupo bancario español, y que además añade como red adicional de seguridad (único en España) un fondo de solidaridad ex ante, con patrimonio separado y personalidad jurídica propia, para supuestos de necesidad de reforzamiento financiero de algunos de sus miembros, y que garantiza la estabilidad de estos. Además, todo ello sin necesidad de tener que consolidar balances o mutualizar beneficios.

Asimismo, se trata del único grupo bancario en España que tiene la consideración de mecanismo institucional de protección de los denominados "normativos" por las autoridades regulatorias, desde el 23 de marzo de 2018.

El sistema resultante es un modelo de banca federada que permite salvaguardar la autonomía de las Cajas Rurales que lo forman, sin tener que renunciar al requisito indispensable de operatividad bancaria y eficiencia empresarial, al tiempo que supera las limitaciones de cada Entidad por su respectiva dimensión individual y el ámbito geográfico de su actividad.

El sistema de banca por el que ha optado el Grupo Caja Rural se caracteriza por su descentralización operativa y por la aplicación del principio de subsidiariedad, desarrollado sobre la base del criterio de independencia jurídica y de decisión de cada miembro.

1.2.2. Valores

Los valores que guían cualquier relación o actividad llevada a cabo desde la Entidad vienen definidos en el **Código de Conducta** y se estructuran entorno a cuatro ejes:



CERCANÍA	ENTUSIASMO	SENCILLEZ	COLABORACIÓN
<i>"Nuestro valor bandera excelencia, que nos apega al territorio y a nuestros clientes, que hace que nuestra calidez impregne nuestra relación y buen hacer".</i>	<i>"Nuestra forma de conseguir resultados, dando y pidiendo ayuda, sintiendo los problemas de los demás como propios, y buscando las mejores soluciones para todos".</i>	<i>"Porque hacemos las cosas con alegría y disfrutamos con ellas, siendo optimistas y ofreciendo siempre nuestra mejor versión a clientes y compañeros".</i>	<i>"Como el mejor modo de hacer las cosas de forma eficaz, transparente y ágil, mejorando por tanto el nivel de confianza en nuestros clientes y en la sociedad que nos acoge".</i>

Durante el año 2023, el Área de Personas ha realizado un ejercicio de introspección involucrando a toda su plantilla dando como fruto un completo **Atlas Cultural** (*ver 3.2.1. Gestión de las personas*) donde se reflejan los valores fundamentales de la Entidad y marca el camino para mejorar nuestro servicio a los clientes.

El Atlas Cultural, como síntesis de la realidad corporativa de la entidad, ha servido para que los trabajadores identifiquen los pilares más destacados de su cultura y para que presenten y proyecten buenas prácticas y mejores ideas para actualizarlos e impulsar, de forma colaborativa, nuevos éxitos.

1.2.3. Ética

Caja Rural de Aragón es una entidad basada en la ética y los valores. Con el objetivo de asegurar que todas las personas de la organización se rigen por estos valores y por la ética en el desempeño de sus funciones en el día a día, Caja Rural de Aragón ha desplegado normativas internas que desarrollan específicamente los grandes principios de actuación.

El **Código de Conducta** es el conjunto de principios y normas de aplicación obligatoria por parte de la plantilla de Caja Rural de Aragón en el desarrollo de sus actividades en la entidad. El Código recoge el compromiso de la Entidad con los principios de ética empresarial y de transparencia en todos los ámbitos de actuación.

El contenido del Código prevalece sobre el de aquellas normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes. Las personas de la Entidad deben ser fieles en el desempeño de su trabajo y prudentes y rigurosos en el desarrollo de su actividad, evitando prevalerse de situaciones beneficiosas a las que pudieran tener acceso en virtud de su empleo. Las personas trabajadoras deben actuar en todo momento con integridad y objetividad y por tanto excluir las conductas arbitrarias en el ejercicio de sus funciones. Las actuaciones deben regirse por criterios profesionales, obviando en todo momento los intereses personales.

En junio de 2023, el Consejo de la Entidad ha aprobado la nueva **Política de Información de Irregularidades y Protección de los Informantes**. Dicha política da respuesta a la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción que transpone al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 y se desarrolla con los siguientes fines:

- Establecer un Sistema Interno de Información de obligado cumplimiento para todos los integrantes de la Entidad.
- Establecer canales de comunicación internos eficaces para las personas que quieran informar sobre irregularidades o infracciones, así como procedimientos necesarios para asegurar su anonimato o salvaguardar su identidad y evitarles cualquier tipo de represalia.

- Asegurar ante las partes interesadas que la Entidad cumple con los deberes establecidos por la legislación de protección a los informantes, y cuenta con canales de comunicación y medidas eficaces para mitigar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones que le vienen impuestas.

La Entidad, ha redactado y aprobado **Procedimiento general del sistema interno de información** que normaliza el proceso de gestión de informaciones, de acuerdo con los requerimientos en relación con las fases de recepción de comunicaciones, instrucción y finalización del procedimiento, ha nombrado al Responsable del Sistema y ha establecido canales específicos y seguros a través de los cuales los informantes pueden presentar sus denuncias.

1.3. Estrategia

La misión y visión de la organización desempeñan un papel fundamental al proporcionar a las empresas la capacidad de establecer claramente sus objetivos y la manera en que planean lograrlos. Estos elementos constituyen la piedra angular que sustenta la estrategia de mercado, sirviendo como cimiento sobre el cual se edifica el enfoque y la dirección empresarial.

En este sentido, la **Misión** de Caja Rural de Aragón es "*ser la Caja cercana, con personas que escuchan y acompañan para ayudarte a conseguir tus sueños y un futuro mejor*". Describe su razón de ser, de cómo son y cómo les gustaría ser, de su vocación de ser una Caja que se caracteriza por su cercanía y calidez, que hace que preste atención a lo que les dicen sus clientes, su plantilla y la sociedad en la que están realizando su labor. La vocación de Caja Rural de Aragón es ayudar a las personas y a las empresas a conseguir sus sueños de

desarrollo y crecimiento, pensando a largo plazo para conseguir, entre todos, construir un mundo mejor.

La **Visión** de la Entidad es "*estar comprometido con las personas y el territorio, para generar valor y prosperidad, con un equipo ilusionado, dinámico y creativo*". En ella se expresa el compromiso con su plantilla, sus clientes y con las personas de la sociedad dentro del territorio donde se realiza su actividad, con el objetivo de generar valor, de crear y ayudar a crear riqueza, así como prosperidad y bienestar en su ámbito de influencia. Para ello, Caja Rural de Aragón dispone de un potente equipo de personas, comprometido e ilusionado, con alto nivel de dinamismo y adaptación al cambio para dar respuestas adecuadas y ágiles.

La Entidad definió en 2018 su actual **misión, visión y valores**. Para ello se realizaron entrevistas personales, focus groups y encuestas online, tanto a personas de la Entidad como a clientes, para identificar las fortalezas y debilidades, así como comparativas con las misiones y visiones de otras organizaciones reconocidas como ejecutoras de buenas prácticas. Posteriormente, se realizaron sesiones de trabajo donde se tuvo en cuenta los puntos anteriores que sirvieron para generar las redefiniciones.

La misión, la visión y los valores se toman como base para fijar los objetivos estratégicos de la Entidad.

En el ejercicio 2022, se elaboró el **Plan Estratégico 2023-2025**, denominado **CRisalis**, el cual se sustenta en cuatro pilares:

- **Perspectiva financiera.** Con el objetivo de incrementar la rentabilidad y fortalecer la solvencia de la Entidad.
- **Perspectiva del cliente.** Enfatizando en los valores de Caja Rural de Aragón, el modelo de banca y la metodología comercial.

□ **Perspectiva de procesos internos.** Mejorando y optimizando el funcionamiento de la Entidad, donde a su vez se han identificado 4 objetivos estratégicos:

- Gestión y experiencia del cliente.
- Cultura de riesgos, capital y liquidez.
- Procesos sociales y de marca.
- Operaciones, innovación y transformación.

□ **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.** Poniendo en el centro del modelo el capital humano, el talento y la proactividad junto a la transformación tecnológica.

El primer año de implantación del Plan Estratégico ha sido satisfactorio ya que se ha producido un incremento de la rentabilidad, de la eficiencia y ha aumentado la solvencia.

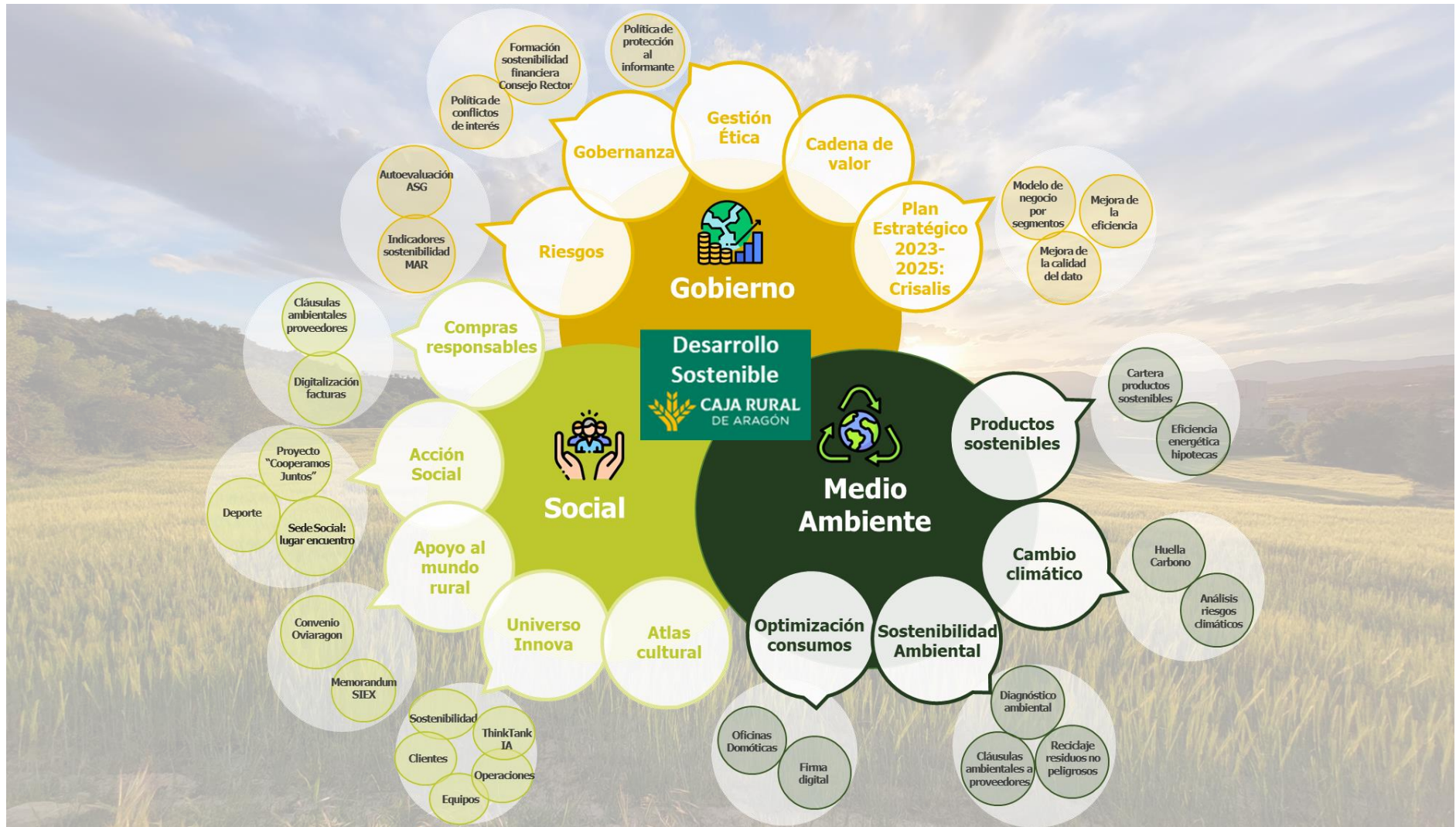
Se ha desarrollado un modelo de negocio por segmentos orientado a potenciar la captación y vinculación. Esta estrategia, entre otras cosas, ha potenciado el crecimiento de clientes a lo largo de este ejercicio.

Se ha avanzado en la mejora de la calidad del dato identificando las deficiencias que pudiera haber en las distintas áreas y determinando medidas correctoras para subsanarlas. La calidad del dato es fundamental para la información de gestión y para la toma de decisiones.

Adicionalmente, se ha trabajado en la mejora de la eficiencia abordando proyectos para automatizar procesos en aras de reducir tareas administrativas y liberar tiempo comercial para dedicar a nuestros clientes.

En un entorno cada vez más digital, la ciberseguridad constituye una importante amenaza para todas las Entidades. En este sentido, se han reforzado las medidas de control para prevenir y mitigar este riesgo (*ver 3.1.6 Ciberseguridad y protección de datos*).

1.4. Resumen del año



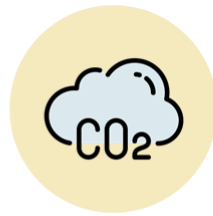
1.5. Principales magnitudes



Personas

710

Personas en plantilla



Medio Ambiente

1.286,7 Tn

Emisiones de CO₂



Económico

19,6%

Ratio de solvencia

Sociedad



68,7 %

Oficinas en poblaciones de menos de 5.000 habitantes



278.468,7 €

Aportaciones a la Sociedad

2



Gestión sostenible, ética y responsable

2.1. Gobernanza

Caja Rural de Aragón, cuenta con una estructura de órganos y una batería de normas y políticas internas con el objetivo de implementar una buena gobernanza que permita un crecimiento ético y sostenible en el tiempo y fomente un entorno de confianza, transparencia y responsabilidad.

Los Estatutos y el Código de Buen Gobierno, junto a la normativa aplicable a la Entidad, son los documentos que rigen la composición, funciones, reglas de organización y funcionamiento y facultades de los distintos órganos de gobierno de Caja Rural de Aragón.

Tal y como queda establecido en los Estatutos, los Órganos Estatutarios de la Entidad son:

- ❑ **Asamblea General de Socios.** Es el órgano supremo de expresión de la voluntad social. Sus acuerdos, adoptados conforme a las normas y a los Estatutos de la Entidad, obligan a todos los socios. Corresponde a la Asamblea General la adopción de acuerdos en las materias que le atribuye la Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas.
- ❑ **Consejo Rector.** Es el órgano de gobierno, gestión y representatividad colegiada de la Caja en los términos señalados por la legislación vigente y por ello es el encargado de, al menos, la alta gestión, la supervisión de los directivos y la representación de la misma. Tiene competencia para establecer las directrices generales de actuación de la Entidad, con sujeción a la Ley, a los Estatutos y a la política fijada por la Asamblea General. Sus facultades se extienden a los casos expresamente previstos en la legislación y en los

Estatutos, y también a todos los asuntos cuya competencia no esté reservada, legal o estatutariamente, a otros órganos.

El **Reglamento del Consejo Rector** desarrolla, conforme al marco normativo y estatutario, los principios de actuación del Consejo Rector de Caja Rural de Aragón, así como las reglas básicas de su composición, organización y funcionamiento y normas de conducta de sus miembros, incorporando al respecto las prácticas y recomendaciones de buen gobierno adecuadas a las singularidades de la Caja.

Los miembros del Consejo Rector son nombrados, reelegidos o ratificados por la Asamblea General, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo Rector. Las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación los miembros que someta el Consejo Rector a la consideración de la Asamblea General deberán, a su vez, estar precedidas de la recomendación de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Caja Rural de Aragón cuenta con un **Procedimiento de evaluación de la idoneidad** del Consejo Rector, del Director General y asimilados, así como del personal clave de la Entidad que tiene por objeto asegurar la adecuada selección y evaluación continua de las mismas.

El procedimiento de evaluación de la idoneidad, actualizado en el año 2022, determina la información que habrá de ser tenida en cuenta por el **Comité de Nombramientos y Remuneraciones** para valorar la concurrencia de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia y ejercicio de buen

gobierno, en el colectivo sujeto a este requerimiento. Así mismo, se detalla el procedimiento tanto para realizar esta valoración en el momento del nombramiento y reelección de cargos como para la evaluación periódica anual encomendada al Comité de Nombramientos y Remuneraciones. Están también previstos los mecanismos de actuación en aquellas situaciones en las que se produzca una circunstancia sobrevenida que pudiese afectar a la idoneidad de las personas sujetas.

Con periodicidad anual se revisa la idoneidad de los miembros del Consejo Rector de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.

Para la mejora en la ejecución de sus funciones, el Consejo Rector ha recibido en el año 2023 formación en materia de Sostenibilidad, Prevención del Blanqueo de Capitales y Sistema de gestión de cumplimiento penal.

La **política retributiva** del Consejo Rector de Caja Rural de Aragón establece que la retribución devengada por cada uno de ellos se determina en función de la asistencia a Comisiones y los gastos que les origine el desplazamiento para el desempeño de su función. La dieta percibida por asistencia a consejos es de 420 euros/día para todos los miembros del Consejo.

A fecha 31 de diciembre de 2023, el Consejo Rector de la Entidad estaba constituido por 12 miembros distribuidos de la siguiente manera:

Nº de personas en los órganos de gobierno por género	2021	2022	2023
Hombres	9	9	9
Mujeres	3	3	3
Global	12	12	12

Remuneración de los consejeros	2021	2022	2023
Total	95.720,0 €	72.300,0€	95.800,0 €
Media	7.976,7 €	6.025,0€	7.983,0 €

Para el fortalecimiento y eficacia en el desarrollo de sus funciones, el Consejo tiene constituidas en su seno Comisiones especializadas de ámbito interno y sin funciones ejecutivas, atribuyéndoles competencias de informe, asesoramiento y formulación de propuestas, reforzando así las garantías de objetividad y reflexión de los acuerdos del Consejo.

- ❑ **Comisión Ejecutiva.** Desarrolla todas de las facultades del Consejo Rector, excepto las indelegables según lo dispuesto en la Ley, los Estatutos Sociales y el presente Reglamento. Actualmente esta Comisión está formada por 4 miembros.
- ❑ **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos.** Se constituye como un órgano interno creado dentro del seno del Consejo Rector de la Caja, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se rige por el Reglamento de la Comisión mixta de Auditoría y Riesgos. Esta Comisión está compuesta por cuatro consejeros nombrados por el Consejo Rector de entre sus miembros, debiendo contar con el número de miembros independientes que en cada momento exija la legislación aplicable. Los consejeros designados deben disponer de la dedicación, capacidad y experiencia necesaria para desempeñar sus funciones. En el año 2023, de acuerdo con el reglamento interno, se ha modificado la distribución de la presidencia.
- ❑ **Comisión de Nombramientos y Retribuciones.** Se constituye como un órgano interno creado dentro del seno del Consejo Rector de Caja Rural de Aragón, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de

información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por lo previsto legalmente, en los Estatutos Sociales y las normas contenidas en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Esta Comisión está compuesta por cuatro consejeros, incluido el Presidente de dicha Comisión. Los Consejeros miembros de la Comisión son designados por el Consejo Rector de la Caja de entre los Consejeros que lo integran. Los consejeros designados deben disponer de la dedicación, capacidad y experiencia necesaria para desempeñar sus funciones.

Adicionalmente, la Entidad dispone de diferentes Comités, clasificados en Órganos Colegiados de Dirección y Coordinación y Órganos Colegiados Normativos dependiendo de si su creación tiene carácter normativo o potestativo de la Entidad.

En el Manual de Estructura Organizativa, actualizado a 31 de julio de 2023, se recogen los **órganos colegiados de dirección y coordinación**, así como sus funciones y responsabilidades:

- **Comité de Dirección**, además del director General, está compuesto por direcciones de las áreas que representan aspectos clave del modelo de negocio de la Entidad en relación con el crecimiento del negocio y la rentabilidad, la calidad y valoración del riesgo de crédito, la eficiencia, eficacia e innovación, y la planificación y control presupuestario y financiero de la Entidad. A este comité le corresponde ser cabeza visible y ejercen la más alta representación, además de desarrollar la estrategia para llevar a cabo la misión de la Entidad en el marco de sus valores y ejercer la coordinación general procurando la máxima agilidad y ejecutividad en la toma de decisiones colegiadas.

- **Comité de Coordinación** es complementario al anterior y está compuesto, además de los miembros del Comité de Dirección, por el resto de las direcciones de áreas de control, técnicas y de apoyo que dependen de la Dirección General o del Consejo. A este comité corresponde dar una visión en profundidad del despliegue operativo de la estrategia, y de las acciones puestas en marcha y su seguimiento y conclusiones, así como evidenciar las dificultades encontradas en la implementación. Se trata de un comité de apoyo y coordinación al que no le corresponde la toma de decisiones colegiadas.
- **Comité de Activos y Pasivos** deberá adecuar la estructura de balance y de rentabilidad para alcanzar los objetivos operativos, así como realizar un seguimiento del riesgo ejecutando por delegación las directrices en esta materia emanadas desde el Consejo Rector.
- **Comité de Negocio** deberá analizar y tomar decisiones en relación con las estrategias y políticas comerciales en función de los ámbitos de actuación y segmentos de negocio para cumplir los objetivos comerciales y financieros.
- **Comité de Auditoría** asegurará que se corrigen las irregularidades e incidencias y se implementan las recomendaciones para un mejor funcionamiento operativo y control de la Entidad, así como el seguimiento de la auditoría externa y otros supervisores.
- **Comité de Riesgos** realizará la medición, valoración, evaluación integral del riesgo de crédito, tomado directamente o a través de participadas, a fin de tomar decisiones preventivas sobre la exposición a dicho riesgo antes de que pueda impactar de forma significativa en la cuenta de resultados de la entidad.

- ❑ **Comité de Seguimiento de Riesgos** analizará y tomará decisiones en relación con los acreditados revisados por el departamento de Seguimiento de Riesgos, así como la cartera general o colectivos con dificultades con la finalidad de prevenir con antelación las situaciones irregulares, proponiendo clasificaciones contables coherentes con el perfil de riesgo analizado.
- ❑ **Comité de Seguimiento de la Cartera** tiene por objeto presentar a la dirección General un reporte de información periódica relevante sobre el riesgo de crédito asumido por la entidad.

Los órganos colegiados normativos de la Entidad y sus responsabilidades y funciones son las siguientes:

- ❑ **Órgano de Control de Prevención de Riesgos Penales**, cuyo objetivo es detectar y prevenir la comisión de delitos.
- ❑ **Comité de Productos**, estudiar, y en su caso aprobar, la implantación de productos antes del inicio de actividades; realizar el control y seguimiento posterior para aquellos productos autorizados y fomentar el negocio de una manera ordenada y permitir su desarrollo en un entorno controlado.
- ❑ **Órgano de Control Interno (OCI)**, responsable de la aplicación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- ❑ **Órgano de Seguimiento del Reglamento Interno de Conducta**, con el objeto de mantener un control de la política de conflictos de interés.
- ❑ **Comité de Externalizaciones y Control del Gasto**, que deberá autorizar las propuestas de externalización de funciones esenciales o importantes.

- ❑ **Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico**, para facilitar el control, la gestión y la mitigación del riesgo operacional y tecnológico, además de coordinar y dirigir las acciones relacionadas con estos riesgos.
- ❑ **Comité de Desarrollos**, participará en la gestión de los riesgos tecnológicos y de seguridad de la información además de racionalizar la conveniencia y consumo de recursos en esta función.
- ❑ **Comité de Gestión de Crisis del Plan de Continuidad de Negocio**, autorizará y tutelaré todas las actuaciones que deban realizarse en caso de una catástrofe que imposibilite el normal desarrollo de la actividad de la Entidad.
- ❑ **Comisión del Código de Conducta**, seguirá y controlará la aplicación e interpretación del Código de Conducta, así como las propuestas de modificación o revisión.
- ❑ **Comités de Seguridad y Salud**, órgano de participación interno de la empresa para una consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Su función es facilitar el intercambio de criterios de las partes que forman el comité.
- ❑ **Comisión de Control del Plan de Pensiones**, en los planes de pensiones del sistema de empleo es obligatoria la constitución de una Comisión de Control del Plan, que es el órgano encargado de la supervisión del funcionamiento y ejecución del plan de pensiones.
- ❑ **Comisión de Control del Fondo de Pensiones**, los fondos de pensiones son patrimonios creados al exclusivo objeto de dar cumplimiento a planes de pensiones.

- ❑ **Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad**, que tiene como finalidad el seguimiento, evaluación y revisión periódica del Plan de Igualdad.
- ❑ **Comité de Sostenibilidad**, tiene como mandato genérico impulsar la Política General de Sostenibilidad de la Entidad, aprobada por el Consejo Rector, así como vertebrar la ejecución del Plan Director de Sostenibilidad.
- ❑ **Comité Interno de Gestión de Crisis**, para una correcta gestión de una situación de recuperación, resulta fundamental la creación del Comité Interno de Gestión de Crisis (CIGC). Este Comité se constituirá ad hoc una vez superado el umbral de recuperación de un IR y una vez haya sido convocado por el Consejo Rector, siendo su primera tarea la de elaborar un informe que recoja la postura acerca de los motivos, las medidas de recuperación y recomendación y en su caso, de activación del plan de comunicación del PR.

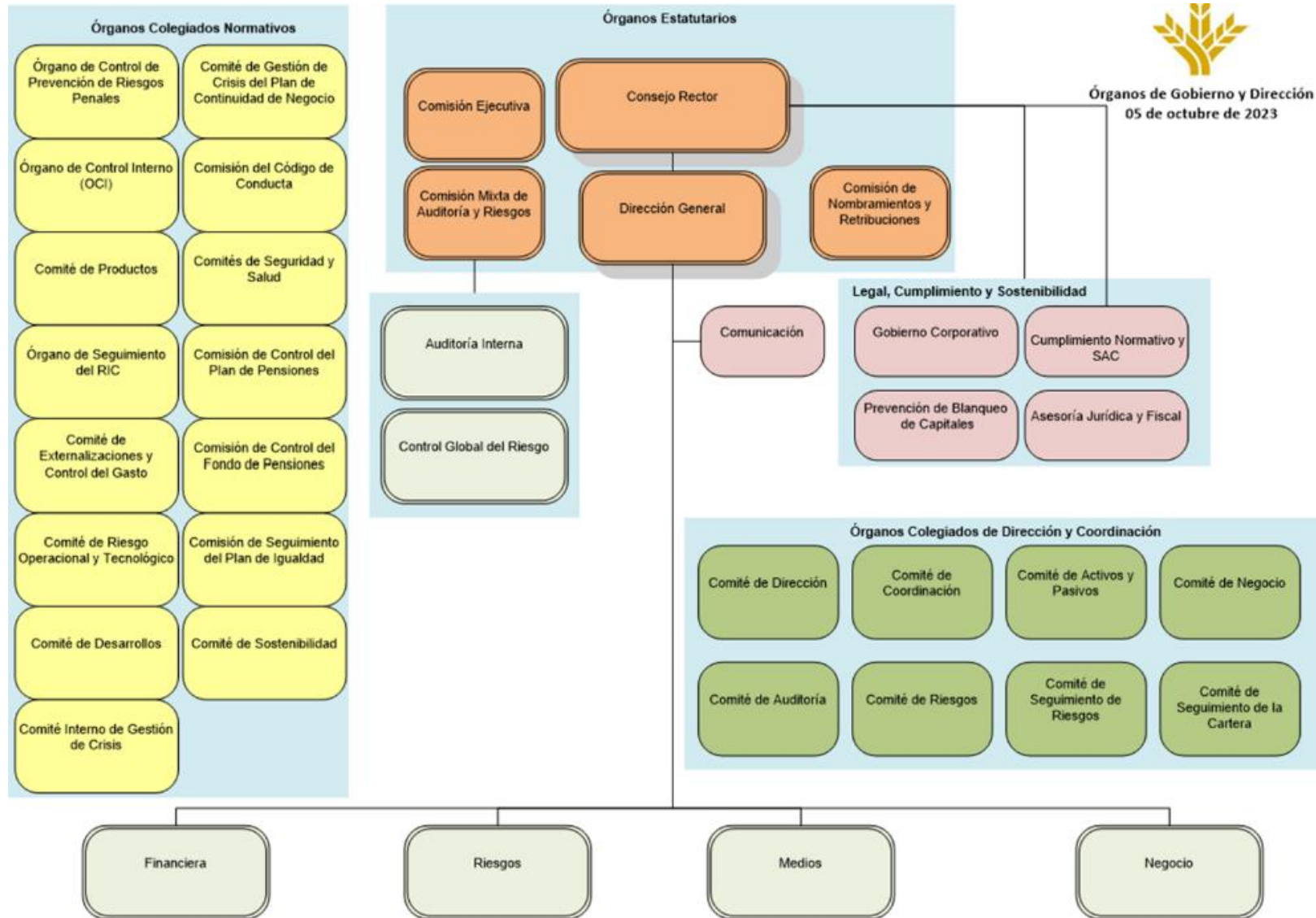
Dentro de la gobernanza de las entidades de crédito cobra especial importancia la gestión de los conflictos de interés que pueden producirse como resultado de las actividades desarrolladas por sus personas trabajadoras, por los Consejeros, la Dirección General y sus asimilados así como, en su caso, las entidades pertenecientes al grupo societario en el que se integre la entidad de crédito. Caja Rural de Aragón, cuenta con una **Política de conflictos de interés aprobada** por el Consejo Rector y revisada en julio de 2023, como parte de su Sistema de Gobierno Interno.

En esta Política se establecen las bases fundamentales de actuación para la prevención y gestión de posibles conflictos de interés con carácter general, y se hace necesario el desarrollo de la misma en lo que se refiere a los conflictos de interés que pueden afectar a los/as

Consejeros/as y sus partes vinculadas así como a la Dirección General y asimilados. Es de obligado conocimiento y cumplimiento para todo el personal de la Entidad.

En el año 2023, la Entidad ha definido y aprobado el manual operativo conflictos de interés de los miembros del Consejo Rector cuyo objeto es identificar aquellos conflictos de interés que afectan tanto a los Consejeros como a sus personas vinculadas, y establecer las medidas que la Entidad ha de poner en marcha para su detección, mitigación y/o, en su caso, para la dispensa de la prohibición genérica que pesa sobre los mismos. Este Manual es de obligado conocimiento y cumplimiento por todos los miembros del Consejo Rector, Director General y asimilados.

Estructura de Gobierno Caja Rural de Aragón



2.2. Relación con los grupos de interés

La cercanía es el valor por excelencia de Caja Rural de Aragón. Conocer y estar cerca de los grupos de interés prioritarios es clave para gestionar de manera responsable la Entidad. Disponer de información relevante sobre las necesidades y expectativas de los socios, las personas, los proveedores, la sociedad, etc. permite a la Entidad revisar y mejorar los procesos de gestión.

En este sentido, Caja Rural de Aragón despliega diferentes mecanismos que le permiten establecer un diálogo continuo con los principales grupos de interés y que se describen a lo largo del documento.

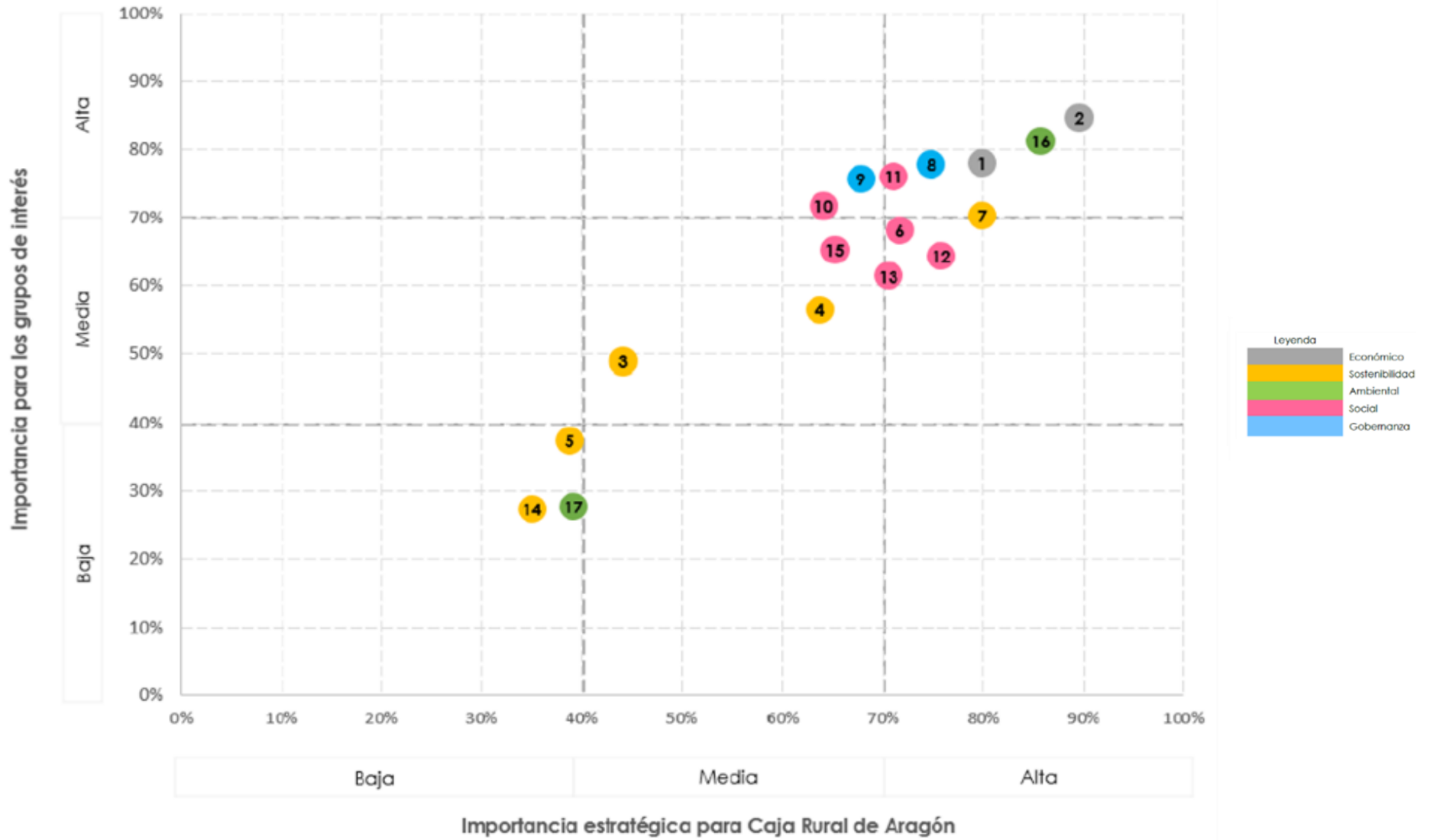
A finales del año 2021, la Entidad llevo a cabo un análisis de materialidad no financiera con el objetivo principal de mejorar el compromiso de la Caja con sus grupos de interés y tener en consideración los temas materiales en la planificación estratégica 2023-2025 (*ver 1.3. Estrategia*). Este análisis de materialidad se fundamentó en identificar y priorizar las cuestiones económicas, ambientales, sociales y de gobernanza prioritarias para los clientes, personas, proveedores, entidades sociales colaboradoras y autoridades (materialidad externa), así como para la estrategia de la Entidad según su potencial impacto en la misma (materialidad interna).

Las principales fases del análisis de materialidad desarrolladas por Caja Rural de Aragón fueron las siguientes:

- Identificación y categorización de los grupos de interés.
- Definición de los potenciales temas materiales.
- Consulta a los grupos de interés, bien a través de cuestionarios o de grupos focales, para calibrar los resultados cuantitativos obtenidos en los cuestionarios.
- Elaboración de la matriz de materialidad que determina los asuntos económicos, ambientales sociales y de gobernanza prioritarios para Caja Rural de Aragón, en función de su relevancia para los grupos de interés y para la estrategia de la Entidad.

Como resultado de este análisis se han identificado un total de 17 temas materiales:

Matriz de materialidad de Caja Rural de Aragón



Conforme a la matriz de materialidad, los temas materiales de prioridad alta para Caja Rural de Aragón y sus grupos de interés, son los siguientes:

- ❑ Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos.
- ❑ Apoyo al entorno rural.
- ❑ Ética, integridad y buen gobierno.
- ❑ Estrategia, misión, visión y valores de la Entidad.
- ❑ Comercialización transparente y responsable.
- ❑ Tecnología al servicio de las personas.

El Comité de Sostenibilidad realizó una valoración de los resultados del Informe final del Análisis de Materialidad, en el que se incluyen las conclusiones de los grupos de interés, la priorización de los temas, así como la matriz de materialidad de la Entidad.

Durante el ejercicio 2024, la Entidad tiene previsto desplegar un proceso de determinación de la doble materialidad de acuerdo a las directrices publicadas por el Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG).

2.3. Estrategia de sostenibilidad

Caja Rural de Aragón es una Cooperativa de Crédito que desde sus orígenes tiene un claro compromiso social en la realización de su actividad, que se ha volcado con sus grupos de interés (clientes, socios, personas, proveedores, etc.) y ha liderado el desarrollo sostenible en sus territorios. Prueba de ello, es su adhesión a la Declaración de Luxemburgo y su compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

De acuerdo con su propósito estratégico y corporativo, Caja Rural de Aragón considera que sus actuaciones han de fomentar la cohesión social, el crecimiento económico equilibrado y la preservación del entorno. Por todo esto, y para poder avanzar en un sistema bancario sostenible, la Entidad está firmemente comprometida con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

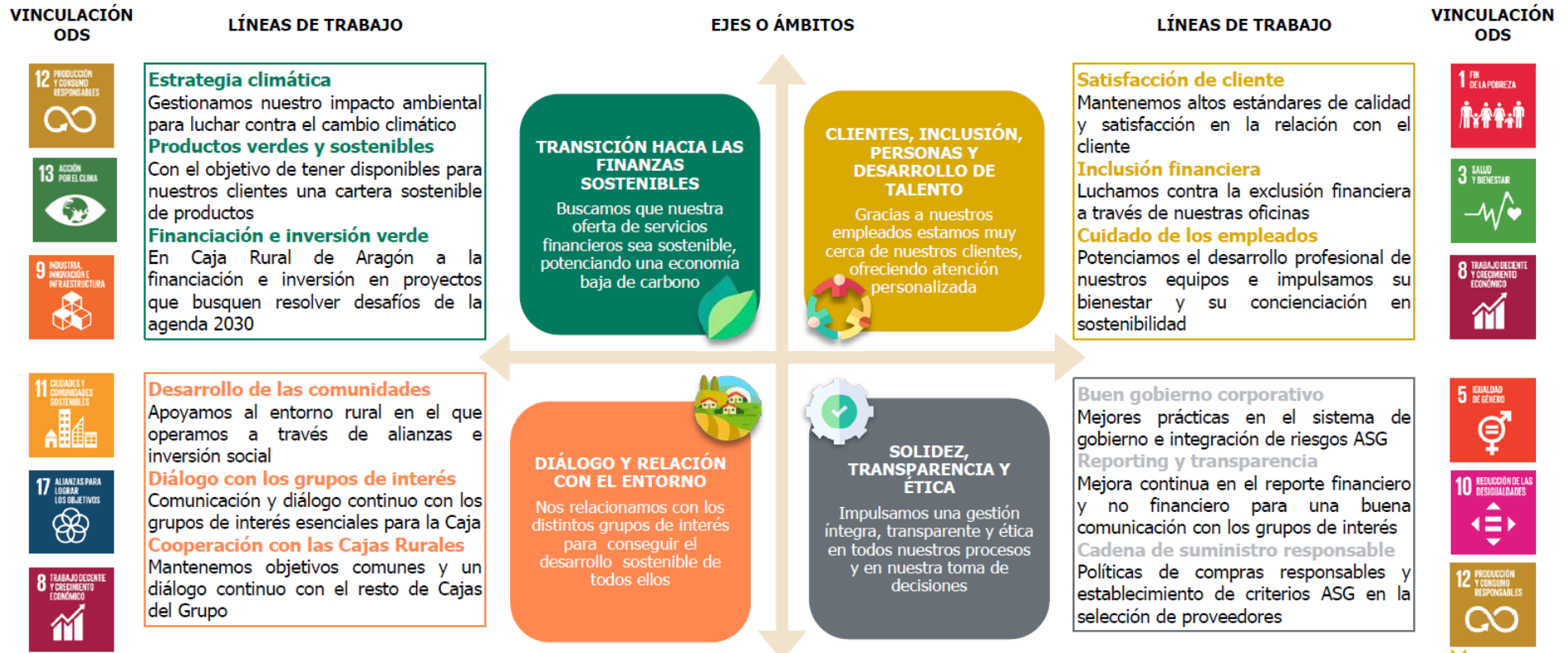
El **Comité de Sostenibilidad**, creado en el año 2021 y con dependencia de la Dirección General, es el órgano de la Entidad que promueve e impulsa las cuestiones más directamente relacionadas con esta materia ASG. Este comité se rige por lo establecido en el Reglamento del Comité de Sostenibilidad definido en el año 2021 y actualizado en el año 2022. Dicho Reglamento tiene por objeto determinar los principios de actuación y el régimen de composición, organización y funcionamiento del Comité de Sostenibilidad de la Entidad, constituido en cumplimiento de la normativa aplicable, así como el flujo de información y canales de comunicación con el Consejo Rector y con otras partes interesadas.

El **Comité de Sostenibilidad** está compuesto por la Dirección General y las principales Áreas de la Entidad que tienen impacto en la gestión de la Sostenibilidad.

Adicionalmente se ha definido una Comisión Permanente de dicho Comité, al objeto de dotar de agilidad en la toma de determinadas decisiones y gestiones.

En el año 2022, Caja Rural de Aragón definió su **Estrategia de Sostenibilidad**, aprobada por el Consejo Rector y alineada con el Plan Director de Sostenibilidad y la Estrategia de la Entidad.

Los principales ámbitos y líneas de la Estrategia de Sostenibilidad son:



Para la definición de los ámbitos y las líneas estratégicas, la Entidad ha identificado la visión de los grupos de interés internos y externos y ha realizado un análisis del entorno a través del despliegue de diferentes herramientas de investigación.

Partiendo del listado de las cuestiones ASG clave y de interés para la Caja, así como del análisis interno y externo realizado, se diseñaron los ámbitos y líneas de trabajo de la estrategia en sostenibilidad de

Caja Rural de Aragón, vinculando las mismas a diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas.

En base a lo indicado, los ODS identificados como prioritarios han sido: Fin de la pobreza (ODS 1), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), Producción y consumo responsables (ODS 12) y Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

Asimismo, y como complemento a los anteriores se seleccionaron cinco ODS secundarios, con los que la Entidad se siente identificada y que refuerzan a los prioritarios: Salud y bienestar (ODS 3), Igualdad de género (ODS 5), Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9), Reducción de las desigualdades (ODS 10) y Acción por el Clima (ODS 13).



Durante el año 2023, la Entidad ha desplegado distintas iniciativas enmarcadas dentro de su Estrategia de Sostenibilidad entre las que se encuentran:

- ❑ **Indicadores de Sostenibilidad.** Inclusión de indicadores de sostenibilidad (sin metas) en el Marco de Apetito al Riesgo y que se reportan trimestralmente al Consejo Rector (*ver 2.4. Riesgos*).
- ❑ **Ejercicio de estrés de la cartera (IACL).** Se ha realizado un ejercicio de estrés para la cartera de empresas pertenecientes a los sectores más afectados por riesgos climáticos y de transición, así como para los inmuebles afectados por riesgos físicos, habiendo sido incluidos en el IACL como parte del proceso y concluyéndose que, por el momento, no es

necesaria la asignación de capital adicional para tales conceptos.

- ❑ **Diagnóstico Ambiental.** Con el objetivo de revisar y evaluar el punto de situación actual en este ámbito (*ver 3.3.1 Gestión ambiental*).
- ❑ **Cálculo de la Huella de Carbono.** Definición y despliegue de la metodología y herramientas para el cálculo de las emisiones (*ver 3.3.1 Gestión ambiental*).
- ❑ **Productos de Financiación sostenibles.** Aprobación de un catálogo de productos alineado con los criterios técnicos de la Taxonomía de la Unión Europea (*ver 3.3.3. Productos sostenibles*).
- ❑ **Innova Sostenibilidad.** Creación y puesta en marcha de Innova Sostenibilidad como foro de participación, foro de escucha, grupo de dinamización y sensibilización, canalizador de propuestas e ideas y embajadores de difusión de los criterios ASG a través del cual se logre impregnar en la Cultura de la Caja la Sostenibilidad, e integrar la Sostenibilidad en los circuitos y gestión de la Entidad. (*ver 3.2.1. Gestión de las personas*).
- ❑ **Formación en materia de Sostenibilidad dirigida a colectivos específicos de la Entidad:**
 - Formación sostenibilidad financiera al Consejo Rector.
 - Taxonomía, cuestionarios y descarbonización. Dirigido a empleados de Servicios Centrales y de la Red de Oficinas, con el objetivo de trasladar conceptos desde un punto de vista práctico sobre cómo afecta la normativa de sostenibilidad a los procesos internos de las Oficinas, aplicación de la Taxonomía, la eficiencia energética, la descarbonización y los cuestionarios para grandes empresas.

- Curso Certificación ESG orientado a la preparación y obtención de la nueva Certificación EFPA ESG Advisor, para las personas vinculadas directamente con la gestión de la Sostenibilidad.
- Píldora formativa "Las preferencias de Sostenibilidad de los clientes" disponible en la oferta formativa de la Entidad para todos los empleados.
- Sensibilización sobre la "Huella de Carbono" a la plantilla.
- Formación sobre Riesgos Climáticos dirigida a la función de Riesgos.
- **Normalización del proceso de reporting de sostenibilidad.** Definición de un procedimiento interno para sistematizar el proceso de elaboración y publicación de información en sostenibilidad de la Entidad.
- **Adhesión programa de sostenibilidad Pricesless Planet Coalition (Mastercard).** Alianza para promover la conservación del medioambiente, en concreto, fomenta la reforestación de árboles en los seis continentes a través de 18 proyectos.

La **Política de Sostenibilidad** de Caja Rural de Aragón con todos sus grupos de interés se concreta en el establecimiento y evolución de las estrategias, procesos, metodologías, sistemas de control y seguimiento que estén relacionados con los riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Dicha política de sostenibilidad tiene un marcado carácter transversal y se aplica a todas las personas que forman parte de Caja Rural de Aragón, que a su vez incorporan a su actividad diaria, los principios definidos en ella.

Los **Principios Generales de la Política de Sostenibilidad** de Caja Rural de Aragón se basan en alinear su negocio y sus servicios financieros con los objetivos sociales y ambientales, con una vocación

de permanencia y de mejora continua. Dicho alineamiento se fundamenta en los siguientes principios de sostenibilidad sobre los que girará su política:

1. Establecer un modelo de gobierno justo, transparente y con vocación de servicio, con una gestión de riesgos prudente y equilibrada.
2. Avanzar en la protección del medio ambiente, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el modelo de negocio y la gestión de la Entidad; tomando como referencia los principios promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París sobre Cambio Climático, el Plan de Acción de la Comisión Europea de Finanzas Sostenibles y el Pacto Verde Europeo.
3. Gestionar responsable y eficientemente la cadena de suministro, incorporando el criterio de economía circular a sus principios.
4. Desarrollar productos, servicios e iniciativas de actuación, internas y externas, que hagan foco en el medio ambiente y en la descarbonización de la economía, de tal forma que puedan contribuir a frenar el cambio climático y sus consecuencias.
5. Defender los derechos humanos, luchar contra la pobreza y generar políticas de igualdad e inclusión financiera.
6. Promocionar y desarrollar personal y profesional a toda la plantilla.

En el ejercicio 2021, Caja Rural de Aragón, definió el **Plan Director de Sostenibilidad** que establece los ejes y líneas de actuación en este ámbito.

Dicho Plan contempla como una de las líneas de actuación la implementación de la Taxonomía de actividades sostenibles (*ver 4. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea Reglamento (UE) 2020/852 y Real Decreto 2021/2178*).

Respecto al avance del Plan Director de Sostenibilidad, la Caja ha ido cumpliendo los plazos normativos y el calendario previsto, encontrándose en la actualidad en un buen grado de avance.

Caja Rural de Aragón ha participado en diferentes foros relacionados con la Sostenibilidad entre los que se encuentran, entre otros, el Encuentro Finresp 2023 "Presente y futuro de las finanzas sostenibles en España".

Desde el año 2022, la Entidad está adherida a la "Alianza Aragonesa para la Agenda 2030", una plataforma impulsada por el Gobierno de Aragón con la que se va a visibilizar e impulsar los esfuerzos conjuntos que hacen posible el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para la adhesión, la Entidad realizó un análisis de los ODS prioritarios para la organización y cuáles son los compromisos necesarios para alcanzarlos. La valoración de las candidaturas, así como la renovación o cancelación en función del grado de cumplimiento, corresponde al Gobierno de Aragón.

2.4. Riesgos

Las actividades desarrolladas por Caja Rural de Aragón implican la asunción de determinados riesgos que deben ser gestionados y controlados de manera que se garantice en todo momento que se cuenta con unos sistemas de gobierno, gestión y control adecuados al nivel de riesgo asumido.

Los principios básicos que guían el gobierno interno de la Entidad recogidos en el Procedimiento de Identificación, Medición, Gestión y Control de Riesgos, son los pilares sobre los que se sustenta la Gestión de Riesgos y son los siguientes:

- ❑ **Participación y supervisión activa de los órganos de gobierno de la Entidad.** El Consejo Rector de la Caja aprueba las estrategias de negocio generales y las políticas de asunción y gestión de los riesgos, asegurándose de la existencia de procedimientos, controles y sistemas de seguimiento del riesgo apropiados y de que las líneas de autoridad estén claramente definidas.
- ❑ **Sólido ambiente de control interno.** Se manifiesta en una cultura de gestión del riesgo que, potenciada desde el propio Consejo Rector de la Caja, es comunicada a todos los niveles de la organización, con una definición clara de los objetivos que eviten tomar riesgos o posiciones inadecuadas por no disponer de la organización, los procedimientos o los sistemas de control adecuados. Asimismo, se garantiza la adecuada segregación entre las unidades generadoras de riesgos y aquéllas que realizan tareas de control y seguimiento.
- ❑ **Selección de metodologías adecuadas de medición de los riesgos.** La Caja cuenta con metodologías estándar adecuadas para la medición de riesgos (tanto de Pilar 1 como de Pilar 2) que permiten capturar de forma apropiada los distintos factores de riesgo a los que se expone.
- ❑ **Evaluación, análisis y seguimiento de los riesgos asumidos.** La identificación, la cuantificación, el control y el seguimiento continuo de los riesgos permite establecer una relación adecuada entre la rentabilidad obtenida por las transacciones realizadas y los riesgos asumidos.

- ❑ **Políticas y procedimientos de reducción de riesgos** mediante el uso de técnicas de mitigación de contrastada eficacia y validez jurídica.
- ❑ **Políticas de riesgo adecuadas a los objetivos estratégicos**, entre los que se encuentra un elevado nivel de solvencia.
- ❑ **Asignación de capital adecuada** al nivel de riesgo asumido y el entorno económico en el que opera la Entidad.

Estos principios generales se complementan con los principios enunciados en el **Marco de Apetito al Riesgo (MAR)** aprobado por el órgano de administración. Dicho marco tiene como objetivo establecer las bases para el desarrollo de una gestión integral de apetito al riesgo. Este marco se convierte en fundamental a partir de la necesidad que tienen las entidades de monitorizar los riesgos vinculados a su modelo de negocio y fijar así un apetito u objetivo de riesgo. Este se entiende como la cantidad y calidad de cada tipo de riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir, dentro de su capacidad máxima, para alcanzar sus objetivos estratégicos. Es la herramienta vertebradora de la gestión de riesgos y constituye la declaración estratégica de mayor rango en materia de gestión de riesgos de la Entidad. Incluye la formalización de los mecanismos de supervisión y vigilancia de los riesgos más relevantes a los que se encuentra expuesta la Entidad; de esta manera se asegura el cumplimiento del apetito al riesgo auto establecido, se refuerzan distintos procedimientos internos asociados y por último se afianza la cultura de riesgos dentro de la organización.

El marco es aprobado por el Consejo Rector de la Entidad a propuesta de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos. En él se formalizan la definición, el nivel y el tipo de riesgos que la Entidad está dispuesto a asumir para lograr sus objetivos de negocio, se establece el adecuado mecanismo de supervisión y seguimiento de estos y se

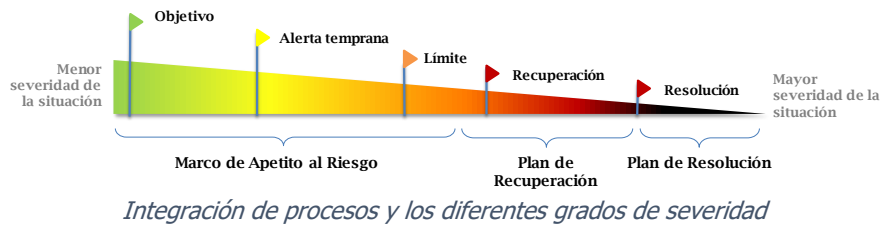
apuesta por la adopción de una cultura de riesgos sólida. El Marco de Apetito al Riesgo es, por tanto, un pilar crucial en la estrategia de la Entidad que se encuentra completamente alineado con el plan de negocio y la planificación del capital e integrado en el proceso de toma de decisiones.

La **Declaración de Apetito al Riesgo** considera las diferentes tipologías de riesgos más relevantes para la Entidad, a partir de las cuales se fija una batería central de indicadores con los objetivos y límites de riesgo ligados al modelo de negocio y a la capacidad máxima que podría asumir. Estos indicadores pueden ser de dos tipos:

- ❑ **Indicadores de primer nivel.** Aquellos que, además de su valor informativo (perfil), llevan asociados unos umbrales (objetivo, alerta temprana y límite), que permiten caracterizar el nivel de la exposición al riesgo que miden.
- ❑ **Indicadores de segundo nivel.** Aquellos con valor informativo, que permiten una mejor caracterización de la exposición y que no llevan asociados umbrales. Estos son menos relevantes que los de primer nivel, ya que complementa el significado de un indicador de primer nivel, está menos concretado, sus valores presentan alta volatilidad, o concurren otros factores que desaconsejan su parametrización. Ciertos indicadores de segundo nivel, si una mejor gestión lo aconseja, podrán ser elevados al primer nivel en sucesivas revisiones del MAR.

Para facilitar la monitorización de los diferentes indicadores, las mejores prácticas del sector siguen la conocida metodología de semáforos, recomendada por la Autoridad Bancaria Europea (EBA), pasando de una situación menos deteriorada (el umbral de objetivo, en verde) a más deteriorada (el umbral de límite, en naranja). Los

umbrales de recuperación y de resolución serían representados con el color rojo y negro, respectivamente, pero no son objeto del MAR.



Además de la monitorización de los indicadores, la Entidad cuenta con compromisos formales de actuación, niveles de supervisión y asignación de responsabilidades para cada tipología de riesgo, los cuales varían en función del estadio en el que se encuentre el indicador o indicadores.

Caja Rural de Aragón tiene por objetivo mantener un perfil de riesgos moderado y prudente, que le permita conseguir un balance equilibrado y saneado y una cuenta de resultados recurrente y sostenible en el tiempo. Para ello, se define el apetito y la tolerancia al riesgo que la Entidad está dispuesta a asumir en el ejercicio de su actividad sobre la base de los siguientes principios:

- Implantación de estrategias, políticas y sistemas de gestión prudentes y adecuados al tamaño, naturaleza y complejidad de las actividades de la Entidad. Cumplimiento y adecuación de las actuaciones a las exigencias, límites y restricciones regulatorias establecidas.
- Mantenimiento de una baja o moderada exposición relativa a todos los riesgos.
- Diversificación de riesgos con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos adicionales a los derivados del ámbito de actuación de la Entidad.

- Crecimiento equilibrado de los recursos de clientes, buscando la diversificación de fuentes, contrapartes, instrumentos y vencimientos, así como gestionando activamente su coste.
- Mantenimiento de unos niveles adecuados de solvencia, con holgura sobre los mínimos regulatorios requeridos y adecuados al perfil y al apetito de riesgo de la Entidad.

En el año 2023, se ha continuado participando en grupos de trabajo organizados a nivel de Grupo Caja Rural para cuantificar diferentes magnitudes relacionadas con la sostenibilidad. Una vez consensuadas las métricas más representativas y aquellas sobre las que se quiere establecer objetivos y compromisos concretos, se darán los pasos necesarios con el objetivo final de diseñar un cuadro de mando que permita la monitorización continua de las distintas magnitudes reflejadas.

Adicionalmente, este año se han incluido en el Marco de Apetito al Riesgo, 4 indicadores de riesgos ASG de 2º nivel, es decir, sin objetivos. Los indicadores incluidos son: (% de colaterales inmobiliarios con certificación energética A, B, C y D, % de colaterales inmobiliarios con riesgo físico alto, % Inversión en bonos verdes, sociales y sostenibles y % de exposición a sectores altamente intensivos en carbono).

En lo que respecta a la estructura y organización la función de gestión de riesgos está formada por diferentes órganos que cuentan con independencia y autonomía en el ejercicio de sus competencias, cuya labor principal radica en llevar a cabo los procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento de la gestión de riesgos.

Excepto en las materias reservadas a la Asamblea de socios de la Caja, el Consejo Rector de la Entidad es el máximo órgano de decisión, correspondiéndole entre otras funciones la definición de la

estrategia, el establecimiento y el seguimiento del nivel de tolerancia al riesgo y la sanción de la política de riesgos, aprobando a propuesta de la Alta Dirección o del Comité designado al respecto las atribuciones de los diferentes órganos de decisión.

El Consejo Rector de la Entidad está involucrado activamente en el seguimiento y el control de los riesgos asumidos, sancionando las operaciones que requieren su decisión y revisando la estrategia de la Entidad, el nivel de tolerancia al riesgo, la situación de liquidez, los resultados del proceso de autoevaluación del capital y el modelo de control interno, siendo así mismo informado de las conclusiones de las auditorías interna y externa.

Adicionalmente, la Caja dispone de diferentes Comités/Comisiones que bajo el mandato del Consejo Rector tienen como objetivo garantizar la alineación de éstos con la estrategia de la Entidad en términos de negocio y solvencia, responsabilizándose de las políticas de gestión y seguimiento de los riesgos, así como del esquema de delegación de facultades.

Entre estos órganos, destaca la **Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos**, cuyas principales funciones en materia de riesgos son:

- Asesorar al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Entidad y su estrategia en este ámbito.
- Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad.
- Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, esta Comisión examina si la política de incentivos prevista en el sistema de

remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.

- En el año 2023, los miembros de la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos han recibido formación en materia de Gobernanza, Funciones de Auditoría y Riesgos con el objetivo de mejorar el reporte.

Los Comités/Comisiones de decisión en materia de riesgos se completan con los siguientes órganos colegiados dependiendo de la naturaleza de los riesgos asumidos:

- **Comité de Dirección.** Es la cabeza visible de la Entidad y ejerce su más alta representación y eleva al Consejo Rector las propuestas en relación con las políticas de riesgo, formulación estratégica o de cualquier otra índole necesaria para la implementación de la estrategia.
- **Comité de Riesgos.** Tiene como misión realizar la medición, valoración, evaluación integral del riesgo de crédito, a fin de tomar decisiones preventivas sobre la exposición a dicho riesgo.
- **Comité de Gestión de Activos y Pasivos (COAP).** Ejecuta las directrices en materia de gestión de activos y pasivos emanadas desde el Consejo Rector, asumiendo la responsabilidad del control y de la gestión de los riesgos de liquidez, mercado, contraparte y estructural de balance. A esta estructura cabe añadir la existencia de una función de Control Global del Riesgo, cuya misión general es determinar, cuantificar y notificar adecuadamente todos los riesgos importantes, presentando una imagen completa de toda la gama de riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Esta unidad es independiente de las áreas generadoras de los riesgos, de modo que se garantice la objetividad de los

criterios de valoración y la ausencia de distorsiones en los mismos provocadas por consideraciones comerciales.

En lo referente a los riesgos ASG se ha realizado una autoevaluación para la confección del mapa de riesgos ASG de la Caja, en línea con las directrices marcadas por las entidades supervisoras. Esta autoevaluación evalúa la materialidad de un total de 55 eventos de riesgos físicos y de transición, obteniendo como resultado un mapa de calor con la visión general de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto derivado de los mismos.

Adicionalmente, se ha realizado un test hídrico a través de la simulación del impacto que tendría en la inversión crediticia una situación de sequía prolongada.

Con periodicidad anual, la Entidad realiza un ejercicio para la identificación de los principales riesgos internos y externos, que pueden tener una incidencia clara en el negocio bancario, por su impacto directo o indirecto, así como la valoración de su posible impacto. Para el año 2023, Caja Rural de Aragón identificó como prioritarios los siguientes riesgos:

Riesgos internos	Posible impacto
Dificultad para incrementar los volúmenes de negocio o márgenes de beneficio, sin oportunidad de compensar las reducciones de los ingresos con una reducción en los costes operativos	Este riesgo se extiende más allá del balance alcanzando a los servicios o actividades que generan comisiones y otros ingresos, como originación, cash management, gestión de activos, intermediación y custodia de valores, servicios de asesoramiento al cliente, intermediación en productos no bancarios, etc.

Riesgos internos	Posible impacto
Modelo de Negocio	Los cambios producidos ante la situación económica actual hacen que sea imprescindible adaptarse de una forma casi instantánea a los mismos. Mayor competencia en la captación de depósitos debido a que las subidas de tipos de interés han aportado rentabilidad a la liquidez ofrecida, situación que ha supuesto un incremento del coste con impacto en el modelo de negocio.
Entorno regulatorio	Incertidumbre en los nuevos requerimientos por parte de los reguladores. Énfasis en la gobernanza y el control. Creciente protección al consumidor. Incorporación de los riesgos climáticos (ASG).
Ámbito tecnológico	Transformación digital interna y externa. Incremento de la eficiencia. Revolución digital. Ciberseguridad/Ciberataques.
Ámbito social y estilos de vida	Nuevos hábitos de la clientela. Judicialización de prácticas bancarias. Envejecimiento del área rural. Bajo relevo generacional en el sector primario.

Riesgos externos	Posible impacto
Tensiones geopolíticas	Las tensiones geopolíticas siguen teniendo el potencial de afectar de forma adversa a las cadenas globales de valor, fundamentalmente a través del comercio de energía y otras materias primas, y de contribuir a descensos abruptos de los precios de activos financieros con riesgo. La guerra de Ucrania, iniciada en 2022, y la reciente escalada de tensión en Oriente Próximo constituyen las principales fuentes de incertidumbre.
Debilidad de las economías del área euro y China	Restricciones a las compras de China de tecnologías avanzadas, escasez de microchips, aunque la situación económica apunta a una reducción de la demanda y la escasez de tierras raras donde las mayores reservas se encuentran en China y Rusia. Deterioro de las perspectivas de crecimiento.
Endurecimiento de la política monetaria	Moderación de las presiones inflacionarias en el área euro y en otras geografías y estabilización de los riesgos derivados de la elevada inflación.
Cambio climático y aumento de los casos de sucesos climáticos extremos	Un cambio en las condiciones climatológicas puede afectar a las condiciones de los seguros comercializados por la Entidad.
Caída de los sistemas de Red, Red móvil o/e Internet	Desconfianza de la sociedad sobre los sistemas informáticos y los actuales modelos de negocio basados en la digitalización.



3

Desempeño de la Entidad

3.1. Desempeño económico

3.1.1. Cumplimiento normativo

Dentro del compromiso asumido por Caja Rural de Aragón en relación con el cumplimiento de la normativa vigente, nacional e internacional, cobra especial importancia las medidas implantadas tendentes a evitar la comisión, por la plantilla y la Dirección, de conductas delictivas tipificadas en la legislación penal.

Es este sentido, y tomando como base los principales riesgos de incumplimiento que afectan a la Entidad, Caja Rural de Aragón cuenta con un modelo que engloba los elementos clave (humanos, organizativos y documentales) que vela por el cumplimiento de los requerimientos legales y normativos, así como también de la normativa interna con el objetivo de evitar riesgos legales que podrían afectar a la continuidad del Negocio.

El **Código de Conducta** como documento que prevalece sobre cualquier norma interna y recopila las pautas de conducta de carácter general de obligado cumplimiento para todos la plantilla y miembros de los órganos de administración de la misma.

Las medidas de control y el desarrollo de exigencias normativas por parte de las autoridades reguladoras y supervisoras a nivel mundial llevaron a Caja Rural de Aragón al establecimiento de un **Modelo de Prevención de Riesgos Penales** (Modelo PRP) que fue evolucionando a medida que se produjeron cambios normativos y como consecuencia de revisiones periódicas.

En el año 2021, la Entidad consideró conveniente transformar el Modelo PRP, en un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP) que no sólo contemplara los requerimientos exigidos por la

legislación penal sino también por lo dispuesto en la Norma UNE 19601 relativa a Sistemas de Gestión de Compliance Penal.

En este sentido, el Consejo Rector de Caja Rural de Aragón aprobó, en abril de 2021, la **Política de Cumplimiento Penal** cuyos principios fundamentales son los siguientes:

1. Actuar conforme a las leyes y normas vigentes, así como al Código de Conducta, a los principios de actuación y a las políticas y procedimientos internos desarrollados.
2. Promover una cultura de cumplimiento y de “tolerancia cero” a la comisión de actos ilícitos o fraudulentos, así como la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable.
3. Dotar al SGCP y al Órgano de Cumplimiento Penal de los recursos financieros, materiales y humanos adecuados y suficientes para su funcionamiento eficaz.
4. Definir y revisar la consecución de los objetivos de cumplimiento penal.
5. Identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos, analizar los riesgos y controles asociados a los mismos y definir un plan de tratamiento de riesgos, que incluya controles eficaces, permanentes y actualizados.
6. Establecer políticas y procedimientos internos dirigidos a evitar que las personas bajo el ámbito de aplicación de la Política puedan ostentar facultades de decisión no sometidas a control.

7. Asegurar la autoridad e independencia del Órgano de Cumplimiento Penal de la Entidad.
8. Proporcionar apoyo formativo continuo a las personas bajo el ámbito de aplicación de la Política.
9. Comprometerse con la mejora continua del SGCP a través de la supervisión y seguimiento del mismo.
10. Transmitir la responsabilidad de las personas físicas o jurídicas bajo el ámbito de aplicación de la presente Política respecto a la vigilancia de conductas potencialmente ilícitas desde la perspectiva penal al Comité de Dirección de la Entidad, en relación a la plantilla bajo su responsabilidad, sobre posibles comportamientos ilícitos penales y procesos de detección y reporte establecidos.
11. Establecer la obligatoriedad para toda la plantilla, de informar sobre hechos o conductas sospechosas relativas a posibles riesgos penales, a través del Canal Ético establecido a tal efecto.
12. Garantizar la confidencialidad y protección del denunciante, velando porque no se produzca ningún tipo de represalia sobre aquél que hubiese planteado de buena fe sus consultas, denuncias o quejas a través del Canal Ético.
13. Investigar a la mayor brevedad los hechos o conductas sospechosas comunicadas al Órgano de Cumplimiento Normativo, garantizando los derechos, en todo caso, tanto del denunciante como del/los denunciado/s.
14. Aplicar el régimen disciplinario ante incumplimientos internos vinculados a posibles ilícitos penales en atención a la normativa interna y legal de aplicación, así como en relación a su SGCP y a su correspondiente Política.

En abril de 2021, Caja Rural de Aragón certifica el Sistema de gestión de Cumplimiento penal conforme con la Norma UNE 19601:2017 y en mayo de 2023 se renueva la certificación. Fruto de la auditoría de renovación del sistema, se incluyeron la Seguridad Social y la AEAT como parte interesada y el resultado de la evaluación de riesgos.

En el marco del Sistema de Gestión de Compliance Penal, la Entidad tiene desplegadas diferentes herramientas que le permiten mejorar y/o asegurar la adecuada eficacia del mismo:

- **Órgano de cumplimiento penal.** Tiene encomendadas las funciones de supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo Prevención de Riesgo Penal.
- **Motor de Cumplimiento.** Donde se recoge toda la información sobre riesgos y controles asociados al Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP).
- **Manual de Cumplimiento Normativo.** Donde quedan recogidos todos los procedimientos relacionados con cliente.
- **Canal de denuncias.** A través del cual se pueden denunciar conductas que pudieran ser constitutivas de delitos y se establece un procedimiento disciplinario para sancionar adecuadamente el incumplimiento de las medidas contempladas. Durante el año 2022 no se han recibido denuncias en el canal de denuncias

Alineada con el Código de Conducta, Caja Rural de Aragón tiene definida una **política anticorrupción** en la que se expone la posición de tolerancia cero de la Entidad respecto a la corrupción y en la que se establecen las pautas de actuación para evitar que las personas de la organización incurran en actuaciones contrarias a la normativa vigente.

Dicha política está publicada en la intranet de la Entidad siendo accesible para todas las personas. En ella, además de las pautas de actuación se recogen las sanciones laborales y penales que implican su incumplimiento. Caja Rural de Aragón realiza, periódicamente, recordatorios de la importancia de su conocimiento y cumplimiento.

El Órgano de Cumplimiento penal, formado por las áreas de Organización, Recursos Humanos, Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo, es el máximo responsable de velar por el cumplimiento de dicha política.

Adicionalmente, la Entidad dispone de un **Manual de Riesgo de crédito y concentración** para establecer los controles y principios que rigen la actuación de los trabajadores en materia de conflicto de interés y riesgos. En junio del 2023 se revisó, actualizó y se aprobó por el Consejo la nueva versión del manual en la que se adapta a la circular 3/2022 Banco de España sobre política de financiación a partes vinculadas, se actualizan los criterios de Control de Precios conforme a la guía EBA de Originación y Seguimiento y se introducen nuevos criterios ASG.

Los principios de la gestión de riesgos de crédito de la Entidad son los siguientes:

- ❑ Perfil de riesgo adecuado a los objetivos estratégicos, entre los que se encuentra un elevado nivel de solvencia.
- ❑ Implicación de la Alta Dirección.
- ❑ Segregación de funciones, garantizando la independencia de la función de control y gestión integral de los riesgos en relación con las áreas generadoras de ellos.
- ❑ Vocación de apoyo al negocio, sin menoscabo del principio anterior y manteniendo la calidad del riesgo conforme al perfil de riesgo de la Entidad.

- ❑ Política de atribuciones y mecanismos de control estructurados y adecuados a las distintas fases de los circuitos de riesgos.
- ❑ Utilización de sistemas adecuados de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos.
- ❑ Políticas y procedimientos de reducción de riesgos mediante el uso de técnicas de mitigación.
- ❑ Asignación de capital adecuado al nivel de riesgo asumido y el entorno económico en el que opera la Entidad.

Estos principios son trasladados a las políticas internas en materia de asunción, seguimiento y control de riesgos, recogiendo en los correspondientes manuales y siendo objeto de control continuado.

El incumplimiento del código de conducta, de los principios de actuación para la prevención de riesgos penales, del manual de prevención de Blanqueo de capitales y financiación al terrorismo o del procedimiento de cumplimiento normativo LOPD es considerado como incumplimiento de las normas de la empresa a efectos de la aplicación de las medidas disciplinarias que correspondan.

3.1.2. Prevención blanqueo capitales

La prevención del blanqueo de capitales es un elemento clave de cumplimiento normativo para las Entidades financieras. Caja Rural de Aragón está comprometida en el cumplimiento estricto de toda normativa que le sea de aplicación, de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. Este compromiso conlleva la aprobación y aplicación de las políticas y procedimientos establecidos en cumplimiento de la legislación vigente, y que tienen como objeto la no utilización de la estructura de la Entidad para la

realización de actividades que pudieran estar relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

El **Órgano de Control Interno (OCI)** es el responsable de la aplicación de los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Actualmente, dicho órgano está integrado por las principales Áreas de la Entidad.

Las responsabilidades y funciones asignadas están recogidas en el Manual Operativo y hacen referencia al control y comunicación al Servicio Ejecutivo de toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales.

Por su parte, la **Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales** desarrolla funciones de apoyo técnico al OCI, realizando labores de análisis, documentación y seguimiento de alertas operativas implantadas para la prevención. Además, dentro del calendario de Auditoría Interna aprobado por la Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos, se incluye la verificación del cumplimiento de las obligaciones recogidas en la normativa establecida en la Entidad en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Adicionalmente, un **Experto Externo**, realiza una revisión de los procedimientos y aplicaciones en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, completa o de seguimiento, con periodicidad anual.

La Caja tiene suscrito un contrato de colaboración con el Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales prestado desde el Banco Cooperativo Español y comparte herramientas informáticas desarrolladas en el seno del Grupo de Cajas Rurales. En el año 2023

se han realizado mejoras e implantado nuevos desarrollos y controles, tanto a nivel de grupo como a nivel individual de la Entidad, destacando las realizadas para el mejor conocimiento del cliente.

La Entidad cuenta con un **Manual Operativo para la Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo** para el cumplimiento de la normativa por parte de toda la plantilla de la Entidad y que está a disposición de los mismos en la Intranet. El manual se adapta, revisa y actualiza para dar respuesta a los cambios en la normativa interna o externa.

Así en el año 2023, se revisó y actualizó dicho manual para adaptarlo a la nueva normativa aplicable y a los nuevos procedimientos informáticos y controles implantados.

Un aspecto fundamental para la Prevención del Blanqueo de Capitales para Caja Rural de Aragón es la colaboración activa de sus personas. En este sentido, la Entidad tiene definido un **Plan de Formación** que despliega de manera planificada. En el año 2023 se han desarrollado las siguientes acciones formativas en dicho ámbito:

- Formación específica para los miembros del Consejo Rector
- Formación presencial a las direcciones de oficina, gestores de empresas y gestores de inmuebles.
- Webinars en materia de prevención de blanqueo de capitales a oficinas.
- Circulares de información y sensibilización para toda la plantilla.

En caso de detectar alguna situación, las personas de la Entidad pueden realizar la comunicación de operaciones a través de la herramienta GED - PBC. Dichas comunicaciones son confidenciales, y

sólo tiene acceso a las mismas el OCI. El empleado recibe feedback a través de un correo electrónico donde se le informa si se ha dado curso a la comunicación al SEPBLAC o bien se ha desestimado.

Las alertas automáticas desestimadas representan un 97% del total. Además, entre los expedientes iniciados y/o concluidos durante 2023 como operaciones sospechosas (se incluyen las alertas y las denuncias de las personas de la Entidad), un 43 % han sido comunicados al SEPBLAC, un 43% han sido desestimados tras su análisis y el resto está en periodo de análisis a 31 de diciembre de 2023.

3.1.3. Solvencia y rentabilidad

En un contexto de tanta incertidumbre como el actual, en el que han aumentado los riesgos para la estabilidad financiera y, por tanto, la probabilidad de los escenarios más adversos se hace necesario que las entidades establezcan y vigilen ratios de solvencia y rentabilidad que aseguren que estas operan con recursos propios suficientes para poder asumir los riesgos que se derivan de su actividad financiera, contribuyendo así a la estabilidad del sistema financiero.

Caja Rural de Aragón forma parte de un **Mecanismo Institucional de Protección**, que es una unidad de apoyo y defensa mutua intercooperativo creado en el seno de la Asociación Española de Cajas Rurales (AECR) para beneficio de las Entidades Asociadas. Como principal pilar sobre el que se apoya la mejora de la solvencia se crea el fondo de solidaridad con personalidad jurídica independiente y patrimonio separado del de sus miembros. Se constituye a partir de las aportaciones individuales de cada uno de los miembros del Mecanismo Institucional de Protección (en adelante, MIP) con el objetivo de alcanzar un volumen suficiente para cumplir sus fines (del cual ya dispone en el momento actual) teniendo en cuenta los

resultados de las pruebas de resistencia que se realiza a las Entidades Asociadas al MIP. El patrimonio neto no comprometido para operaciones de asistencia financiera está invertido en activos líquidos y de elevada calidad crediticia.

Asimismo, y como parte de la incorporación al MIP, la Entidad se compromete al cumplimiento de una serie de políticas, controles y ratios superiores a los que, en cada momento, sean exigibles conforme a la normativa vigente, reforzando de este modo el ambiente de control y gestión de riesgos.

Cada 3 años, Caja Rural de Aragón define un **Plan Estratégico** donde se marcan las principales líneas para lograr la solvencia y rentabilidad de la Entidad. Para ello se realizan diferentes diagnósticos y proyecciones financieras (*ver 1.3 Estrategia*). Anualmente, se revisan las proyecciones financieras, a través del **proceso de autoevaluación del capital (PAC)** y del **proceso de autoevaluación de la liquidez (PAL)**.

El proceso de **autoevaluación del capital** se basa en el análisis del riesgo inherente, la gestión y control de estos. A partir de esos análisis se calculan las necesidades de fondos propios que permitan a la entidad mantener de forma permanente un nivel de capital determinado por la suma de, por un lado, los requerimientos de capital legales, y por otro, la expectativa de capital adicional que, en su caso, el Banco de España comunique a la Entidad.

Asimismo, para la determinación de las necesidades de fondos propios la Entidad considera la planificación de capital y las pruebas de resistencia que resulten acordes con los riesgos inherentes a su actividad, el entorno económico en que opera, los sistemas de gobierno, gestión y control de los riesgos, el plan estratégico de negocio y la calidad de los recursos propios disponibles. La

determinación de las necesidades de fondos propios tendrá en cuenta las posibilidades reales de obtención de mayores fondos propios en caso de que ello fuera necesario.

Por otra parte, el proceso de **autoevaluación de la liquidez** consiste en el análisis y gestión de los riesgos de liquidez y financiación con el fin de mantener unos niveles de liquidez adecuados a la naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrolla, y en línea con los requerimientos que marca la regulación.

El Banco de España revisa y evalúa el PAC y el PAL a través de un informe que se debe reportar anualmente. Adicionalmente, se elabora un plan de actuación para corregir las principales deficiencias y debilidades encontradas al realizar dicho informe.

Para garantizar la solvencia de la Entidad en todo momento, Caja Rural de Aragón ha definido y desplegado una **política de continuidad de negocio** que define los principios fundamentales con que debe contar la Entidad para asegurar la continuidad del negocio en el caso de que se produzca un incidente que afecte a los procesos de negocio. Esta política se aplica a incidentes que pudieran afectar a la operativa, a las instalaciones, a los proveedores y a los datos y sistemas de Caja Rural de Aragón. La política establece roles y responsabilidades específicos dentro del ámbito de la continuidad de negocio y tecnológica en base a los requisitos y directrices especificados en la normativa.

Los roles y responsabilidades dentro del ámbito de la continuidad de negocio y tecnológica quedan definidos en la propia política, teniendo un papel relevante la Dirección, el Comité de Continuidad de Negocio y el Comité de Gestión de Crisis.

A continuación, se presentan algunos indicadores cuantitativos de los últimos tres ejercicios:

Información fiscal	2021	2022	2023
Beneficios globales obtenidos	3.218.674,4	4.692.001,0	21.930.011,0
Impuestos pagados sobre beneficios	610.598,1	711.763,0	4.801.044,0
Subvenciones recibidas	60.989,3	91.970,7	103.450,0
Sanciones administrativas	488,1	761,6	998,0

Valor económico directo generado y distribuido	2021	2022	2023
Valor económico generado directo	102.279.627,0	112.944.819,0	144.751.665,0
Margen Financiero y comisiones	101.690.348,0	110.495.936,0	150.044.766,0
Resultado de operaciones financieras y ganancias por ventas de ANC en venta	589.279,0	2.448.883,0	-5.293.101,0
Valor económico distribuido	69.067.215,0	71.305.451,0	82.934.761,4
Costes operativos	27.640.073,0	28.057.712,0	30.175.358,0
Sueldos y salarios	36.362.524,0	37.102.172,0	40.179.226,0
Intereses al capital	1.481.560,0	2.185.782,0	7.610.143,4
Contribuciones e Impuestos	3.390.045,0	3.681.316,0	3.378.938,0
Fondo de educación y promoción (FEP)	193.013,0	278.469,0	1.591.096,0
Valor económico retenido	33.212.412,0	41.639.368,0	61.816.903,6

Ratio de solvencia ¹	2021	2022	2023
	17,25%	18,42%	19,55%

¹Fondos Propios/Total Exposición al Riesgo (APRs)

Caja Rural de Aragón tributa únicamente en España dado que su actividad se concentra en operaciones en el territorio español.

3.1.4. Comercialización transparente y responsable

Caja Rural de Aragón es consciente de la importancia de establecer relaciones con las clientes basadas en la confianza y la cercanía para lograr su fidelización y prescripción.

Los 5 principios que recoge el **Código de conducta** de la Entidad y que deben regir la actuación de las personas de la Entidad con los clientes son:

1. Legalidad.
2. Transparencia.
3. Compromiso con la eficiencia.
4. Servicio y calidad en la atención al cliente.
5. Fomento de la confianza.

En esta línea, Caja Rural de Aragón se compromete a facilitar a sus clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre las características fundamentales de los productos y servicios que la Entidad ofrece o suministra, cuidando siempre que se adapten a sus características y necesidades, así como las comisiones y demás costes que, con carácter general o particular, les resulten de aplicación.

La publicidad juega un papel fundamental en el proceso de **comercialización de productos y servicios** y en el efecto que puede generar a la hora de la toma de decisiones de contratación por parte de los clientes reales o potenciales. Caja Rural de Aragón está

adherido desde 2012 a Autocontrol, organismo independiente de autorregulación de la industria publicitaria en España, cuyo objetivo es trabajar por una publicidad responsable; leal, veraz, honesta y legal. Todas las acciones publicitarias de la Entidad son aprobadas por dicho organismo. Además, Autocontrol cumple las exigencias establecidas en la Ley de Competencia Desleal para su reconocimiento legal, por lo que, entre otras medidas, prohíbe la realización de comparativas con otros competidores.

A nivel interno, el Departamento de Estrategia de Negocio es el responsable de elaborar y gestionar la actividad publicitaria de productos y servicios bancarios y de inversión de Caja Rural de Aragón. La Entidad dispone de una **Política de comunicación comercial de productos y servicios bancarios y de inversión** donde se detallan los procesos para realizar el control de la actividad publicitaria. Siguiendo las instrucciones del Banco de España, se realiza un registro de los datos generales de todas las campañas realizadas, así como de las piezas publicitarias. El control efectivo del funcionamiento de los procedimientos y controles internos se revisa de manera bienal por la función de Auditoría Interna. En dicha auditoría se revisan los siguientes aspectos:

- Procedimientos y controles internos.
- Actividades publicitarias.
- Archivo, custodia y registro de publicidad.
- Requerimientos de cese o rectificación de la publicidad.

En el periodo objeto del informe, Caja Rural de Aragón no ha recibido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios ni casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

En 2022, para dar respuesta al Reglamento UE 2021/1253 en relación a la integración de los factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad, la Entidad incorporó en el test de idoneidad aspectos relacionados con la sostenibilidad para fondos de inversión en régimen de asesoramiento financiero dirigido a aquellos clientes que muestran sus preferencias por la sostenibilidad. Adicionalmente, todos los gestores de Banca Personal han recibido sesiones informativas en este ámbito. En 2023 se han realizado nuevos desarrollos para mejorar la pregunta, contenidos y explotación a la misma.

En esta línea, Caja Rural de Aragón tiene definida una **Política de integración de los riesgos de sostenibilidad** en asesoramiento sobre inversiones tomando en consideración aspectos y criterios relacionados con la sostenibilidad de las empresas, compañías y activos subyacentes que forman parte de las propuestas de asesoramiento en materia de inversión a sus clientes asesorados. Para ello, se rige por dicha Política que determina el universo invertible de activos. En aquellos casos en los que el cliente manifieste preferencias por la denominada “Inversión Socialmente Responsable” (ISR) o “Inversión Sostenible”, se incluyen en la oferta productos y activos que, dentro del citado universo invertible, promueven características medioambientales y/o sociales o tengan como objeto inversiones sostenibles, según las definiciones legales. Dicha política está disponible en la página web de la Caja. Adicionalmente, la Caja también dispone de una **Política de Financiación Sostenible y Riesgos ASG**, con el objeto de definir y detallar la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza que lleva a cabo la Entidad, así como delimitar y concretar su integración en los procesos de financiación a clientes.

El **Manual de Gobernanza de Productos y Servicios** de Caja Rural de Aragón detalla los procedimientos para la creación/emisión o distribución de productos o prestación de servicios por la Entidad a sus clientes, así como la revisión de los ya existentes, garantizando la observancia de la legislación vigente, y los códigos de buenas prácticas bancarias. Adicionalmente, Cumplimiento Normativo revisa anualmente el dicho manual, atendiendo a los posibles cambios producidos en la normativa aplicable y los procedimientos internos de la Entidad, o en su caso a los aspectos susceptibles de mejora. Adicionalmente, en 2023 se ha creado un **Protocolo Gobernanza de Productos ASG Bancarios** cuyo objetivo es definir las tareas específicas de gobernanza asociadas a esta tipología, concretamente del uso de la Ficha ASG de Productos Bancarios, que utilice cualquier área responsable de la creación, el desarrollo, la emisión y/o el diseño de productos bancario. Esta ficha es de uso obligatorio en cualquier proceso de gobernanza de productos bancarios, existentes (cuando se produzca una revisión) o nuevos (creación de un nuevo producto).

En este sentido, es el **Comité de Productos** quien tiene la potestad de aprobar nuevos productos o desarrollos de los ya existentes. Su función es estudiar, y en su caso aprobar, la implantación de productos antes del inicio de actividades; realizar el control y seguimiento posterior para aquellos productos autorizados y fomentar el negocio de una manera ordenada y permitir su desarrollo en un entorno controlado. Para la consecución de sus fines, se celebran reuniones con periodicidad trimestral, o cuando concurra un hecho que así lo requiera, elevándose actas de las decisiones tomadas. Todos los productos creados y distribuidos la Entidad forman parte del **Catálogo de Productos** de la misma. El Comité de Productos realiza una revisión anual del Catálogo de Productos distribuidos por la Entidad.

Como se recoge en su **Política de Sostenibilidad**, la propuesta de valor que Caja Rural de Aragón ha desarrollado hacia sus clientes se basa en ofrecer una calidad de servicio excelente mediante el conocimiento y percepción que los clientes tienen de la Entidad; realizando encuestas de satisfacción, reforzando el Servicio de Atención al Cliente (SAC), para que los mismos compartan sus quejas y reclamaciones y elaborando planes de acción y mejora en cada área, así como la protección de los datos de los clientes de forma personal mediante la continua mejora y control de la **Política de Protección de Datos**.

En este sentido, la **captación, utilización, tratamiento y explotación comercial de los datos de carácter personal** de los clientes se realiza de forma que se garantiza el derecho a la intimidad de estos y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales. Para ello, la Entidad dispone de un procedimiento operativo interno cuya finalidad es promover la aplicación del Reglamento General de Protección de Datos, incluyendo la realización de supervisiones anuales para verificar el correcto cumplimiento de la norma. La Entidad no ha recibido en el periodo objeto del informe reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

La actividad del Departamento de **Atención al Cliente** de Caja Rural de Aragón se desarrolla en base al Reglamento para la Defensa del Cliente de la Caja. Este reglamento se definió bajo el amparo de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y por la Orden EC0/734/2004, de 11 de marzo.

Para una eficiente atención al cliente, la Entidad cuenta con un procedimiento interno en esta materia, que recoge las actuaciones a realizar en caso de queja o reclamación por parte de clientes al propio

Servicio de Atención al Cliente (SAC) o a la Comunidad Autónoma a través de una Hoja de Reclamaciones.

Con periodicidad anual, se redacta una memoria donde se detalla la labor del Departamento de Atención al Cliente de Caja Rural de Aragón. En dicha memoria se recoge un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, un resumen de las decisiones dictadas, los criterios generales contenidos en las resoluciones, así como recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación. En 2023, el plazo medio de resolución del SAC es de 4,5 días.



A continuación, se presentan las quejas y reclamaciones presentadas ante el departamento de atención al cliente de Caja Rural de Aragón:

Quejas y reclamaciones presentadas	2021	2022	2023
Reclamaciones admitidas	276	258	251
Reclamaciones resueltas	280	263	249
Favorables a la Entidad	188	146	109
Favorables al reclamante	92	117	140
Pendientes de resolución	1	2	4
Reclamaciones inadmitidas	1	6	2

Materias de las quejas y reclamaciones resueltas	2021	2022	2023
Operaciones de activo	68	42	66
Operaciones de pasivo	124	121	81
Otros productos bancarios	36	40	52
Servicio de cobro y pago	12	22	15
Servicios de inversión	11	3	2
Seguros y fondos de pensiones	3	4	15
Varios	25	31	18

La seguridad de los clientes en sus transacciones online sigue siendo una prioridad para la Caja. Por ello, se está haciendo un especial esfuerzo en la lucha contra el fraude reforzando las medidas de prevención e informando a los clientes de cómo pueden actuar para no ser víctimas de ataques como el phishing, vishing, spoofing, etc. Desde el blog de Ruralvía se informa de las últimas noticias sobre este tipo de delitos, desde nuevas fórmulas que utilizan como recomendaciones para protegerse contra ellos, para ayudar a prevenir cualquier tipo de estafa o fraude. En dicho blog, además, se generan diversos contenidos con artículos, infografías y videos para resolver dudas y compartir información. Adicionalmente, la Caja envía regularmente comunicaciones a sus clientes con indicaciones de seguridad.

Los clientes de Caja Rural de Aragón disponen de diferentes canales presenciales y online para contactar con la Entidad y resolver cualquier consulta o duda.

La comunicación con los públicos objetivos está muy presente en la estrategia de Caja Rural de Aragón. Para ello, cuenta con perfiles propios en las principales redes sociales utilizadas en los territorios donde está presente. Cada una de ellas cuenta con un perfil de público distinto. Los mensajes y publicaciones se adaptan a estos perfiles de forma activa y constante.

En junio de 2020 Caja Rural de Aragón fue la primera entidad financiera española en contar con un perfil activo en el Canal Tik Tok, pensando en su público más joven.

A 31 de diciembre de 2023, Caja Rural de Aragón tiene los siguientes seguidores en cada una de las Redes Sociales en las que está presente:

Instagram	Facebook	TikTok	X (Twitter)	Youtube	LinkedIn
1.550 seguidores	317 seguidores	323 seguidores	1.678 seguidores	591 suscriptores	3.830 seguidores

3.1.5. Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores

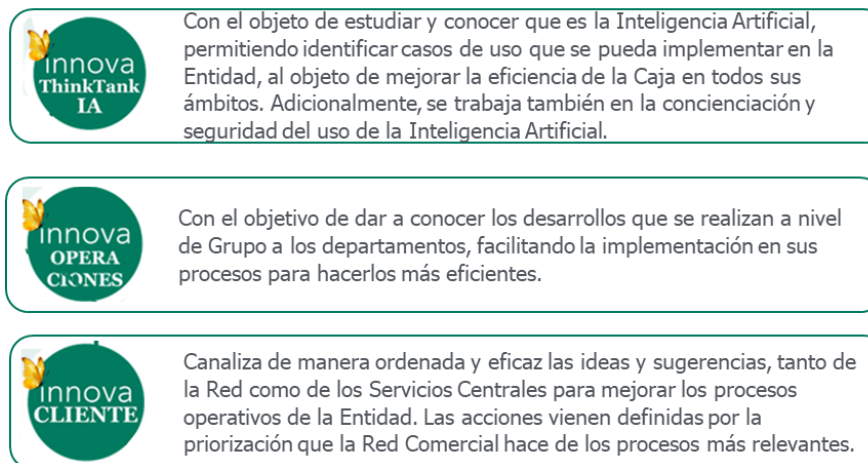
La sociedad y en concreto, el sector financiero, lleva unos años inmerso en una transformación digital que no tiene que suponer la exclusión al acceso de servicios financieros. La tecnología y la digitalización han sido compañeros de viaje imprescindibles para Caja Rural de Aragón desde hace muchos años. Ambos son, han sido y seguirán siendo claves para transformar e impulsar el modelo de Negocio y poder ofrecer el mejor servicio y aportar valor a los clientes.

El modelo bancario vive en constante transformación y las diferentes soluciones tecnológicas ofrecen nuevas oportunidades permitiendo a la Entidad impulsar desarrollos más personalizados, optimizados, eficientes, más sostenibles y cercanos. Caja Rural de Aragón pone su empeño en que la digitalización de muchos de los servicios financieros que mejoran las ratios de eficiencia y productividad de las oficinas sea complementaria y compatible con el mantenimiento de un servicio realizado por personas.

A lo largo de 2023, de la manera conjunta con RSI, la Caja ha comenzado a **robotizar algunos de sus procesos comerciales**. La robotización consiste en crear un “trabajador virtual o robot” con el fin de que pueda acceder a los sistemas de información, ejecutando una secuencia de actividades siguiendo un conjunto de instrucciones y reglas. Esto permite aumentar la calidad y la eficiencia, minimizar el riesgo operacional, mejorar los procesos ya implantados y reducir los tiempos de ejecución. En la actualidad se han robotizado procesos como la gestión automática de altas y modificaciones de datos de la plantilla o la ejecución del reparto de Fondos de inversión en testamentos, entre otros.

Adicionalmente, para la mejora continua de los procesos de la Caja, se realiza anualmente una **encuesta de cliente interno**, en la cual se consulta la satisfacción de la Red Comercial con los procesos que se realizan desde Servicios Centrales. Una vez analizados los resultados, se han designado equipos de trabajo para que, a través de una adaptación de la metodología Design Thinking para aproximarla a la manera de entender la Caja los procesos, identificar las áreas de mejora y proponer soluciones que posteriormente serán testeadas a través de pruebas piloto. Por último, se está trabajando en la generación de cuadros de mandos, que permitan obtener una visión homogénea de la gestión de clientes, alineado con el Plan Estratégico.

Muestra de la importancia que tiene para Caja Rural de Aragón la digitalización y la mejora de procesos es la evolución del Canal Innova al Universo Innova (*ver 3.2.1. Gestión de las personas*), donde 3 canales de los 5 que lo componen versan estas temáticas:



Innova ThinkTank IA
Con el objeto de estudiar y conocer que es la Inteligencia Artificial, permitiendo identificar casos de uso que se pueda implementar en la Entidad, al objeto de mejorar la eficiencia de la Caja en todos sus ámbitos. Adicionalmente, se trabaja también en la concienciación y seguridad del uso de la Inteligencia Artificial.

Innova OPERACIONES
Con el objetivo de dar a conocer los desarrollos que se realizan a nivel de Grupo a los departamentos, facilitando la implementación en sus procesos para hacerlos más eficientes.

Innova CLIENTE
Canaliza de manera ordenada y eficaz las ideas y sugerencias, tanto de la Red como de los Servicios Centrales para mejorar los procesos operativos de la Entidad. Las acciones vienen definidas por la priorización que la Red Comercial hace de los procesos más relevantes.

Otra muestra de la digitalización de la Caja es la prestación de sus servicios a través de una amplia red de oficinas y canales alternativos, como su banca electrónica “Ruralvía” y cajeros automáticos multifunción implantados por todo el territorio donde está establecida.

Al objeto de ofrecer una mejora experiencia de usuario, la Entidad está en constante búsqueda de aplicar soluciones tecnológicas en sus interacciones con el cliente, como puede ser la inteligencia artificial, que complementen el servicio ya prestado por otros canales como Ruralvía, y que también está en constante actualización implementando elementos de seguridad como es el reconocimiento biométrico.

En su página web, la Entidad dispone de información que facilita el uso de las distintas funcionalidades de las aplicaciones disponibles para los clientes.

Caja Rural de Aragón es consciente de la importancia de reforzar los procesos y servicios digitales para potenciar la venta online de toda

su gama de productos y servicios. En este sentido se han diseñado procesos digitales que ofrecen a los clientes de Caja Rural de Aragón la posibilidad de contratar online los principales productos financieros, con total autonomía y sencillez.

3.1.6. Ciberseguridad y protección de datos

En los últimos años los ataques de ciberseguridad para acceder, modificar o destruir la información confidencial, se han convertido en una amenaza significativa para las entidades financieras y uno de los focos de preocupación y revisión de las autoridades competentes en el ámbito regulatorio (ECB, EBA, Banco de España, EIOPA, DGS, FSB, etc.). Estas amenazas se han incrementado en los últimos años debido a la creciente digitalización del sector financiero y al aumento del número de interconexiones a través de los canales de telecomunicaciones y con otras instituciones financieras y terceros. Esta situación ha hecho que la protección de los sistemas, las redes y los programas, se haya convertido en una prioridad para Caja Rural de Aragón.

Es por ello que la Entidad ha definido y desplegado un modelo de gobierno y control interno de riesgos TIC y seguridad, así como un conjunto de herramientas, políticas, normativas, circulares, acciones de formación, etc. encaminadas a proteger sus datos y archivos, así como a los usuarios.

Los roles y responsabilidades sobre la gobernanza de la gestión del riesgo tecnológico y de seguridad de la información se detallan a continuación:

- **Consejo Rector.** Establece el marco de gestión de los riesgos tecnológicos y sus políticas, garantizando una estructura organizativa interna adecuada.

- **Comité de Riesgo Operacional y Tecnológico.** Revisa la gestión del riesgo operativo y tecnológico propio de la Caja.
- **Comité de Dirección.** implementa y supervisa las estrategias aprobadas por el Consejo Rector en materia de gestión riesgos TIC.
- **Responsable de Control de Riesgos Tecnológicos.** Ejerce la función de Control del Riesgo propio de tecnología de la información, define y mantiene actualizada la Política, la estrategia y el marco de gestión de riesgos TIC.
- **Control Interno.** Supervisa y audita el cumplimiento de la Política de Gestión de Riesgos de TIC.
- **Departamento de Tecnología.** Ejecuta los procesos y actividades propias de TIC de acuerdo con las líneas y directrices marcadas por las distintas políticas de la Caja.
- **Responsables de Área y Departamentos.** Aseguran que el personal a su cargo cumpla con la Política de Gestión de Riesgos TIC y fomentan una cultura basada en la identificación proactiva de los riesgos TIC.
- **Plantilla.** Cumplen con las políticas y procedimientos de gestión de riesgos TIC.

Adicionalmente, y gracias al modelo de banca cooperativa, Caja Rural de Aragón cuenta con el expertise de Rural Servicios Informáticos (RSI) a través de la prestación de una serie de servicios e infraestructura tecnológica que le permiten adaptarse a las necesidades del negocio y a las exigencias regulatorias.

Debido a la creciente amenaza en ciberseguridad y a la cada vez mayor dependencia de los sistemas digitales, las entidades del Grupo Caja Rural y RSI crearon en 2022 un **Marco corporativo de adhesión para la gestión de la ciberseguridad** de las entidades

del Grupo. El objeto del Marco es establecer los principios para la gestión de la ciberseguridad, definir las funciones y responsabilidades básicas en esta materia, establecer los procesos clave y definir los elementos esenciales de su gobierno. Para la gestión del Marco Corporativo se ha creado un subcomité delegado del grupo de trabajo de informática (Subcomité de Ciberseguridad del GTI), cuyas principales funciones serán revisar y recomendar la estrategia de ciberseguridad del Grupo, aprobar las políticas, revisar las debilidades e incidentes más significativos, así como gestionar y supervisar el perfil de riesgo de la ciberseguridad del Grupo.

En 2023, desde el Subcomité de Ciberseguridad del GTI se han desarrollado proyectos como la rearquitectura gestión de identidades, el assessment de comunicaciones, la navegación centralizada o la revisión tráfico y accesos, entre otros.

Además, RSI a través de su servicio de ciberseguridad, da soporte a la infraestructura de Seguridad; fundamentalmente en la gestión de acceso a redes inalámbricas y redes privadas virtuales, gestión de herramientas de seguridad, gestión de herramientas de seguridad en segundo nivel y auditorías de entornos web.

Como respuesta al complejo escenario asociado al uso de sistemas de información, y al cumplimiento de requisitos normativos, la Entidad consideró necesario potenciar el posicionamiento estratégico en materia de gestión de riesgos de TIC, a través de la redacción y aprobación de la **Política de Gestión de Riesgos TIC**, que constituye el pilar básico para responder a los riesgos tecnológicos de Caja Rural de Aragón. En noviembre de 2023 la política se ha actualizado para adaptarla al nuevo organigrama de la organización.

La gestión de los riesgos derivados de las TIC es un elemento fundamental en la gestión de la información, ya que es esencial

conseguir la confianza tanto por parte del cliente como por parte de la opinión pública y los organismos reguladores. Por tanto, es de gran importancia mantener un entorno de control adecuado visible y documentado para mantener la confianza en la gestión de la actividad empresarial.

Los objetivos principales de la gestión del riesgo TIC son:

- Todos los riesgos tecnológicos son identificados y abordados.
- Los riesgos identificados son gestionados y tratados en línea con el apetito de riesgo definido.
- Se implementan y mantienen controles apropiados, incluida la ciberseguridad, en la medida en que la información se almacena en los sistemas TIC.
- Se establecen medidas de gestión de riesgo sobre las áreas y servicios propios TIC que dan soporte a los procesos de negocio.

La **Política de Gestión de Riesgos TIC** aplica a todos los activos con los que opera la Caja, independientemente de la titularidad del activo. Adicionalmente, incluye en el ámbito de aplicación todos los procesos de negocio y actividades propias que se apoyan en sistemas de información o activos tecnológicos, por los riesgos inherentes a su uso.

La evaluación de riesgos tecnológicos y de la información, es un proceso normalizado que se realiza periódicamente para identificar los riesgos a los que se enfrenta un activo de información, un proceso de negocio o una actividad. Este proceso debe utilizarse para determinar el impacto de los riesgos potenciales, así como identificar y aplicar controles apropiados para cubrir los riesgos tecnológicos inherentes al uso de sistemas de información.

La gestión adecuada de los riesgos tecnológicos permite a su vez mitigar los riesgos de:

- ❑ **Confidencialidad.** La información únicamente será accesible por el personal autorizado.
- ❑ **Integridad.** La exactitud de la información será mantenida en todo momento.
- ❑ **Disponibilidad.** La información estará accesible al personal autorizado en todo momento.
- ❑ **Agilidad.** Efectuar cambios en las tecnologías de información en unos plazos y con unos costes razonables.

La **Política de Seguridad de la información** de Caja Rural de Aragón establece los principios fundamentales que deben cumplirse en materia de seguridad de la información, con la finalidad de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de Caja Rural de Aragón, así como cumplir con los requerimientos regulatorios vigentes que se apliquen a ésta. Dichos principios fundamentales se han concretado en medidas de seguridad que mitigan los riesgos TIC y de seguridad a los que está expuesta la Entidad. Las medidas definidas se engloban en:

- ❑ Modelo de gobierno TIC y de seguridad.
- ❑ Seguridad lógica.
- ❑ Seguridad física.
- ❑ Seguimiento de la seguridad.
- ❑ Seguridad de las operaciones de TIC.
- ❑ Revisiones, evaluaciones y pruebas de seguridad de la información.
- ❑ Formación y concienciación sobre seguridad de la información.

Esta política se aplica a los activos lógicos y físicos de Caja Rural de Aragón, información y recursos críticos, ya se encuentren en reposo o en tránsito. A continuación, se describen los principales roles y responsabilidades específicos dentro del ámbito de la gestión de la seguridad de la información:

- ❑ **Comité de Seguridad de la Información.** Está al cargo de la ejecución de tareas operativas en relación con la seguridad de la información e informarán sobre ellas al Comité de Dirección.
- ❑ **Direcciones de Áreas y Departamentos.** Son responsables, dentro de su ámbito de actuación, de desarrollar, implantar y asegurar el cumplimiento de la política de seguridad de la información.

La **Política de Seguridad física y ambiental**, aprobada en octubre de 2021, define los criterios de seguridad física y ambiental para proteger los activos de información de la Entidad.

El objetivo es establecer una clasificación e identificación de zonas de seguridad física de Caja Rural de Aragón, así como los criterios fundamentales que deben cumplir las medidas de protección en base a dicha clasificación.

Esta metodología se aplica a todas las instalaciones de Caja Rural de Aragón que almacenen activos de información y de operación.

Los roles y responsabilidades específicos dentro del ámbito de la seguridad física y ambiental son los siguientes:

- ❑ **Responsable de seguridad física y ambiental.** Debe, principalmente, analizar y gestionar los riesgos de las instalaciones de Caja Rural de Aragón y diseñar las medidas de seguridad física y ambiental en función de este análisis de

riesgos. Estas tareas deben revisarse de forma periódica, además de evaluar las medidas de seguridad física en base a los riesgos a los que esté expuesta la Caja y los cambios en las tecnologías de protección.

- ❑ **Responsable de ciberseguridad.** Debe, principalmente, definir los criterios de seguridad que deben contar las medidas de protección física y ambiental en las zonas de acceso restringido.

Por su parte, la **Política de Continuidad de negocio** (*ver 3.1.3 Solvencia y rentabilidad*), define los principios fundamentales con que debe contar Caja Rural de Aragón para asegurar la continuidad del negocio en el caso de que se produzca un incidente que afecte a los procesos de negocio. En este sentido dentro del ámbito de la continuidad de negocio y tecnológica en base a los requisitos y directrices especificados en la normativa aplicable, dos roles de IT forman parte del modelo de gobierno desempeñando las siguientes funciones y responsabilidades:

- **Responsable de IT** es el responsable de implantar y mantener los procedimientos derivados de la política de continuidad de negocio en la parte que se refiere a la disponibilidad de los activos críticos de datos y sistemas.
- **Responsable de Control de Riesgos Tecnológicos**, supervisa los mecanismos de gobierno, control interno y de gestión de riesgos relacionados con la continuidad de negocio y el resultado de las pruebas realizadas, asegurando que los riesgos se gestionan de acuerdo con la Estrategia definida por el Comité de Dirección promoviendo la adopción de medidas oportunas y analiza y supervisa los riesgos relacionados con la continuidad de negocio, así como las estrategias de

continuidad y los planes de prueba gestionados por el área de continuidad de negocio.

Para el año 2024, dentro del Marco Corporativo para la gestión de la ciberseguridad, se está trabajando en alinear todas las políticas del grupo en materia de ciberseguridad.

Adicionalmente a todas las políticas descritas, el departamento de Tecnología y Ciberseguridad define anualmente la Estrategia de Ciberseguridad de Caja Rural de Aragón, donde se describen las grandes líneas de actuación que la Entidad ha adoptado para mitigar al máximo posible los riesgos en el campo de la ciberdelincuencia a los que toda infraestructura tecnológica y con acceso a Internet está expuesta. Estas líneas se agrupan en tres principales focos de actuación; prevención, detección y respuesta (*ver 3.1.6 Ciberseguridad y protección de datos*).

Las personas son el principal pilar de la ciberseguridad. Por ello, los programas formativos o de sensibilización son claves, ya que aseguran que todos los implicados en la seguridad de la información de la Entidad cuenten con un mensaje homogéneo a la vez que preciso. En esta línea, RSI impulsa un **Programa de concienciación y actualización del conocimiento en ciberseguridad**, en el que se abordaban diferentes tipos de acciones dirigidas a la plantilla como:

- Campañas de sensibilización.
- Actualización conocimiento.
- Pruebas de Resiliencia.
- Consejos de Ciberseguridad.
- Webinarios Ciberseguridad.
- Reportes.
- Encuesta de conocimiento.

Para reforzar la sensibilización en ciberseguridad, mensualmente RSI envía un boletín mensual a través de la Intranet a toda la plantilla,

con los hechos acontecidos más importantes en materia de ciberseguridad, así como consejos y recomendaciones.

3.2. Desempeño social

3.2.1. Gestión de las personas

El compromiso de Caja Rural de Aragón con las personas se sustenta en la mejora continua de la profesionalización y motivación de su equipo humano. Las personas son las que llevan a cabo la transformación, siendo el factor diferencial. Por ello, el objetivo de la Entidad es favorecer el crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización, primando la promoción y la rotación interna, de cara a tener una plantilla con amplitud de conocimientos y velando siempre por la igualdad de condiciones y oportunidades, la diversidad y la inclusión.

Magnitudes principales	2021	2022	2023
Total plantilla	718	700	710
Antigüedad media (años)	18,1	17,9	17,7
Edad media (años)	45,1	44,4	44,7
Distribución en función del género	37,7%	39,9%	40,3%
Índice de rotación ¹	-2,0%	-5,2%	-5,0%

¹ (Nº contratados - Nº bajas) / Nº total plantilla a la finalización del año anterior * 100

Caja Rural de Aragón es consciente de la importancia de cultura empresarial como palanca clave para el éxito del **Plan Estratégico 2023 – 2025 CRisalis** (*ver 1.3 Estrategia*). Para ello, se realizó un proceso con inteligencia artificial colectiva abierto a todas las personas de la Caja, en el que participó el 93% de las más de 700 que forman la plantilla de la Entidad. Como resultado se obtuvo el **ATLAS Cultural**, donde se refleja cultura actual de Caja Rural de Aragón, la cual se sustenta en tres grandes pilares; el servicio a los

clientes, honesto, personalizado y comprometido, la relación basada en la confianza y en la escucha sincera y la cercanía en el sentido más amplio de la palabra.

A su vez, también se incluye el desarrollo cultural de la Caja que facilite el éxito del Plan CRisalis, el cual se sustenta también en tres grandes pilares; la motivación al empleado, como un solo equipo y con un proyecto ilusionante, la agilidad simplificando procesos, agilizando decisiones y avanzando en autonomía y la ambición para ser capaces de rejuvenecer la marca y los clientes, sin perder la esencia.

En este sentido, las principales líneas de actuación del Plan Estratégico sobre la gestión de las personas son:

1. **OnBoarding.** Definición del proceso de OnBoarding y acogida.
2. **Definición del Employee Journey.** Establecimiento de los momentos de la verdad en el ciclo de vida laboral.
3. **Seguimiento y acompañamiento.** Establecimiento de calendarios de seguimiento y acompañamiento en el proceso de desarrollo a través de itinerarios de desarrollo por colectivos, de forma coordinada con la implicación de los responsables y personas.
4. **Plan de Acompañamiento y Formación.** Diseño y adaptación del Plan de Acompañamiento y Formación al Plan estratégico.
5. **Diseño e implementación de retribución variable.** Diseño e implementación de un nuevo modelo de retribución variable en Servicios Centrales y revisión del modelo en la Red Comercial.
6. **Desarrollo Plan de Igualdad.** Análisis de la situación del Plan de Igualdad y realización del registro retributivo anual con un nuevo modelo.

7. **Gestión de la diversidad.** Definición de objetivos del modelo de diversidad y elaboración del Plan de Diversidad.
8. **Identificación aspectos culturales estratégicos.** Proceso participativo a través del uso de la Inteligencia Artificial Colectiva, que permite descubrir, priorizar y activar aquellos aspectos para que la cultura de Caja Rural de Aragón esté alineada con la Estrategia, mediante la comprensión de la situación actual y deseada.
9. **Libro Blanco de Servicios Centrales.** Implementación del libro Blanco de Servicios Centrales elaborado de forma participativa que recoge los compromisos sobre los comportamientos de las personas de Servicios Centrales.

Empleo

A 31 de diciembre de 2023, Caja Rural de Aragón está formada por 710 personas, incluyendo personas con contrato indefinido, personal de refuerzo, interinos y personas con jubilación parcial. A continuación, se expone el número total y distribución de la plantilla, así como las modalidades de contrato por género, edad y categoría profesional.

H: Hombres M: Mujeres T: Total

Distribución geográfica plantilla	2021			2022			2023		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Zaragoza	317	179	496	304	185	489	306	190	496
Huesca	84	63	147	74	61	135	69	64	133
Teruel	0	2	2	0	2	2	1	2	3
La Rioja	33	15	48	31	18	49	31	18	49
Lleida	13	12	25	12	13	25	17	12	29
Global	447	271	718	421	279	700	424	286	710

Plantilla por edad y género	2021			2022			2023		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Menos de 30	29	29	58	38	38	76	39	40	79
Entre 30 y 50	261	205	466	239	204	443	234	209	443
Más de 50	157	37	194	144	37	181	151	37	188
Global	447	271	718	421	279	700	424	286	710
Edad media	47,1	41,7	45,1	46,4	41,4	44,4	46,6	41,8	44,7

Plantilla por género y categoría profesional	2021			2022			2023		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Dirección General	0,1%	0,0%	1	0,1%	0,0%	1	0,1%	0,0%	1
Dirección Área / Subdirección Área	0,8%	0,6%	10	1,1%	0,6%	12	1,1%	0,6%	12
Director Dto. / Responsable Zona	2,9%	1,1%	29	2,6%	1,7%	31	3,3%	1,7%	35
Dirección / Subdirección / Interventores	18,5%	8,2%	192	16,7%	8,9%	184	15,6%	9,7%	177
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	39,8%	27,9%	486	38,0%	27,7%	472	40,4%	28,9%	485
Global	62,3%	37,7%	718	60,1%	39,9%	700	59,7%	40,3%	710

Antigüedad en la organización	2021			2022			2023		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T
< 1 año	6%	9%	7%	7%	8%	7%	8%	9%	8%
De 1 a 5 años	6%	14%	9%	8%	13%	10%	10%	13%	11%
De 6 a 10 años	1%	4%	2%	2%	5%	3%	3%	7%	5%
De 11 a 20 años	45%	49%	46%	38%	50%	43%	32%	47%	38%
> 20 años	42%	24%	35%	45%	24%	37%	48%	25%	39%
Antigüedad media	-	-	18,1	-	-	17,9	-	-	17,7

Modalidades de contrato	2021			2022			2023		
	Indef	Temp	Parc	Indef	Temp	Parc	Indef	Temp	Parc
Global	93%	7%	6%	93%	7%	3%	94%	6%	4%
<i>Por género</i>									
Hombres	58,2%	4,1%	2,5%	56,4%	3,7%	0,1%	56,6%	3,1%	0,4%
Mujeres	34,8%	2,9%	3,6%	36,6%	3,3%	3,3%	37,3%	3,0%	3,2%
<i>Por edad</i>									
Menos de 30	1,7%	6,4%	0,0%	4,1%	6,7%	0,0%	5,8%	5,4%	0,0%
Entre 30 y 50	64,3%	0,6%	2,6%	63,0%	0,3%	3,0%	61,8%	0,6%	3,4%
Más de 50	27,0%	0,0%	3,5%	25,9%	0,0%	0,4%	26,3%	0,1%	0,3%
<i>Por categoría laboral</i>									
Dirección General	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
Dirección Área / Subdirección Área	1,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%
Dirección Dto / Responsable / Zona	4,0%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%
Dirección / Subdirección / Interventores	26,7%	0,0%	0,9%	26,3%	0,0%	0,3%	24,9%	0,0%	0,7%
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	60,8%	7,0%	5,2%	60,4%	7,0%	3,1%	62,3%	6,1%	3,0%

Indef.: Indefinido Temp.: Temporal Parc.: Parcial

Personas que han causado baja en la entidad (Bajas voluntarias, involuntarias y otras)	2021	2022	2023
Total	44	72	61
<i>Por género</i>			
Hombres	38	53	32
Mujeres	6	19	29
<i>Por edad</i>			
Menos de 30	2	22	27
Entre 30 y 50	6	10	15
Más de 50	36	40	19
<i>Por categoría laboral</i>			
Dirección General	0	0	0
Dirección Área / Subdirección Área	0	0	2
Dirección Dto / Responsable / Zona	3	2	1

Personas que han causado baja en la entidad (Bajas voluntarias, involuntarias y otras)	2021	2022	2023
Dirección / Subdirección / Interventores	7	10	4
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	34	60	54

Bajas voluntarias	2021	2022	2023
<i>Por género</i>			
Hombres	3	5	2
Mujeres	2	5	3
<i>Por edad</i>			
Menos de 30	2	8	3
Entre 30 y 50	3	2	2
Más de 50	0	0	0
<i>Por categoría laboral</i>			
Dirección General	0	0	0
Dirección Área	0	0	0
Dirección Dto / Responsable / Zona	0	0	0
Dirección / Subdirección / Interventores	1	1	0
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	4	9	5
Total bajas voluntarias	5	10	5

Bajas involuntarias (despidos)	2021	2022	2023
<i>Por género</i>			
Hombres	14	20	10
Mujeres	1	0	3
<i>Por edad</i>			
Menos de 30	0	0	1
Entre 30 y 50	2	1	0
Más de 50	13	19	12
<i>Por categoría laboral</i>			
Dirección General	0	0	0
Dirección Área	0	0	0
Dirección Dto / Responsable / Zona	0	0	1
Dirección / Subdirección / Interventores	3	3	1
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	12	17	11
Total bajas involuntarias	15	20	13

Otras bajas (no renovaciones, excedencias, incapacidad y jubilaciones)	2021	2022	2023
<i>Por género</i>			
Hombres	21	28	20
Mujeres	3	14	23
<i>Por edad</i>			
Menos de 30	0	14	23
Entre 30 y 50	1	7	13
Más de 50	23	21	7
<i>Por categoría laboral</i>			
Dirección General	0	0	0
Dirección Área	0	0	2
Dirección Dto / Responsable / Zona	3	2	0
Dirección / Subdirección / Interventores	3	6	3
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinas varios	18	34	38
Total otras bajas	24	42	43

Caja Rural de Aragón promueve el desarrollo personal y profesional de su plantilla, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias. Las políticas y actuaciones de la Entidad relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de las personas trabajadoras están basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Constituye principio básico de actuación para la Entidad proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen, ideología, religión, orientación sexual, estado civil o condición social, tal y como se recoge en su Código de Conducta.

Los procesos de **selección y promoción** están fundamentados en la cualificación profesional y capacidad del candidato para el puesto de trabajo. Los candidatos con experiencia previa profesional deben tener reconocida honorabilidad comercial y profesional. En este

sentido, se considera que poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en la Entidad quienes cuentan con formación del nivel y perfil adecuado en atención al puesto que van a ocupar, en particular en las áreas de banca y servicios financieros y experiencia práctica relevante derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo relevantes. Se tiene en cuenta para ello, tanto los conocimientos adquiridos en un entorno académico como la experiencia en el desarrollo profesional de funciones similares a las que van a desarrollarse en otras Entidades.

En la valoración de la experiencia práctica y profesional se presta especial atención a la naturaleza y complejidad de los puestos desempeñados, las competencias y poderes de decisión y responsabilidades asumidas, así como el número de personas a su cargo, el conocimiento técnico alcanzado sobre el sector financiero y los riesgos que deben gestionar.

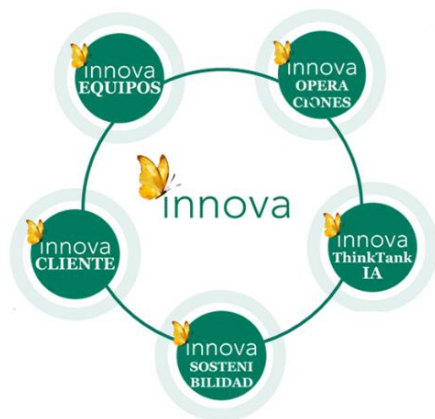
Al formar parte del Grupo Caja Rural, la Entidad tiene acceso a Rural Empleo (empleo.ruralempleo.com), un portal web donde se publican las ofertas de trabajo disponibles en las Cajas que forman parte del grupo. El aspirante puede ver la descripción del trabajo ofertado, así como las funciones, requisitos y la retribución y beneficios.

En 2023, se ha revisado todo el proceso de incorporación (OnBoarding). Adicionalmente, se ha mejorado el procedimiento de seguimiento de nuevas contrataciones y transformación a indefinidos. Para ello, se ha desplegado un calendario de seguimiento de las nuevas contrataciones y transformación de indefinidos de forma conjunta entre el Área de Personas y las direcciones de oficinas o departamentos donde se ubican, con el objetivo de acompañar en la adaptación y fomentar el desarrollo profesional de las nuevas incorporaciones.

Nuevas contrataciones	2021	2022	2023
<i>Por género</i>			
Hombres	19	21	18
Mujeres	10	14	8
<i>Por edad</i>			
Menos de 30	25	27	8
Entre 30 y 50	4	7	17
Más de 50	0	1	1
Total nuevas contrataciones	29	35	26

Se han tenido en cuenta solamente las nuevas personas contratadas, es decir aquellos que no han pertenecido a la plantilla de Caja Rural de Aragón con anterioridad.

Mantener un **diálogo abierto y continuo con las personas** de Caja Rural de Aragón es muy importante para la Entidad. Uno de los principales mecanismos de comunicación interna es la **Intranet**, que permite una comunicación, principalmente unidireccional, con toda la plantilla disponiendo así de información puntual sobre la entidad (noticias, actualidad, normativa, productos, campañas, etc.).



Dentro de la apuesta de la Caja para fomentar la participación y la escucha activa de sus personas, se ha evolucionado el canal Innova al **Universo Innova**, creándose 5 canales con diferentes temáticas para proponer mejoras o ideas desde cualquier puesto de la Entidad:

- **Innova Equipos.** Tiene como objetivo mejorar la cultura corporativa a través de la escucha de la plantilla y desarrollando las ideas y sugerencias a través de equipos de trabajo de manera participativa.

- **Innova Operaciones.** (*ver 3.1.5. Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores*).
- **Innova ThinkTank IA.** (*ver 3.1.5. Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores*).
- **Innova Sostenibilidad.** (*ver 2.3. Estrategia de sostenibilidad*).
- **Innova Cliente.** (*ver 3.1.5. Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores*).

En paralelo, existen múltiples reuniones presenciales y/o virtuales de carácter periódico (reuniones de plantilla, reuniones de Zona, reuniones de gestores especializados, Webinars Digitales, etc.) que generan interacción entre Servicios Centrales y la Red de Oficinas.

Caja Rural de Aragón dispone de una **Política de Retribuciones** que se rige, entre otros principios, por fomentar una gestión adecuada y eficaz del riesgo, sin incentivos a la asunción de riesgos incompatibles con el perfil aprobado por el Consejo Rector, asegurar la transparencia en la política retributiva mediante normas de gestión retributiva explícitas y conocidas por los profesionales de la Caja y alineado con la Estrategia y los objetivos empresariales, incluyendo los ambientales, sociales y de gobernanza, los valores y los intereses a largo plazo de la Entidad, disponiendo de medidas concretas que eviten conflictos de intereses.

La Política Retributiva de la entidad se aplica sin diferencias por género, garantizando que todos los aspectos de la política sean neutros y no discriminatorios, con el objeto de asegurar la igualdad de retribución entre las personas para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor, tal como se recoge en la misma.

Dicha política se basa en una adecuación de las mejores prácticas de buen gobierno internacionales y de la legislación vigente. Esta retribución se estructura tomando en consideración el contexto de

coyuntura y resultados de la Entidad y se compone fundamentalmente de:

- Una **retribución fija** basada en el nivel de responsabilidad dentro de la organización y la experiencia profesional que se asume, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una **retribución variable** vinculada a la consecución de objetivos previamente establecidos y a una gestión prudente del riesgo, con incentivos que se ajustan a los intereses a largo plazo de la Entidad, teniendo en cuenta los riesgos actuales y futuros. En 2023 se ha hecho extensible también para la plantilla de Servicios Centrales.

Adicionalmente, las personas de Caja Rural de Aragón cuentan con una serie de beneficios que aportan calidad a su retribución. En la Intranet Corporativa está habilitado un apartado que detalla los beneficios de los trabajadores para un mayor conocimiento y difusión. Estos son algunos de ellos:

- Flexibilidad horaria.
- Reducción de jornada.
- Seguro de Accidentes.
- Seguro de Vida.
- Seguro de Salud.
- Productos y servicios bancarios en condiciones especiales.
- Ayuda a estudios.
- Complemento salarial maternidad/paternidad.
- Plan de pensiones.
- Ayudas a personas trabajadoras con familiares discapacitados.
- Fondo de Accidentes.
- Asociación de personas trabajadoras.
- Excedencias especiales.
- Permisos retribuidos anteriores fecha de alumbramiento.
- Préstamos de coche, vivienda, atenciones personales o anticipo 9 mensualidades.

De acuerdo con el Convenio Colectivo para las sociedades cooperativas de crédito vigente, Caja Rural de Aragón tiene el compromiso de complementar las prestaciones de viudedad y orfandad de la Seguridad Social que, en su caso, correspondan a los beneficiarios de la plantilla en activo causantes de las mismas y a satisfacer un premio por dedicación para todo el personal que, con una antigüedad igual o superior a veinte años, cese en la empresa por jubilación, invalidez permanente total o absoluta o gran invalidez, consistente en tres mensualidades del total de las percepciones ordinarias que integren la nómina en el mes que se produzca el hecho.

Para cubrir dichos compromisos Caja Rural de Aragón dispone de un plan de pensiones de empleo, que cuenta con un reglamento donde se recogen las normas generales, el régimen de aportaciones y prestaciones y las pautas para la organización y modificación, así como la jurisdicción y comunicaciones pertinentes.

El funcionamiento y ejecución del Plan de Pensiones es supervisado por una Comisión de Control, formada por representantes del promotor, partícipes y beneficiarios, de manera que se garantiza la presencia de todos los interesados. Cada tres años, un actuario independiente debe realizar la correspondiente revisión financiero-actuarial, teniendo en cuenta los criterios establecidos, con carácter general, por el Ministerio de Economía y Hacienda.

Por último, Caja Rural de Aragón pone a disposición de su plantilla un sistema de retribución flexible de carácter voluntario que engloba el pago de guarderías, seguro médico de familiares, transporte y ticket restaurante.

Operaciones de préstamo a personal	2021	2022	2023
Total	87	70	83

Personas acogidas al sistema de retribución flexible	2021	2022	2023
Total	392	397	412
%	54,6%	56,7%	58,0%

Remuneraciones medias	2021	2022	2023
Global	38.099 €	38.522 €	39.908 €
<i>Por género</i>			
Hombres	40.114 €	40.597 €	42.608 €
Mujeres	34.580 €	35.125 €	35.905 €
<i>Por edad</i>			
Menos de 30	22.330 €	22.298 €	23.165 €
Entre 30 y 50	38.778 €	39.826 €	40.419 €
Más de 50	44.764 €	44.793 €	45.463 €
<i>Por categoría laboral</i>			
Dirección Área	82.086 €	84.455 €	95.074 €
Dirección Dto / Responsable / Zona	51.553 €	52.309 €	54.257 €
Dirección / Subdirección / Interventores	42.003 €	42.584 €	44.008 €
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	34.641 €	34.704 €	35.706 €

No se publica el indicador de remuneración media de la Dirección General por protección de datos al ser nominativo, si bien, queda a disposición de los verificadores.

Referencias sobre salario mínimo	2021	2022	2023
Salario mínimo de entrada en € / Nº horas trabajadas	13,0 €	13,2 €	13,8 €
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	162%	160%	155%
Salario mínimo interprofesional	13.510,0 €	14.000,0 €	15.120,0 €

Personas acogidas al sistema de retribución flexible	2021	2022	2023
Total	392	397	412
%	54,6%	56,7%	58,0%

Organización del trabajo

El convenio colectivo aplicable con carácter general a todo el personal de Caja Rural de Aragón (exceptuando a la Dirección General) es el **XXII Convenio Colectivo Estatal de Sociedades Cooperativas de Crédito**, firmado el día 17 de septiembre de 2021. En diciembre se constituyó la mesa negociadora para negociar el nuevo convenio colectivo.

Con carácter general, las condiciones laborales aplicables a toda la plantilla de Caja Rural de Aragón se ven mejoradas con lo establecido en un acuerdo laboral de empresa. Dicho acuerdo fue actualizado en junio de 2022, en el cual, entre otras cuestiones, se modificó el horario de trabajo y se mejoraron los permisos retribuidos y las coberturas de los seguros de vida y accidentes.

El 26 de junio de 2023 se firmó un **Acuerdo Laboral sobre Préstamos Vivienda Habitual** entre Caja Rural de Aragón y las secciones sindicales de la misma, donde se acordó mejorar las condiciones pactadas anteriormente, cuya finalidad sea vivienda habitual desde el 1 de julio de 2023 hasta el 30 de junio de 2024.

%plantilla cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	2021	2022	2023
Hombres	99,8%	99,8%	99,8%
Mujeres	100,0%	100,0%	100,0%
Global	99,9%	99,9%	99,9%

La jornada máxima de trabajo se ajusta a lo establecido en el convenio colectivo aplicable para el sector, siendo en cómputo anual de mil setecientas horas. El horario laboral es conforme a lo establecido en el acuerdo laboral de aplicación firmado el 3 de junio de 2022.

Nº horas trabajadas ¹	2021	2022	2023
Hombres	743.973	697.736	682.941
Mujeres	436.152	442.722	447.803
Global	1.180.125	1.140.458	1.130.744

Nº horas absentismo ¹	2021	2022	2023
Hombres	38.588	39.639	37.009
Mujeres	21.573	30.167	36.408
Global	60.161	69.806	73.417

Tasa de absentismo laboral	2021	2022	2023
Hombres	5,2%	5,7%	5,4%
Mujeres	4,9%	6,8%	8,1%
Global	5,1%	6,1%	6,5%

*Horas absentismo / horas trabajadas * 100*

¹Para el cálculo de las horas trabajadas y de absentismo se ha tenido en cuenta todos los absentismos a excepción de vacaciones y licencias retribuidas.

Caja Rural de Aragón impulsa diferentes medidas de **conciliación de vida laboral y familiar** a hombres y mujeres, lo que permite promover un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal. Los responsables facilitan entre las personas de su equipo el acceso a las medidas que promueven la conciliación del desempeño de la actividad profesional en la Entidad con las necesidades de su vida personal y familiar. En este sentido, las personas de la Entidad que tienen a su cargo personas mayores de 65 años, menores de 12 años, personas con discapacidad, así como, quien tenga a su cargo directo un familiar con enfermedad grave hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, tienen derecho a flexibilizar en una hora el horario fijo de su jornada, siempre que queden debidamente cubiertas las necesidades del servicio.

En el caso de las personas de Caja Rural de Aragón que tienen hijos con discapacidad psíquica, física o sensorial, disponen de dos horas de flexibilidad horaria diaria sobre el horario fijo, a fin de conciliar los

horarios de los centros educativos ordinarios de integración y educación especial u otros centros donde el hijo reciba atención.

Permiso parental	2021	2022	2023
<i>Personas que han tenido derecho a permiso parental</i>			
Global	32	25	34
Hombres	16	13	21
Mujeres	16	12	13
<i>Personas que se han acogido al permiso parental</i>			
Global	32	25	34
Hombres	16	13	21
Mujeres	16	12	13
<i>Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental</i>			
Global	32	25	34
Hombres	16	13	21
Mujeres	16	12	13

Tasa de regreso al trabajo tras permiso parental	2021	2022	2023
Hombres	100%	100%	100%
Mujeres	100%	100%	100%
Global	100%	100%	100%

El derecho a la **desconexión digital y laboral** de los trabajadores de Caja Rural de Aragón se recoge en el Convenio colectivo para las sociedades cooperativas de crédito. Se tienen en cuenta todos los dispositivos y herramientas susceptibles de mantener la jornada laboral más allá de los límites de la legal o convencionalmente establecida: teléfonos móviles, tabletas, aplicaciones móviles propias de las empresas, correos electrónicos y sistemas de mensajería, o cualquier otro que pueda utilizarse. Entre las principales medidas, se reconoce el derecho de las personas trabajadoras a no atender dispositivos digitales, fuera de su jornada de trabajo, ni durante los tiempos de descanso, permisos, licencias o vacaciones, salvo que se den las causas de urgencia justificada estipuladas, con la única

excepción de aquellas personas que se encuentren «de guardia» o similar. Se considera que concurren circunstancias excepcionales muy justificadas cuando se trate de supuestos que puedan suponer un riesgo hacia las personas o un potencial perjuicio empresarial para el negocio, cuya urgencia requiera de la adopción de medidas especiales o respuestas inmediatas.

Adicionalmente, en mayo de 2023 se publicó el protocolo de desconexión digital de Caja Rural de Aragón a tenor de lo establecido en el artículo 88.3 de la citada Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantías de los derechos digitales.

Para reforzar dicho protocolo, entre junio y septiembre, toda la plantilla tuvo la oportunidad de realizar una formación de desconexión digital en formato digital a través de la plataforma AURA. El objetivo de la formación era aportar las claves para hacer un uso responsable de los medios tecnológicos y dosificar su uso, sabiendo desconectar y eliminar la dependencia a las diferentes aplicaciones existentes.

Salud y Seguridad

Caja Rural de Aragón está comprometida con la promoción de la salud en el trabajo, cumpliendo con la normativa en prevención de riesgos laborales y adicionalmente implementando acciones que protegen y promueven la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo.

Muestra de este compromiso, es que desde 2021, Caja Rural de Aragón pertenece a la **Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES)**, y por lo tanto, se acredita que la Entidad realiza proyectos de promoción de la salud entre su plantilla, contemplando todas las dimensiones de la salud, física, psíquica y social, basándose en la

participación de la plantilla, fomentando la observación y toma de conciencia de su realidad y apoyándose en el trabajo en grupos como forma de desarrollo personal y de participación. Además, otro de los requisitos para pertenecer a dicha Red es adherirse a la Declaración de Luxemburgo, en la que se establecen los principios básicos de actuación y marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa, mejorando la organización y las condiciones de trabajo, promoviendo la participación activa y fomentando el desarrollo individual.

En noviembre de este año se ha realizado una evaluación de los **factores de riesgos psicosociales**, que son aquellas condiciones de una situación laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, con capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo. Dicha evaluación fue consensuada con los Comités de Seguridad y Salud. Se realizó un cuestionario voluntario y anónimo para toda la plantilla con el método F-psico del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los resultados obtenidos están siendo analizados y se identificaran acciones de mejora para desarrollar a lo largo de 2024.

La promoción de la salud en el lugar de trabajo puede redundar en una la disminución de las enfermedades y los costes derivados de ellas, en un incremento de la productividad, así como en una plantilla más sana, más motivada, con la moral más alta y con un mejor clima laboral. Por ello, en 2023, se han realizado entre otras las siguientes acciones:

- Día de la fruta en Servicios Centrales, haciéndolo extensible algún día al mes a las oficinas de la red.
- Estiramientos en el puesto de trabajo.
- Taller de liberación miofascial: automasaje.

- ☐ Participación en la marcha contra el cáncer.
- ☐ Participación en el II torneo solidario de pádel Atades.
- ☐ Curso primeros auxilios.
- ☐ Curso reciclaje manejo desfibrilador.
- ☐ Donación de Sangre en las instalaciones.
- ☐ Día contra el cáncer de mama con mesa informativa y con lazos rosas para toda la plantilla.
- ☐ Taller sobre nutrición.
- ☐ Taller sobre "dormir bien".
- ☐ Taller sobre Cuidado del corazón en la mujer.
- ☐ Taller de protección solar.
- ☐ Taller sobre peligros de manejo de internet y redes para las personas de la Entidad e hijos e hijas.
- ☐ Carrera ESIC de empresas.
- ☐ Taller sobre manejo de emociones en el trabajo.
- ☐ Comunicaciones semanales sobre salud y bienestar, así como información sobre campañas de salud (cuidado de la vista, revisión ginecológica, revisión de la próstata etc.).



Participantes de Caja Rural de Aragón en la IX carrera de Empresas ESIC en Zaragoza.

En materia de **prevención de riesgos laborales**, Caja Rural de Aragón cuenta con servicio de prevención propio para las siguientes especialidades:

- ☐ Seguridad en el Trabajo.
- ☐ Higiene industrial.
- ☐ Ergonomía y Psicología Aplicadas.

En la gestión de la prevención se realiza la evaluación de factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, la planificación de la actividad preventiva, la coordinación de la vigilancia de la salud, así como la impartición de formación en Prevención de riesgos laborales en oficinas para las nuevas incorporaciones. El sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa fue auditado por última vez en 2022, siendo la próxima en 2026, siguiendo la periodicidad establecida de cuatro años.

En 2023, para dar cumplimiento al plan de prevención de riesgos laborales, se realizó un simulacro de evacuación del edificio de Servicios Centrales, con el objetivo de que las personas responsables conozcan y entiendan sus funciones, así como para detectar las posibles deficiencias que permitan proponer medidas correctoras si es necesario. De esta manera se comprobó la eficacia del plan de evacuación en su conjunto.

En cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, existen en la Entidad cuatro **Comités de Seguridad y Salud**, en el Edificio Coso (Servicios Sociales), en la provincia de Zaragoza, Huesca y La Rioja. Estos Comités están formados por representantes de la empresa y delegados de prevención, estos últimos son elegidos teniendo en cuenta el artículo 35 de la citada Ley. El total de la plantilla son representados en los Comités de Salud y Seguridad Laboral. El

Comité se reúne trimestralmente para aprobar la planificación de prevención de riesgos laborales, así como realizar seguimiento de las actividades desarrolladas.

Accidentes laborales	2021	2022	2023
<i>Accidentes laborales mortales</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0
<i>Accidentes laborales con grandes consecuencias</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0
<i>Accidentes laborales leves</i>			
Total	9	5	8
Hombres	6	1	3
Mujeres	3	4	5

Índice frecuencia de accidentes laborales	2021	2022	2023
Índice frecuencia de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0,0	0,0	0,0
Índice frecuencia de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0,0	0,0	0,0
Índice frecuencia de lesiones por accidente laboral leve (Nº accidentes laborales/Horas trabajadas) * 200.000 horas	1,4	0,8	1,4

Jornadas perdidas por accidente laboral	2021	2022	2023
Total	-	-	77
Hombres	-	-	0
Mujeres	-	-	77

Índice de gravedad de accidentes laborales	2021	2022	2023
Total	-	-	0,1
Hombres	-	-	0,0
Mujeres	-	-	0,2

(Nº jornadas perdidas por accidente laboral / nº horas trabajadas) *1.000 horas

Dolencias y enfermedades laborales	2021	2022	2023
<i>Fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0
<i>Trabajadores con dolencias y enfermedades laborales</i>			
Total	0	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	0	0

Relaciones sociales

Caja Rural de Aragón garantiza que toda su plantilla tiene derecho a ser miembros o formar sindicatos de su propia elección y a negociar colectivamente. Caja Rural de Aragón adopta una actitud abierta hacia las actividades de los sindicatos, así mismo promueve la participación de estos mediante el permanente dialogo con los representantes de los trabajadores para lograr objetivos comunes basándose en el respeto mutuo.

En 2023 se ha creado un nuevo comité de empresa para el Edificio Coso 29 de Zaragoza (Servicios Centrales), añadiéndose a los comités ya existentes en Zaragoza, Huesca y La Rioja y al delegado de personal en Lleida.

En febrero se celebraron las elecciones para los Comités de Empresa y el delegado de personal.

Composición Comités de Empresa	2021			2022			2023		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Zaragoza	13	4	17	12	5	17	11	2	13
Edificio Coso 29 (SSCC)	-	-	-	-	-	-	6	3	9
Huesca	8	1	9	8	1	9	9	-	9
La Rioja	2	3	5	2	3	5	3	2	5
Global	23	8	31	22	9	31	29	7	36

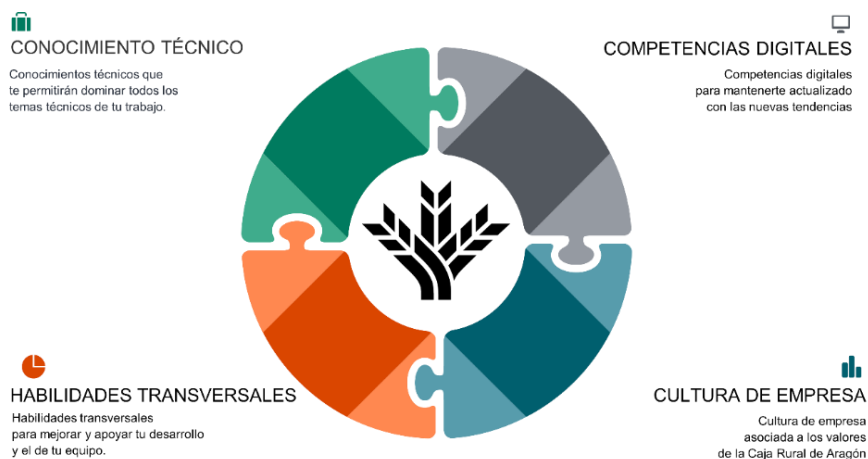
H.: Hombres; M.: Mujeres

En relación con el diálogo social, la relación es permanente con la representación legal de los trabajadores, realizándose reuniones periódicas. En dichas reuniones se comparte diversa información como la evolución de la situación de la entidad, previsiones sobre contratación o cambios en la estructura organizativa, o los relacionados con el cumplimiento de la normativa laboral y de prevención.

Gestión del talento

Caja Rural de Aragón asume el reto de acompañar en el desarrollo personal y profesional del equipo evolucionando en línea con las necesidades y cambios del entorno, con el objetivo de incrementar la productividad y lograr la adaptación continua al entorno.

Para ello, la Entidad dispone de un **Plan de Acompañamiento y Formación**, anual cuyo objetivo es apoyar el Plan Estratégico de la Entidad y desarrollar profesionalmente a los equipos de la Caja Rural de Aragón. Se fundamenta sobre cuatro pilares fundamentales, de los cuáles se desarrollan diferentes acciones.



La recogida de necesidades y acciones de formación se realiza anualmente en el mes de noviembre durante las reuniones de Calibración y Planificación, donde con la intervención de todas las direcciones de Área, Departamento y Zona, se revisa el posicionamiento profesional (Desempeño y Potencial) de todas las personas y sus necesidades formativas.

Para fomentar la mejora continua, se analiza el proceso de Acompañamiento y Formación a través de una encuesta interna anual, la cual recoge la adecuación del plan, los puntos fuertes y áreas de mejora, y en la que puede participar toda la plantilla de Red y Servicios Centrales.

Media de horas de formación por empleado al año	2021	2022	2023
Global	65	101	101
<i>Por género</i>			
Hombres	64	100	96
Mujeres	66	102	108
<i>Por categoría laboral</i>			
Dirección General	34	13	83
Dirección Área	98	62	123
Dirección Dto / Responsable / Zona	75	70	118
Dirección / Subdirección / Interventores	88	104	98
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	70	102	101

Horas de formación por modalidades	2021	2022	2023
Global	57.653	70.815	75.971
Presencial	1.136	2.680	4.618
A distancia	5.180	4.869	3.801
E-learning	51.337	63.266	67.552

El **posicionamiento profesional** es un proceso consolidado en Caja Rural de Aragón desde hace más de 15 años para evaluar el desempeño de las personas de la Entidad. Durante el mismo se mide, para toda la plantilla, el **desempeño**, es decir, la capacidad, el

esfuerzo y el impacto del trabajo realizado de cada persona y las **Competencias de Empresa**, es decir, la automotivación, el trabajo en equipo, la orientación al cliente y la identidad corporativa. Además, para todos los managers se añaden las **Competencias Directivas** (desarrollo de personas, liderazgo y pensamiento estratégico).

El proceso, que arranca con la autoevaluación, continúa con la valoración del Responsable. Tras esto pasa a la sesión de calibración en la que se unifica el criterio de todos los managers de la Entidad obteniendo la Matriz del Talento, base de las políticas de Recursos Humanos del año.

De esta forma, desde el primer día del año, cada persona puede reunirse en una conversación 1:1 con su responsable, donde podrá solicitar feedback y establecer sus Planes de Desarrollo. Como novedad en 2023, los managers de Servicios Centrales realizan una Evaluación 360°. Se han incorporado 6 preguntas de factores para alinearlos con los objetivos del Plan Estratégico. Los resultados de la evaluación, junto con los de la encuesta de cliente interno, computan para la retribución variable.

% de evaluaciones periódicas	2021	2022	2023
Global	100%	100%	100%
<i>Por género</i>			
Hombres	100%	100%	100%
Mujeres	100%	100%	100%
<i>Por categoría laboral</i>			
Dirección General	100%	100%	100%
Dirección Área	100%	100%	100%
Dirección Dto / Responsable / Zona	100%	100%	100%
Dirección / Subdirección / Interventores	100%	100%	100%
Equipo Gestor Comercial / Equipo Gestor SSCC / Oficinos varios	100%	100%	100%

Por otro lado, Caja Rural de Aragón sigue apostando por la colaboración con Universidades, Escuelas de Negocio y Entidades en diferentes proyectos, impulsando iniciativas que contribuyen activamente al progreso laboral de las zonas de influencia. El objetivo principal es dar la oportunidad a estudiantes de tener, en muchos casos, su primer contacto con el mundo laboral en su zona de procedencia o cercanías.

En 2023, siguiendo con el compromiso de la Caja con los programas de prácticas, se han redefinido los itinerarios formativos de las personas en práctica. Para ello, han colaborado varias direcciones de oficina, elaborándose un documento progresivo que incluye formación e-learning y on the job training, con tareas y seguimiento definido.

Para reforzar estos itinerarios formativos, se realizan comunicaciones con los tutores a través de videoconferencias, donde se explica la importancia del programa de prácticas para la Entidad, así como las novedades normativas, sociales y de la Caja que impactan en las prácticas. Todo esto. Adicionalmente, para dar una mayor orientación a la formación, el tutor tiene que reflejar en un documento el seguimiento semanal realizado al tutelado.

Programa prácticas	2021	2022	2023
Nº estudiantes	97	86	86
Nº convenios	103	93	101

Los convenios de prácticas se han realizado con las siguientes entidades:

Nº participantes por entidad	2021	2022	2023
Global	103	93	101
CESTE	19	10	3
FEUZ	10	5	10
GRUPO INTEGRRA	30	34	27

Nº participantes por entidad	2021	2022	2023
KÜHNEL	1	0	0
UNED	0	0	0
UNIVERSA	32	35	45
USJ	0	2	3
Otras universidades	11	7	13

Accesibilidad

En 2023 sigue vigente la declaración de excepcionalidad por no cumplir la cuota del 2% a favor de trabajadores con discapacidad que la Entidad solicitó en 2021 al INAEM. Como medidas alternativas, la Entidad realiza donaciones destinadas a la inserción laboral y a la creación de empleo para las personas con discapacidad, así como a la contratación de suministro de materias primas, maquinaria o bienes de equipo con el Centro especial de empleo.

Las oficinas de Caja Rural de Aragón cumplían con los requisitos de accesibilidad y de cumplimiento legal de aplicación en el momento en el que se crearon. En todas las oficinas nuevas o remodeladas se realizan acondicionamientos funcionales y de dotación de elementos accesibles y de la señalética necesaria.

Plantilla con discapacidad	2021	2022	2023
Hombres	5	4	3
Mujeres	1	1	1
Global	6	5	4
% plantilla	0,8%	0,7%	0,6%

Igualdad

La política de Caja Rural de Aragón siempre se ha basado en la igualdad de oportunidades, velando por favorecer siempre la promoción interna y el desarrollo de los profesionales de la Entidad.

Brecha salarial ¹	2021	2022	2023
	13,8%	13,5%	15,7%

¹(Salario medio hombres-salario medio mujeres) / salario medio hombres

Para la Entidad constituye un principio estratégico y transversal de actuación proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando la ausencia de situaciones de discriminación. Por ello, como se ha mencionado anteriormente, se han incluido acciones de gestión de Igualdad y diversidad en el Plan Estratégico.

En el año 2022, se aprobó y registró el **III Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres** resultado de una revisión del plan anterior y de la realización de un diagnóstico sobre diferentes materias, en las que se tuvo en cuenta las características de la plantilla y sus necesidades, incluyendo los objetivos y medidas con sus indicadores de seguimiento y adaptando el mismo a la nueva normativa legal.

El seguimiento general de la aplicación y cumplimiento del Plan de Igualdad se realiza por la Comisión de seguimiento del plan de Igualdad compuesta por 3 representantes de los trabajadores (1 por sección sindical: CC.OO., FITC, UGT) y por 3 representantes de la empresa.

La Comisión del Plan de igualdad tiene como principales funciones:

- Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el ámbito de Caja Rural de Aragón.
- Realizar una labor de seguimiento y evaluación del contenido del Plan de Igualdad de la Entidad.
- Promover el principio de igualdad y no discriminación en cuanto a empleo, formación, retribución, promoción y el desarrollo de su trabajo.

En junio de 2023 se ha presentado a la comisión los informes de retribuciones medias de hombres y mujeres para cada grupo y nivel profesional de la red comercial de los años 2021 y 2022.

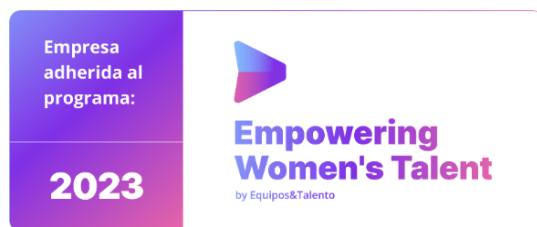
Caja Rural de Aragón ha establecido un método que se aplica tanto para prevenir, a través de la formación, la responsabilidad y la información, como para resolver las reclamaciones relativas al acoso, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. La Entidad cuenta con un proceso interno ágil y eficaz para tramitar las denuncias.

En este sentido, Caja Rural de Aragón dispone de un **Protocolo de actuación en caso de acoso laboral**, así como de un **Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo**.

Casos de discriminación	2021	2022	2023
	0	0	0

En 2023, junto con otras Caja Rurales del grupo, Caja Rural de Aragón se sumó al programa

Empowering women's talent, programa de desarrollo de talento enfocado en el empoderamiento de las mujeres en las compañías, que contribuye a que las empresas puedan aprender, compartir, comunicar e inspirar sobre la diversidad de género. Por su adhesión, la Entidad recibió el sello de reconocimiento como empresa adherida al programa, apostando por el desarrollo del liderazgo y el talento femenino.



La Entidad también se adhirió al programa **Diversity Leading company**, contribuyendo a mejorar la gestión de la diversidad y la inclusión de los equipos.

Muestra del compromiso de la Entidad con la diversidad, durante el mes de mayo se introdujo en el pie de firma de todas las personas un banner por el cual la Entidad se unía al mes europeo de la diversidad.

En abril de 2022, Caja Rural de Aragón firmó la **Carta de la Diversidad** para el periodo 2022 - 2024, una carta compromiso de 10 principios por el que se asume el compromiso de fomentar los principios fundamentales de la igualdad, diversidad e inclusión. Los 10 principios asumidos son:



- Construir una plantilla diversa.
- Promover una cultura inclusiva.
- Promover procesos de selección y promoción sin sesgos.
- Promover políticas de conciliación personal y laboral.
- Reconocer la diversidad de los clientes.
- Comunicar internamente este compromiso.
- Invitar a proveedores a sumarse al Chárter Europeo.
- Comunicar externamente este compromiso.
- Difundir buenas prácticas y resultados obtenidos.
- Sensibilizar transversalmente sobre Diversidad e Igualdad.

Derechos Humanos

En materia de promoción y cumplimiento de convenios y declaraciones dispuestos en materia de derechos humanos, en Caja Rural de Aragón se cumple con lo dispuesto en su Código de Conducta y en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. En el Código de Conducta se recoge que ningún empleado de la Entidad está obligado a cumplir órdenes o instrucciones contrarias a la Ley o a los principios contenidos en el Código de Conducta. En el caso darse una situación de tales características, el empleado podrá dirigirse a la comisión del Código de Conducta para denunciar la misma con garantía de confidencialidad absoluta. Adicionalmente, el Consejo Rector firmó un compromiso de la Entidad con los Principios del Pacto Mundial.

En el artículo 7 del convenio colectivo del sector se recoge que cualquier instrucción y/o comportamiento contrario a los principios éticos recogidos pueden ser puesto en conocimiento de la Entidad por cualquier persona de la plantilla y por los cauces habilitados para ello, a efectos de que se valore y analice la adecuación o no de dichas instrucciones a las buenas prácticas bancarias que deben regir la profesión. En el caso de Caja Rural de Aragón, las personas pueden dirigirse a la Comisión del Código de Conducta, así como a los canales habilitados para el cumplimiento de Compliance Penal y para el protocolo de acoso.

La representación de los trabajadores en la empresa también puede recoger dudas, solicitudes y denuncias de la plantilla sobre estos temas para, después de un análisis de su pertinencia, trasladarlas a la Dirección, a través de los canales establecidos para la interlocución con la Representación Legal de los Trabajadores.

En todo caso, la empresa establece las suficientes garantías de confidencialidad e indemnidad, así como la protección de la identidad, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, de la persona que comunica cualquier hecho o situación presuntamente contrario a los principios aquí recogidos.

Como se ha comentado anteriormente, la Entidad firmó en el año 2021 la Declaración de Luxemburgo reafirmando su compromiso con la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo, la cual es una estrategia empresarial que aspira a la prevención de los riesgos profesionales (incluyendo enfermedades relacionadas con el trabajo, accidentes, lesiones, enfermedades profesionales y estrés) y a aumentar la capacidad individual de la población trabajadora para mantener su salud y calidad de vida.

En lo referente al trabajo forzoso o explotación infantil, debido a la actividad desarrollada por Caja Rural de Aragón, no existe casuística en ninguno de los centros de la Entidad que indique la necesidad de adoptar medidas distintas de las que actualmente se llevan a cabo en esta materia, en estricto cumplimiento de la normativa laboral vigente y de los principios que rigen las relaciones en la empresa.

Caja Rural de Aragón respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En la actualidad, la Entidad tiene constituidas 3 secciones sindicales de las organizaciones sindicales CCOO, UGT y FITC. En el Consejo Rector existe un vocal en representación de los trabajadores de la Entidad que es elegido de entre sus trabajadores según la normativa de aplicación para las cooperativas de crédito.

3.2.2. Compras responsables

Caja Rural de Aragón bajo su vocación de orientación hacia sus grupos de interés y la generación de valor compartido reconoce el papel que desempeñan los proveedores en la consecución de los objetivos corporativos y que el concepto de responsabilidad y sostenibilidad depende globalmente de toda la cadena de suministros.

La Entidad apuesta por la contratación de proveedores locales para aquellos casos en los que existe la opción. Muestra de ello, es que en el ejercicio 2023 se ha contratado para el mantenimiento de oficinas al 100% de proveedores locales.

Para la interacción y relación con los proveedores, la Entidad tiene definido un **Manual de Procedimiento, Control de Gasto, Compras, Contratación de servicios y Pago a Proveedores** en el que se fundamentan los requisitos para la selección de proveedores y de la correcta gestión de toda la cadena de valor con los mismos.

Dicho manual, recoge las políticas, métodos y directrices, aplicables a la gestión y contratación de compras y servicios de todas las Áreas y Departamentos de la Entidad, teniendo en consideración:

- Los principios de actuación de la Entidad relativos al modelo de prevención de riesgos penales.
- El Código de Conducta de la plantilla.
- Los conflictos de interés.
- La normativa reguladora de la prevención del blanqueo de capitales y financiación al terrorismo.
- Las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

Además, en los contratos de prestación de servicios, se definen SLA's del servicio, con el objetivo de fijar los niveles de calidad sobre los

que se va a sustentar la relación entre el proveedor y Caja Rural de Aragón. Así mismo, se marca la necesidad de establecer el seguimiento del cumplimiento de las medidas definidas por parte de los proveedores y el modo de coordinación, terminación y traspaso del servicio.

En 2022, en el Manual de Compras y Contratación de Servicios, se procedió a dar un mayor énfasis en el conocimiento del proveedor de forma previa a su contratación (situación financiera, etc.) buscando así la minimización de riesgos en la relación con el mismo.

Como se citaba anteriormente, el Código de Conducta incluye cuestiones específicas en relación con la gestión de proveedores por parte de la plantilla. Concretamente se establece que debe evitarse cualquier interferencia o influencia de clientes, proveedores o terceros, que pueda alterar la imparcialidad y objetividad profesional de la plantilla. La selección de los proveedores se regirá por criterios de máxima objetividad, transparencia y fomento de la competencia, evitando, siempre que sea posible, las relaciones de exclusividad.

En los procesos de selección y contratación de proveedores, se tiene presente la implantación de políticas de responsabilidad social corporativa, respeto a los derechos humanos y preservación medioambiental por parte de éstos.

En 2022, la Entidad revisó el **Manual y políticas/directrices de externalización de servicios esenciales** que pretende dar respuesta a los requerimientos de la Autoridad Bancaria Europea en cuando a la externalización de servicios esenciales. En dicho manual, se recogen los aspectos a tener en consideración para la subcontratación de servicios esenciales e inherentes a la actividad prestado como por ejemplo la existencia de un Plan de Continuidad de Negocio por parte del proveedor o los KPIs a establecer para el

correcto seguimiento del mismo. De igual manera, el Manual incluye directrices en aspectos como la cualificación y experiencia del proveedor o la moralidad y ética profesional del mismo.

Adicionalmente al cumplimiento de los requisitos marcados por la Autoridad Bancaria Europea, la externalización del servicio debe ser supervisada por el Banco de España.

Quiero destacar que en los pliegos de condiciones se incluye la realización de auditorías a los proveedores. Periódicamente, con carácter anual, la Entidad hace una **valoración de los proveedores** al objeto de continuar su relación con él o dar de baja su homologación. En dicha línea, existen unos criterios para la restricción a la contratación a proveedores entre los que se incluyen aspectos como por ejemplo proveedores que hayan sido declarados culpables de un delito, proveedores que no cumplan los principios de honorabilidad, moralidad y ética laboral o proveedores que no apoyen y respeten la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. Reseñar que, en 2022, se ha instaurado una cláusula de cumplimiento penal que han de firmar tantos los proveedores como socios de negocio.

Cabe reseñar que durante el año 2023 se han definido una serie de cláusulas ambientales aplicables a los proveedores para minimizar el impacto ambiental en la prestación de servicios y actividades en su relación con la Caja. Algunas de las cuestiones incluidas hacen referencia por ejemplo a una correcta gestión de los residuos generados según la legislación vigente o el disponer de cualquier licencia, autorización o registro de carácter ambiental que sea necesaria para el desempeño de su trabajo. Dichas cláusulas van a ser incluidas en todos los contratos a lo largo del 2024.

En relación con los proveedores de servicios externalizados, se realiza un análisis de riesgos sobre la externalización del servicio teniendo en cuenta todas las implicaciones operativas que conlleva dicha externalización. Además, por contrato se establecen los preceptivos seguimientos del servicio, establecimiento de SLAs así como cuestiones ligadas a la confidencialidad y protección de datos. En el ejercicio 2023 hay 23 proveedores que prestan servicios externalizados.

En 2023, Caja Rural de Aragón ha continuado avanzando en el proyecto de **digitalización de las facturas** de los proveedores, aspecto que sigue redundando en un menor consumo de papel dentro de la Entidad. En la actualidad se está en fase piloto de pruebas del proceso de digitalización de las facturas.

En el año 2021, los proveedores fueron consultados como un grupo de interés relevante para la realización del análisis de materialidad (*ver 2.2. Relación con los grupos de interés*).

3.2.3. Apoyo al mundo rural

Caja Rural de Aragón está comprometida con la sostenibilidad y el territorio, impulsando la creación de empleo y riqueza en el territorio y contribuyendo a la fijación de población.

La Entidad forma parte del ecosistema agrario de la Comunidad de Aragón, realizando una importante labor de apoyo y acompañamiento a los habitantes del medio rural, prestando servicios y asesorando para dar respuesta a las necesidades, inquietudes, expectativas y proyecto. El medio rural y su gente forman parte de la razón de ser de la Entidad.

La Caja nació para dar apoyo al tejido productivo y transformador de este sector al que se dota de servicios financieros desde las oficinas ubicadas en los pueblos de Aragón. Este compromiso, se ha mantenido a lo largo de los años con el impulso del desarrollo social, empresarial, económico, medioambiental y cultural de los territorios en los que está presente como ejes fundamentales de dicha actividad. En este sentido, Caja Rural de Aragón desarrolla diferentes iniciativas de apoyo al mundo rural desde dos perspectivas, de negocio y social.

Desde la **perspectiva de Negocio**, la Entidad cuenta con el área de Negocio Agrario, un equipo de profesionales del ámbito agrario que de manera personalizada adapta las necesidades a la realidad de la actividad agraria. Desde las oficinas del medio rural se prestan servicios cualificados sobre asuntos tan importantes como la gestión de las ayudas de la PAC, la contratación de los Seguros Agrarios, financiación especializada para el sector agrícola y ganadero, etc.

Caja Rural de Aragón y la firma aragonesa Memorándum Multimedia han firmado un convenio de colaboración por el cual la Caja facilita a los agricultores y ganaderos profesionales Memorándum SIEX, una herramienta clave para registrar toda la actividad agraria y ganadera, esencial en la nueva PAC 2023-2027 y dar así respuesta a las necesidades del sector para alcanzar los objetivos de la PAC y del Pacto Verde Europeo.

Memorándum SIEX, es una aplicación móvil diseñada específicamente para que la actividad diaria de agricultores y ganaderos quede registrada de forma digital, rápida y sencilla. La herramienta rellena



Memorándum Siex App

automáticamente toda la documentación e informes requeridos para solicitar las subvenciones de la PAC y cumplir con la normativa actual. Esta aplicación móvil está pensada para funcionar en entornos rurales y en situaciones de nula cobertura telefónica. La aplicación se conecta directamente al satélite para identificar su ubicación dentro de la parcela o recinto.

Adicionalmente, durante la campaña de la PAC en 2023, la Caja ha puesto en marcha el servicio de gestión de notificaciones de la PAC, en el cual se atienden las comunicaciones y notificaciones telemáticas que puedan recibir los clientes con respecto a su expediente PAC.

Como se ha mencionado anteriormente, el 69% de los municipios en los que Caja Rural de Aragón está presente, tienen menos de 5.000 habitantes. Las oficinas de Caja Rural de Aragón son, en muchos de estos municipios, una referencia para sus vecinos. Aunque mantener esta red en el medio rural supone renunciar a la rentabilidad económica, se compensa con la rentabilidad social, ya que estas oficinas se convierten en el eje vertebrador de la actividad económica de los pueblos, donde también se informa sobre asuntos tan diversos como la PAC o temas fiscales.

Con el objetivo de vertebrar Aragón y paliar las desigualdades entre el entorno rural y el urbano, nació en 2021, el convenio de colaboración entre la operadora aragonesa Embou y Caja Rural de Aragón. Este acuerdo permitirá que los servicios de telefonía, Internet, televisión y energía de Embou puedan contratarse en las oficinas de Caja Rural de Aragón. Asimismo, los clientes de la entidad pueden beneficiarse de condiciones ventajosas en los servicios de Internet y telefonía de Embou.

Desde la perspectiva social, dados los orígenes de la Entidad, el desarrollo del medio rural es uno de los ejes prioritarios de actuación

de Caja Rural de Aragón. La Entidad, despliega diferentes iniciativas de manera individual o a través de colaboraciones que dinamizan el desarrollo económico y social del medio rural.

Un año más, Caja Rural de Aragón patrocinó los premios Heraldo del Campo, otorgados por el Heraldo de Aragón, que reconocen la labor de las personas, empresas e instituciones del sector agroalimentario. La gala, que celebraba su quinta edición, se realizó en la sede la Caja en Zaragoza.

En noviembre de 2023, junto con Heraldo de Aragón y el Clúster I+ Porc, la Caja organizó la jornada "Comunicación en el sector porcino: presente y futuro".



Jornada Comunicación en el sector porcino: presente y futuro

La jornada fue inaugurada por el consejero de Agricultura del Gobierno de Aragón y se realizaron tres mesas redondas en las que se abordó el tema de la comunicación del sector porcino desde diversas perspectivas.

Otras jornadas dirigidas al mundo rural en las que ha participado y patrocinado la Entidad son:

- Jornadas informativas sobre las medidas del Gobierno de España por causa de la sequía, en las sedes de Casa de Ganaderos en Zaragoza, y en la Cooperativa Virgen de la Vega de Haro.
- Foro informativo sobre la situación del sector de El Periódico de Aragón.
- Jornada de perspectivas
- Jornadas informativas de distintos sectores agrícolas/ganaderos organizados por la Lonja del Ebro.

Este año se firmó un convenio de colaboración con Oviaragón/Grupo Pastores con el objetivo de facilitar el mantenimiento y desarrollo de los ganaderos de ovinos aragoneses, un sector clave para Aragón.



Firma del Convenio entre Oviaragón/Grupo Pastores y la Cajas Rural de Aragón

También se firmó un convenio de colaboración con las Cooperativas Agroalimentarias de Aragón para permitir acceder a una serie de ventajas específicas a las más de 160 Cooperativas de Aragón y a sus socios. Adicionalmente, año tras año se renueva el acuerdo

colaboración entre Caja Rural de Aragón y la Sociedad Cooperativa Cerealista La Cumaga de Daroca (Zaragoza) como muestra de apoyo al sector cooperativista, considerándolo pilar fundamental del sector agrario. La Cumaga colabora activamente en la solicitud, tramitación y domiciliación en Caja Rural de Aragón de las subvenciones de la PAC de sus socios. Esta cooperativa, con cerca de 300 socios de las localidades de Gallocanta, Las Cuerlas, Langa del Castillo, Mainar y Daroca, contribuye al desarrollo de la comarca y a la lucha contra la despoblación.

3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera

La inclusión financiera es uno de los pilares de actuación de las entidades de Grupo Caja Rural, esforzándose por mejorar la atención a sus clientes y no clientes, tanto desde los canales digitales como desde los canales físicos.

En Caja Rural de Aragón, el cliente está en el centro. La cercanía está en el ADN de la Entidad. Por ello, se ofrece un servicio personalizado y adaptado a las necesidades de cada cliente. La Caja mantiene presencia física en la mayoría de las poblaciones pequeñas. Esa presencia se conjuga con una atención cada vez más virtual y digitalizada (*ver 3.1.5. Digitalización*). Esta combinación, que favorece la rentabilidad social frente a la económica hace diferente a la Caja respecto a otras entidades financieras.

Debido a la creciente polarización entre usuarios vulnerables a la nueva era de digitalización y el acceso a los servicios, el gobierno de España, en coordinación con el Banco de España, propusieron varias medidas recogidas en la Ley 4/2020 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, para favorecer la inclusión de las personas más

vulnerables, y especialmente aquéllas de mayor edad. Adicionalmente, en febrero de 2022, las asociaciones financieras del mercado español (AEB, CECA y UNACC) firmaron un documento en el que todas las entidades, incluida Caja Rural de Aragón, se comprometían de forma expresa con un **decálogo de medidas** para avanzar a corto plazo en la atención personalizada para la **prestación de servicios financieros al segmento sénior y con capacidades diferentes**, que requieren una dedicación especial. La mayoría de estas medidas ya estaban siendo realizadas por la Entidad, si bien se revisaron y se comunicó a todos los clientes las diferentes acciones de atención preferente sobre colectivos más vulnerables y no exclusión de clientes.

A través de estas medidas, Caja Rural de Aragón reafirma su firme compromiso de permanente mejora de la atención a todos sus clientes, especialmente al colectivo sénior, al que ya se dedicaban medidas específicas, como el adelanto del cobro de la pensión, programas de accesibilidad física y digital, etc. Todas estas medidas forman parte de la amplia batería de acciones de fomento de la inclusión financiera, especialmente en los entornos rurales y de los colectivos en riesgo de exclusión. Se ha elaborado un **Protocolo de actuación en canales desatendidos y servicios de inclusión financiera** para establecer unas pautas comunes de actuación en la Entidad y reforzar el acompañamiento a los clientes.

La educación financiera es un pilar básico para el desarrollo económico, y cada vez queda más demostrado cómo el disponer de un mayor conocimiento financiero de los ciudadanos de un país, tiene una relación directa con su crecimiento, así como consigue reducir la desigualdad entre la población. Por este motivo, la Entidad está comprometida con la educación financiera de las personas en los territorios en los que está presente, por lo que impulsa directamente

diversas acciones que ayuden a la ciudadanía a adquirir los conocimientos necesarios para la correcta gestión de sus finanzas de manera responsable, segura y mejorando la gestión de los riesgos.

Caja Rural de Aragón participa todos los años en **El día de la Educación Financiera**, que tiene lugar el primer lunes de octubre. Es una iniciativa impulsada por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que en el año 2023 celebró su octava edición con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre la importancia de contar con conocimientos en materia de finanzas personales. Este año la edición se centra en unas finanzas más seguras.

Además, la Entidad es consciente de la importancia de la educación financiera de los jóvenes. Por este motivo, gestores de la Red de Oficinas de la Caja han visitado diferentes centros para explicar a los alumnos el valor del dinero, la importancia del ahorro y la ciberseguridad en las herramientas digitales. Esta iniciativa se inició el 2 de octubre, con motivo de El Día Internacional de la Educación Financiera, llegando a 25 institutos de 23 localidades de Aragón y La Rioja.

Caja Rural de Aragón, mediante el Programa En Marcha ofrece a sus clientes más jóvenes conocimientos, recomendaciones y productos específicos que les ayuden a adquirir una correcta educación financiera proporcionándoles mayor confianza y seguridad en el



Charla en el colegio Don Bosco de Zaragoza

futuro, cuando tengan que abordar importantes decisiones sobre sus finanzas. A través de esta campaña, la Caja quiere seguir aportando conocimientos, centrándose en comunicar mensajes importantes para los niños, como es el saber diferenciar entre capricho y necesidad, realizar un consumo responsable con su dinero y conocer las diferencias entre gastos e ingresos.

Adicionalmente, durante 2023 se hizo entrega a toda la plantilla de la Caja con hijos entre 8 y 9 años del libro *Aprende a ahorrar con Alejandro y Greta* editado por la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), así como a los niños de 11 visitados en los colegios a través del Programa en Marcha.

3.2.5. Acción social

La Entidad mantiene un compromiso claro con el impulso del desarrollo social, empresarial, económico, medioambiental y cultural de los territorios en los que está presente como ejes fundamentales de dicha actividad. Principalmente, y dado el origen de la Entidad, mantiene un elevado compromiso con el medio rural de dichos territorios.

Gran parte del compromiso de la Caja con la sociedad se canaliza a través de la Fundación Caja Rural de Aragón (<https://fundacioncajaruraldearagon.es/>).

De forma complementaria y alineada con la labor desarrollada por la Fundación, la Caja elabora un Plan Anual que recoge las líneas de actuación con la sociedad, así como las iniciativas a desarrollar. Estas iniciativas se estructuran en torno a cinco ejes: Acción Social, Desarrollo del Medio Rural, Formación, Deporte y Cultura.

La Entidad realiza acciones de manera recurrente cada año y otras según surjan las necesidades de los territorios. En este sentido, el Departamento de Comunicación es el que inicia la acción o en otras ocasiones, son las oficinas de los diferentes territorios las que detectan las necesidades, comunicándoselas al resto de Departamentos implicados.

La filosofía de la Entidad en el desarrollo de su acción social es llegar al mayor número de poblaciones y personas posibles para lo que realiza muchas iniciativas pequeñas. En este sentido, las oficinas de la Red comercial de la Caja se convierten en "embajadas" a través de las que se canalizan las peticiones, para su valoración en función del calendario y los recursos disponibles.

Todas las acciones desarrolladas por la Entidad están englobadas en alguno de los 10 ODS que tienen identificados (*ver 2.3. Estrategia de sostenibilidad*).

Debido a la gran dificultad que supone, no se realiza una estimación del impacto de la actividad de Caja Rural de Aragón en el desarrollo local, ni tampoco en la población, más allá del número de personas que han formado parte de las acciones que se realizan desde la Entidad.

A continuación, se detallan algunas actuaciones que se han realizado en 2023 en cada uno de los cuatro ejes de actuación:

Acción social

Tiene como principal objetivo lograr el bienestar y mejorar su calidad de vida de las personas de los territorios en los que está presente la Entidad. Para ello, Caja Rural de Aragón utiliza diferentes herramientas (convenios, colaboraciones, patrocinios, etc.) que les

permiten llegar a colectivos vulnerables y satisfacer necesidades básicas.

- Convenios hipoteca Joven. Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros y Mallén para la creación de un producto financiero -hipotecario que haga más accesible el acceso a una vivienda digna y adecuada a los jóvenes esas localidades con edades comprendidas entre los 18 y los 35 años.
- El Bosque de los Zaragozanos. Este proyecto se estrenó con la colaboración, entre otras empresas e instituciones, de Caja Rural de Aragón. Es un gran proyecto ciudadano, cuyo objetivo es conseguir la plantación de 700.000 árboles y arbustos en Zaragoza y su entorno a lo largo de los próximos años. Puede contar con la colaboración directa de la ciudadanía a nivel individual, para ello a través de su página web (www.bosquedeloszaragozanos.es) es posible conseguir no sólo toda la información relevante sobre el Bosque, sino también llevar a cabo, con todas las garantías, la donación para ser parte activa del proyecto. En el mes de enero Caja Rural de Aragón recibió un reconocimiento por parte de El Bosque de los Zaragozanos por su implicación y colaboración en el proyecto.
- Campaña "En marcha". Campaña para concienciar en las futuras generaciones sobre los desperdicios, el respeto por el entorno y los hábitos saludables dirigido a sus clientes más jóvenes.
- Celebración del Día Solidario. El Grupo Caja Rural lleva más de diez años lanzando esta iniciativa en la ha conseguido recaudar más de 700.000 euros para diferentes proyectos en

los que han sido protagonistas el equipo ciclista que patrocina. De nuevo, en esta edición se han marcado como objetivo recaudar fondos para cubrir las necesidades básicas de los más necesitados, prioritariamente la alimentación. Para ello, se colaboró con las instituciones y asociaciones locales que trabajan con este objetivo (Economatos, Bancos de Alimentos, ONG, ...) ubicadas en sus áreas de influencia.

- ❑ Compromiso con el proyecto "Lleida en Verd". Iniciativa para impulsar la participación de las empresas leridanas en la protección del medio ambiente y el cuidado del territorio; todo para lograr una ciudad implicada en la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.
- ❑ Colaboración con la Fundación España Salud en la instalación de siete desfibriladores en instalaciones de la policía nacional en Zaragoza.
- ❑ Patrocinio y colaboración con "la fiesta para los mayores de 65" en el auditorio de Zaragoza en enero y en la sede de caja Rural de Aragón en diciembre. Se trata de una feria dedicada a los mayores que acoge más de 70 actividades gratuitas que quieren mejorar la calidad de vida.
- ❑ Cheque solidario al Banco de Alimentos de Zaragoza. Parte del importe se obtuvo en la pedalada solidaria en la que muchos zaragozanos, entre los que se encontraba el Director General de la Entidad, participaron en la etapa de la Vuelta Ciclista a España 2023 a su paso por la ciudad, y parte la ha aportado la entidad como colaboradora del evento deportivo.
- ❑ Convenio de colaboración con el Colegio de Enfermería de Zaragoza que beneficia a asociados y personas trabajadoras con condiciones y servicios especiales.

- ❑ Roscón de San Valero. Caja Rural de Aragón ha participado en la popular iniciativa de reparto solidario del Roscón el día de la festividad San Valero en Zaragoza patrocinada por El Periódico de Aragón.
- ❑ Congreso Internacional de Responsabilidad Social Corporativa. Caja Rural de Aragón acoge en su sede este congreso, que se celebra de forma bienal.
- ❑ Con motivo del 75 aniversario Caja Rural de Aragón impulsó una jornada familiar para toda la plantilla de la Entidad. La jornada se celebró en el Parque de Atracciones de Zaragoza, donde la plantilla, acompañados de sus familias, pudieron disfrutar de una jornada llena de actividades y sorpresas.
- ❑ Donación de sangre. Como cada año, se organizó una jornada para que la plantilla de Caja Rural de Aragón pudiera donar sangre en el Edificio Caja Rural de Aragón.

Desarrollo del Territorio

Caja Rural de Aragón mantiene un fiel compromiso con los territorios en los que está presente. Dicho compromiso, se pone de manifiesto a través del desarrollo de diferentes iniciativas para la dinamización de la economía entre la que destaca el Acuerdo en el marco del Plan Aragonés de Impulso a la Economía Social. El objetivo de esta colaboración es fomentar y apoyar a este sector, que incluye a cooperativas, sociedades laborales, empresas de inserción o centros especiales de empleo, entre otras. En concreto, Caja Rural de Aragón va a colaborar en los programas de formación dirigidos a cooperativas y empresas de economía social, así como en el impulso a los valores y la cultura del cooperativismo, principalmente orientada al sector servicios, llevando a cabo iniciativas como el mentorizaje y asesorando sobre modelos de gestión y buenas prácticas. Durante el

año 2023 se ha participado en los siguientes proyectos, ofreciendo la sede de la Entidad:

- Jornadas formativas en colaboración con Lonja del Ebro, donde en cada sesión se aborda un tema relacionado con el sector agrario y las cuales se acogen en el Edificio Caja Rural de Aragón.
- Proyecto "Cooperamos Juntos". Sesión de sensibilización en materia de Economía Social a Institutos. Estas sesiones formativas fueron impartidas por profesionales de Caja Rural de Aragón, donde acercaron a los jóvenes conceptos básicos en materia de economía.

Además, se ha impulsado las siguientes iniciativas en el ámbito de Desarrollo del territorio:

- Compromiso con el convenio de colaboración de Caja Rural de Aragón y la Asociación de Industriales de la Ribera Baja del Ebro con el objetivo de establecer sinergias que permitan fortalecer y apoyar el tejido empresarial de la zona.
- Colaboración en la Fira de Sant Medardo organizada en Benabarre.
- Colaboración con los galardones Pueblo Aragonés del Año 2003 del Periódico de Aragón. Acto celebrado en el Salón de Columnas de la sede corporativa
- Colaboración en la Feria Stock Sabiñánigo, una iniciativa para apoyar el comercio local y de proximidad en la zona.

Formación

Iniciativas que persiguen un doble objetivo; impulsar la formación entre la sociedad y acercar oportunidades laborales al territorio que permitan captar talento:

- Participación en varios eventos y ferias para dar a conocer el Programa de Prácticas y las múltiples oportunidades laborales que surgen en la entidad.
- Participación en la tercera edición de los Juegos del Talento en la Universidad de Zaragoza.
- Participación en Feria ExpoTalent 2023 destinada a que empleadores y estudiantes se conozcan a través de experiencias interactivas a través de talleres, entrevistas, actividades, etc.
- Caja Rural de Aragón ha impulsado diversas acciones para la difusión de conocimientos financieros enmarcadas en la iniciativa impulsada por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- Participación en la entrega de los Premios Desafío empleo organizados por el Grupo San Valero. Una iniciativa del Grupo San Valero que conecta a los alumnos de estos centros formativos con el tejido empresarial aragonés y que ha contado con más de un centenar de participantes.
- Participación en una nueva edición del Job Day del Grupo San Valero.
- Participación en la jornada USJ Conecta para que los alumnos conozcan el mercado laboral de sus especialidades.

- Formación en primeros auxilios. A lo largo de este año se han realizado diversas formaciones orientadas a compañeros de la entidad en materia de primeros auxilios.

Cultura

Impulso de iniciativas con el objetivo principal de reconocer, promocionar y facilitar el acceso a la cultura de los habitantes del territorio en el que está presente la Caja, con un compromiso especial con la cultura y la música aragonesa:

- Segunda edición de los Premios Talento Emergente 'La torre de Babel', que reconoció el talento creativo de los jóvenes aragoneses menores de 35 años en cinco categorías: Audiovisual, Creación Literaria, Artes Plásticas, Música y Empresas e iniciativas culturales.
- Semana Vive Latino: El Edificio Caja Rural acogió en el mes de junio varios conciertos de artistas locales enmarcados dentro del Festival Vive Latino que tuvo lugar en el mes de septiembre.
- Actividades musicales en el Espacio Caja Rural de Aragón Quiosco de la Música en el Parque Grande José Antonio Labordeta de la capital aragonesa en el marco de Zaragoza Florece.
- Actuación de la Banda Sinfónica de la Policía Nacional en el Edificio Caja Rural de Aragón ante más de quinientos escolares de colegios zaragozanos en un concierto didáctico.
- Concierto conjunto desarrollado por la Banda del Ejército de Estados Unidos en Europa y África y la Unidad de Música de la Academia General Militar en el histórico Salón de Actos del Edificio Caja Rural de Aragón.

- Cena Teatralizada Einstein. En 2023 se cumplieron 100 años desde que Einstein viajó a Zaragoza y pasó unos días en esta localidad. La Universidad de Zaragoza impulsó diversas actividades conmemorativas en las que Caja Rural de Aragón ha participado acogiendo la Cena de Gala y varias visitas guiadas con centros educativos.
- Grabación, rodaje y sesiones fotográficas. El Edificio Caja Rural de Aragón ha servido de escenario para grabaciones de programas de televisión de Aragón TV o de empresas especializadas en el sector de la moda, así como la emisión de programas de radio como por ejemplo el programa Las Mañanas de Kiss de Kiss FM.

Deporte

Apoyo a iniciativas que promuevan y fomenten la mejora integral de la calidad de vida, mediante la creación y apoyo a programas que impulsen la actividad física, el bienestar emocional y la adopción de estilos de vida saludables. Estas iniciativas buscan no solo incentivar la práctica deportiva, sino también concienciar sobre la importancia de mantener hábitos saludables, contribuyendo así a prevenir enfermedades:

- Patrocinio del equipo de baloncesto Casademont femenino y masculino, patrocinando las escuelas, colegios y campus de Basket Zaragoza.
- Quinta edición de los premios "Mujer y deporte". Caja Rural de Aragón organiza y patrocina la gala en la que se reconoce a mujeres y equipos femeninos excelentes.
- Participación e impulso de la actividad deportiva para el fomento de los hábitos saludables y con fines solidarios,

como, por ejemplo, la VII Marcha contra el Cáncer de Zaragoza, la 10K de Calatayud, etc.

- ❑ Reconocimiento de la Real Federación Aragonesa de Fútbol por la colaboración de la Entidad en el Centenario.
- ❑ Colaboración en el XLIV Memorial "Jesús Luis Alós" organizado por Atletismo Intec Zoití.
- ❑ Presentación de la carrera solidaria Ruta091 en el Salón de Actos de Caja Rural de Aragón de Huesca en beneficio de Asociación Aragonesa de Esclerosis Lateral Amiotrófica.
- ❑ Colaboración con la XIV Osán Cross Mountain, carrera de montaña por Santa Orosia, organizada en la comarca del Alto Gállego.
- ❑ Celebración de la Gala de Marca al Deporte Aragonés en el Edificio Caja Rural de Aragón.

En este año 2023, dentro de la acción social desarrollada en el territorio, la sede corporativa de Caja Rural de Aragón ha continuado teniendo un papel protagonista. La Entidad quiere acercar a la sociedad zaragozana el edificio modernista, que fue antiguo Casino Mercantil, y convertirlo en un lugar clave para el encuentro en el ámbito internacional, nacional y regional a través de la organización de congresos, actos y eventos en ella. Además de los actos ya enumerados en los ámbitos de actuación de la Caja dentro de su Acción Social, se han acogido otros como:

- ❑ Premios Empresa de Aragón 2023 organizados por la CEO Aragón.
- ❑ Premios "Con mucho gusto" de Heraldo de Aragón.

- ❑ Cesión a la Cámara de Comercio de espacios para la celebración de reuniones (emprendimiento y desarrollo económico).
- ❑ Asamblea General y jornada de Inteligencia Artificial del Cluster Idia.
- ❑ Evento salud mental organizado por el Movimiento en red contra el suicidio y Unizar.
- ❑ Encuentro de Directivas de Aragón con el ánimo de aprender unas de otras y seguir mejorando en su labor como mentoras.
- ❑ Gala de la IX edición de los premios 'Artes & Letras' de Heraldo, patrocinada por el Grupo Edelvives, una de las citas culturales del año que reúne a creadores de todos los ámbitos.
- ❑ Presentación de la asociación "the MoveMen", que trata de visibilizar el tumor de próstata, así como el de testículo o el de mama entre los hombres, prevenirlo y recabar más fondos para investigar estas enfermedades.
- ❑ Salón Inmobiliario organizado por Heraldo.

Caja Rural de Aragón es un actor importante tanto en su territorio como en su sector, por este motivo es **miembro** y participa en diversos **organismos y asociaciones**, permitiéndole por un lado anticiparse a las necesidades de la sociedad y por otro ayudar al empleo y al desarrollo local:

- ❑ Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón (ADEA).
- ❑ Asociación para el Desarrollo Rural Comarcal de la Hoya de Huesca (ADESHO).

- ❑ Asociación Progreso Dirección (APD).
- ❑ Asociación comercio Ejea de los Caballeros.
- ❑ Asociación industrial de la Ribera Baja del Ebro.
- ❑ Asociación sector Alfonso.
- ❑ Cámara Comercio Zaragoza. Patrocinio y colaboración en el ámbito de la internacionalización.
- ❑ C.N. Helios Zaragoza (Convenio colaboración).
- ❑ EIX comercial de Lleida.
- ❑ Federación empresarios comercio de Zaragoza.
- ❑ Federación empresarios de La Rioja.
- ❑ Asociación Fedivalca para el desarrollo integral de Valdejalón y Campo de Cariñena.
- ❑ Turismo sostenible Aragón Clúster (TSAC).
- ❑ Colegio de Periodistas de Aragón.

Finalmente, el **Fondo de Educación y Promoción** se destina a distintos fines de promoción del cooperativismo en distintas firmas tal y como se refleja en los artículos 22 y 24 de los estatutos sociales de Caja Rural de Aragón. En ningún caso se permite que las dotaciones del Fondo de Educación y Promoción, así como las aportaciones a Fundaciones o Entidades sin ánimo de lucro se atiendan problemas o necesidades económicas, financieras, gestoras o patrimoniales de los socios o de terceros clientes de la Entidad.

Aportaciones a la Sociedad	2021	2022	2023
Promoción de relaciones intercooperativas	39.635,6 €	25.091,7 €	36.201,0€

Aportaciones a la Sociedad	2021	2022	2023
Formación y educación socios y trabajadores en principios cooperativos/materias específicas de actividad societaria / laboral	121.955,0 €	77.205,0 €	111.387,4€
Aportación a Fundación Caja Rural de Aragón (mayo-junio)	143.298,0 €	90.716,0 €	130.880,3 €
Total aportación (Fondo de educación y promoción)	304.888,6 €	193.012,7 €	278.468,7 €
Nº de personas que han pasado por el edificio de la Caja Rural	11.348	22.052	25.157

3.3. Desempeño medio ambiental

3.3.1. Gestión ambiental

Caja Rural de Aragón no desarrolla actividades con impacto elevado a nivel ambiental, siendo de escasa o mínima relevancia los riesgos asociados en esta materia. Sin embargo, la Entidad ha mostrado desde sus orígenes una **preocupación por el entorno** que le rodea tanto a nivel de los servicios que se prestan como de tener un impacto ambiental lo más reducido posible.

Caja Rural de Aragón se encuentra adherida al **Plan Director de Sostenibilidad** del Banco Cooperativo en el cual, se tienen en consideración las diferentes políticas y pautas de actuación necesarias a nivel ambiental. De esta forma, se realizan diversas acciones de carácter ambiental siempre alineadas con los principios, políticas y líneas de actuación de dicho Plan. Con carácter trimestral, se reúne el Comité de Sostenibilidad de la Caja en el que se plasman las acciones realizadas, así como determinar los próximos pasos a realizar tanto a nivel ambiental como en lo relativo a "sostenibilidad" (*ver 2.3. Estrategia de Sostenibilidad*).

Uno de los principales hechos relevantes durante 2023 es la realización de un diagnóstico en profundidad del desempeño ambiental de la Entidad. El citado diagnóstico ha sido realizado mediante una revisión de la documentación existente (autorizaciones, revisiones reglamentarias, etc.), así como mediante la visita a las instalaciones existentes (principales edificios de la Entidad y selección de red de oficinas) para comprobar in situ el desempeño ambiental y la adopción de buenas prácticas.

Como resultado del diagnóstico, se ha procedido a elaborar un Plan de Acción específico que va a permitir a la Entidad consolidar su desempeño ambiental, así como adoptar buenas prácticas en la gestión de los diferentes aspectos ambientales.

De especial relevancia en 2023 es que la Entidad ha avanzado en la estimación de la huella de carbono, especialmente de la financiada. Para ello, se ha basado en una metodología desarrollada por un consultor externo experto en la materia en el marco de un proyecto sectorial promovido por CECA, AEB y UNACC. Esta metodología, basada en PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) permite obtener el cómputo de las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de las contrapartes y clientes de la Entidad y realizar estimaciones de las mismas con distintos grados de fiabilidad en función de la información disponible. En este sentido, ha de ponerse de manifiesto que si bien la Caja ha realizado importantes esfuerzos para obtener datos de consumo, emisiones y eficiencia energética de los inmuebles afectos a garantía de sus operaciones hipotecarias (siendo ésta la cartera más relevante), el crédito a la clientela de personas jurídicas está compuesto casi en su totalidad por empresas que no están obligadas a publicar datos de sus emisiones de CO₂, recurriéndose en este caso a estimaciones sectoriales y medias nacionales en función de los CNAEs o códigos de actividad y teniendo en cuenta el

tamaño del cliente en términos de volumen de ingresos y/o activo, poniendo también el volumen de exposición de la Entidad a la contrapartida en cuestión con la estructura de financiación de la misma.

En el mismo sentido, la Caja obtiene a través de un proveedor externo de reconocido prestigio la huella de carbono de sus inversiones en títulos de renta fija.

El objetivo del proyecto es calcular la Huella de Carbono en los siguientes alcances:

- ❑ **Alcance 1.** Emisiones provenientes de fuentes fijas o móviles de la propia Entidad.
- ❑ **Alcance 2.** Emisiones ligadas al consumo de electricidad.
- ❑ **Alcance 3.** Emisiones por desplazamiento de la plantilla, viajes de negocio, residuos generados y garantías hipotecarias financiadas a los clientes.

A lo largo del año 2023, se ha definido el esquema y metodología de medición, estando prevista la publicación de los datos de los diferentes alcances y los objetivos de reducción en el Informe de Relevancia Prudencial de 2023.

Cálculo de la Huella de Carbono de Caja Rural de Aragón

¿Qué es la huella de Carbono?

La Huella de Carbono es el total de gases de efecto invernadero (dióxido de carbono, metano, hidrofluorocarbonos ...) emitidos directa o indirectamente por nuestra Entidad en sus actividades comerciales y operacionales.

¿Por qué es importante calcularla?

Porque nos da una visión completa del impacto de nuestra actividad en la huella de carbono, permitiéndonos desplegar las acciones más efectivas para su reducción o compensación.

Para realizar el cálculo, las emisiones se agrupan en 3 alcances

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Son las emisiones directas consecuencia de nuestra actividad. Las provenientes de fuentes propias o controladas por la Entidad.	Son las emisiones indirectas procedentes de la energía que compramos para el uso en nuestra actividad.	Son las emisiones indirectas consecuencia de nuestra actividad. Las provenientes de fuentes que NO son propiedad o no están controladas por la Entidad.
<i>Por ejemplo, gases emitidos por la combustión de calderas</i>	<i>Por ejemplo, el consumo eléctrico de los Centros</i>	<i>Por ejemplo, los desplazamientos in itinere</i>

Ayúdanos a calcular el Alcance 3 de la Huella de Carbono de Caja Rural Aragón

Informa en el Portal del Empleado, cuál es tu medio de transporte habitual para desplazarte a tu centro de trabajo. Así, podremos conocer cuál es nuestro alcance 3 de la huella carbono.

Gracias a tu colaboración, lograremos reducir la huella de carbono

CAJA RURAL DE ARAGÓN

Circular a la plantilla de Caja Rural de Aragón para calcular el alcance 3.

El mayor impacto de la Entidad en el medio ambiente se centra en el ámbito del consumo eléctrico y de papel, no existiendo afecciones ambientales a la flora, fauna, espacios protegidos, etc. ni en la ubicación de los centros de trabajo ni el desempeño de las actividades en el día a día.

Consumo de papel (Kg)	2021	2022	2023
Papel publicitario	1.433,8	1.518,5	1.412,3
Papel de oficina	35.379,0	21.138,3	23.364,0
Global	36.812,8	22.656,8	24.776,3

Respecto al consumo eléctrico y energético, bajo la firme voluntad de ser cada vez más sostenible y respetuoso con el medio ambiente, se realizó una **Auditoría Energética** en 2021 fruto de la cual se desarrollaron diversas iniciativas de mejora. La realización de la Auditoría Energética se enmarca en el cumplimiento del RD56/2006 de Auditorías Energéticas, cuya finalidad es determinar los consumos reales, conocer la demanda real y las medidas de ahorro energético con potencialidad de implantación una vez visitados los centros y realizada la toma de datos específica.

A continuación, se citan las principales mejoras implantadas tras la realización de la citada auditoría:

- ❑ Optimización de máquinas de aire acondicionado.
- ❑ Cambio en las oficinas a luminarias LED.
- ❑ Sustitución de cristaleras en las oficinas.
- ❑ Mejora del aislamiento de oficinas reformadas.
- ❑ Reparaciones o mantenimientos.

- ❑ Instalación de puestos de movilidad eléctrica (4 estación dobles de carga) para los coches eléctricos de la plantilla. Hablar de movilidad sostenible.
- ❑ Cambios de caldera de gas por climatización de bomba aire y calor (Huesca).

Destacar de igual manera, que en la actualidad el 70% de la plantilla de Caja Rural de Aragón tienen ubicado su lugar de trabajo en centros y oficinas domóticas. El plan de domotización permite controlar las horas en que la luminaria exterior permanece encendida, siendo las estrictamente necesarias; el sistema también permite el apagado y encendido automático con control horario, haciendo más eficiente el consumo de iluminación y climatización. A lo largo de 2023, se ha trabajado en la identificación de nuevo software para el control de consumos energéticos.

Por último, en relación con el consumo de energía, se continua con la racionalización de los horarios de consumo y se han implantado los requerimientos de eficiencia energética en cuanto a temperatura según el "Real Decreto-ley 14/2022, de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural".

En línea con la eficiencia energética, la Entidad promueve criterios de **economía circular**, bajo los cuales se pretende tanto minimizar el consumo de recursos naturales como aprovechar al máximo los mismos. Algunas de las actuaciones que se llevan a cabo en este sentido son:

- ❑ Procedimiento de control de consumos por el que, mensualmente, se detectan posibles desviaciones en consumos, y así detectar fugas o vicios en las instalaciones. Este procedimiento permite una actuación temprana que minimiza el impacto y ayuda a reducir las pérdidas generadas por estos incidentes. En este sentido, como se ha comentado, se está en fase de identificación de nuevo software al respecto.
- ❑ Impresión a doble cara en todos los dispositivos de la Entidad. De esta forma, se minimiza el consumo de papel, aprovechando al máximo un recurso natural que no es ilimitado. En dicha línea, se ha reducido el gramaje del papel a 70mm y se fomenta el escaneo de documentación frente a la impresión en papel.
- ❑ Uso obligatorio de las tabletas de firmas en oficina, redundando dicha medida como en el caso anterior, en un mejor uso y más eficiente del papel que se consume en la red de oficinas de Caja Rural de Aragón. En la actualidad, todos los puestos tienen habilitada la tableta de firmas. De esta forma el papel que no es "A4" ha sufrido una disminución relevante en cuanto al consumo por parte de la plantilla.

Consumo de energía	2021	2022	2023
Electricidad (kwh)	2.580.999,0	3.180.207,0	2.798.582,0
Gasoil (litros)	0,0	0,0	774,0
Gas natural (Kwh)	417.626,5	360.538,7	117.790,0

Consumo de agua (m ³)	2021	2022	2023
Consumo de agua	461	450	498

Con respecto a la **gestión de residuos**, Caja Rural de Aragón cumple con la normativa vigente gestionando de manera controlada,

con gestores autorizados, tanto los residuos peligrosos como los no peligrosos que se generan.

Los principales aspectos de reciclaje, reutilización, así como otras formas de recuperación y eliminación de residuos que se desarrollan en la Entidad son relativos a:

- **Papel.** El cual se retira de todas las oficinas y servicios centrales por una empresa homologada que gestiona su destrucción y reciclaje.
- **Tóner y cintas de impresora.** En ambos casos se reciclan por las empresas comercializadoras de estos productos (Solitium y Copiadoras digitales de Huesca).
- **Dispositivos.** Como cajeros y recicladores, cuya destrucción se realiza con empresas que reciclan los residuos, emitiendo el correspondiente certificado de destrucción.

En 2023 se ha consolidado el sistema de reciclaje de residuos no peligrosos en las oficinas que prestan atención continua. De esta forma, se dispone de contenedores específicos para la separación de plástico, papel y basura orgánica.

Los residuos peligrosos que se generan, con carácter mínimo y ocasional, son segregados e identificados conforme a la regulación vigente, así como transportados y "tratados" por empresas autorizadas para la gestión de dichos residuos peligrosos.

Consumo de tóner (N.º)	2021	2022	2023
Total cartuchos tóner reciclados	852	710	448

En relación con el desperdicio de alimentos, no se dispone de comedor o cafetería más allá de las máquinas de vending en zonas comunes, por lo que no se dispone de una política específica de reciclaje de dicho residuo.

A nivel de **cambio climático**, las principales fuentes de generación directa de carbono de la Entidad provienen de sus sistemas de calefacción en el edificio Caja Rural de Aragón de Huesca. Como se ha comentado anteriormente, durante 2022, se ha procedido a la sustitución de la calefacción por gas por climatización con bombas de aire y calor.

La plantilla de Caja Rural de Aragón ha realizado un total de 2.705 kilómetros en automóvil en el ejercicio 2023.

A continuación, se muestran los datos de emisiones en términos de Huella de Carbono, reportándose por primera vez los 3 alcances de la misma.

Huella de carbono (Toneladas CO ₂ e)	2021	2022	2023
Alcance 1. Emisiones Directas	-	-	45,4
Alcance 2. Emisiones indirectas (consumo eléctrico) ¹	516,2	795,1	722,0
Alcance 3. Otras emisiones indirectas	-	-	519,2
Emisiones totales CO₂	-	-	1.286,7

¹ Cálculo realizado teniendo en cuenta el dato Factor Mix 2023 de emisión para Endesa Energía S.A. utilizado en el cálculo de la Huella de Carbono (0,258 kg CO₂e/kwh).

Caja Rural de Aragón cuenta con un análisis de los riesgos financieros a nivel climático que afectan a la propia Caja y sus carteras. Para ellos la Caja se adhirió a un proyecto junto con el Banco Cooperativo que pretende dar respuesta a las expectativas supervisoras del Banco de España sobre los riesgos derivados del cambio climático y del deterioro medioambiental.

El análisis de riesgos climáticos tiene en consideración tanto la calificación energética de los inmuebles como los riesgos “físicos” de los mismos (inundación, desertificación, sísmico y riesgo de incendio). En base a dicho análisis, se efectúa un seguimiento de la cartera de inmuebles propia a nivel de riesgos climáticos junto con la Sociedad de Tasación.

Además, junto con el Grupo Banco Cooperativo se ha realizado un análisis y ejercicio de estrés de sequías y olas de calor, distinguiendo la afectación por sectores y subsectores y cultivos dentro del sector primario.

Por otro lado, con carácter anual, se revisa la cartera crediticia hipotecaria existente y se solicita el documento de eficiencia energética en la firma de préstamos hipotecarios. De esta forma, para todas las garantías hipotecarias se calcula la eficiencia energética asociada. A lo largo de 2023 se ha trabajado internamente en la “automatización” de la identificación y categorización de los productos de financiación sostenible.

En relación con este último punto y en línea con los productos sostenibles de la Caja, se cuenta con hipotecas bonificadas en función de la calificación energética del inmueble.

3.3.2. Educación y concienciación medioambiental

Como parte indispensable en la minimización de consumos y generación de residuos, Caja Rural de Aragón lleva a cabo numerosas iniciativas y medidas orientadas a la **sensibilización y concienciación** de su plantilla; por ejemplo, se han llevado a cabo iniciativas para la minimización del consumo de papel o la reducción del consumo de plástico. Todas estas medidas son difundidas a través de los diferentes canales de comunicación existentes como la Web, el blog de Caja Rural de Aragón, redes sociales o la Intranet corporativa. A continuación, a título ilustrativo, se indican algunas de las comunicaciones de sensibilización realizadas:

- Día internacional sobre el Cambio Climático.
- Circular sobre reciclaje.

- Impulso de la sostenibilidad con la retirada de impresoras financieras.
- Generación de archivos en PDF en las transacciones del Terminal Financiero.
- Proyecto cálculo Huella de Carbono.

Adicionalmente, la concienciación también se plasma en la realización de diferentes cursos y actividades formativas con contenido ambiental. A este respecto, se ha impartido una formación en “sostenibilidad”, con cuestiones ambientales, a las Direcciones de Área, Direcciones de Oficina y personas con mayor vinculación ambiental en la Entidad. A lo largo de 2023 se ha extendido la formación en “sostenibilidad” a las Direcciones de Oficina de Empresas.

De igual modo, se ha recibido formación en “riesgos climáticos” para el personal involucrado. De esta forma se amplía la visión tradicional del riesgo de “crédito” con riesgos ESG, situación actual, futura e implicaciones.

Por otro lado, en línea con la implicación de la Caja en la sostenibilidad ambiental y sensibilización de su plantilla, la Caja tiene firmado un compromiso con “El Bosque de los Zaragozanos” iniciativa que genera nuevos espacios naturales diseñados bajo criterios de infraestructura verde, colaborando en la mejora de la calidad de vida y la salud de la ciudadanía (*ver 3.2.5. Acción social*). De esta forma, Caja Rural de Aragón colabora en la plantación de árboles y en consecuencia la lucha contra el cambio climático.

3.3.3. Productos sostenibles

En relación con la comercialización de **productos “verdes” o sostenibles**, Caja Rural de Aragón cuenta con una dilatada trayectoria en la puesta a disposición de sus clientes de productos que “priman” tanto la financiación como la inversión bajo criterios de respecto al medio ambiente y la minimización del impacto ambiental.

La cartera de dichos productos ha crecido considerablemente en los últimos años. De hecho, los préstamos con finalidad sostenible vienen a completar la cartera actual de productos que ofrece la Entidad y que permiten responder a la demanda de esta tipología de productos. Dicha cartera incluye, además de **productos de activos, productos de ahorro e inversión** (fondos de inversión sostenibles), **cuentas de pago** (cuenta de pagos básica, cuentas de programas infantiles y juveniles, y medidas adoptadas en el segmento de mayores) y **tarjetas** (actualmente se está reciclando todo el parque de tarjetas con plásticos 100% reciclados).

En 2023, se ha avanzado en una mejor identificación de los productos sostenibles en la cartera de productos de la Caja. Junto con el Banco Cooperativo se ha trabajado en un proyecto para su identificación; a este respecto se han identificado:

- Productos que a nivel regulatorio por los organismos competentes son considerados como “verdes” o sostenibles.
- Productos que comercialmente se considera como “verdes” o sostenibles tras su análisis en el marco del proyecto.

La cartera de productos sostenibles está dividida en productos para empresas y productos para particulares incluyéndose productos como préstamos o líneas de crédito que tienen componentes “ambientales”.

Adicionalmente, la Caja efectúa un seguimiento continuo de la cartera de renta fija en términos de posicionamiento en bonos verdes, sociales y de sostenibilidad.

Préstamos eficientes

Se trata de una gama de préstamos dirigidos a clientes particulares y empresas, destinados a financiar bienes energéticamente eficientes. El objetivo del préstamo es incentivar la compra de este tipo de bienes, mejorando sus condiciones de financiación. En la actualidad la línea de préstamos eficientes es la siguiente:

- ❑ **Préstamo eficiencia energética.** Destinado a la instalación de ventanas, instalaciones térmicas, etc.
- ❑ **Préstamo movilidad sostenible.** Destinado a la adquisición de vehículos eléctricos, híbridos, etc.
- ❑ **Préstamo accesibilidad.** Destinados a favorecer la accesibilidad a los inmuebles.
- ❑ **Préstamos hipotecarios.** Con bonificaciones en la financiación por la calificación energética del inmueble.

En el año 2023 se han formalizado 113 operaciones de préstamos “eficientes” por un importe de 10.189.200,45 millones de euros.

Tarjetas biodegradables

En la actualidad el 100% de las tarjetas de Caja Rural de Aragón son fabricadas con PVC ecológico, un material respetuoso con el medio ambiente, que consume menos energía en el proceso productivo y

favorece el proceso de degradación, ya que se compone en un 43% de aceite y en un 57% de sal marina.

Fondos Sostenibles

Caja Rural de Aragón comercializa una serie de fondos de inversión de carácter “ético” que aplican, además de criterios financieros, criterios extra-financieros ASG excluyentes, es decir, no invierten en empresas que dañen el medio ambiente, atenten contra derechos humanos o fabriquen armas. Así como criterios valorativos, es decir, que favorece invertir en emisores que apliquen políticas medioambientales, responsabilidad social y gobernanza corporativa. Los fondos buscan invertir en grandes tendencias actuales como la mejora de la calidad de vida, la transformación digital y descarbonización de la economía, invirtiendo en sectores clave como en el de la salud, en nuevas tecnologías o en energías sostenibles.



4

Taxonomía

4.1. Introducción y metodología

La Entidad debe dar cumplimiento a los requisitos de divulgación desarrollados por el REGLAMENTO (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088. Este Reglamento fue completado por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de julio de 2021 mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

En esta sección se presenta la información requerida por estos Reglamentos para cada uno de los Grupos que lo conforman.

En este sentido, cabe destacar la entrada en vigor de la Taxonomía verde europea, que fija un sistema de criterios técnicos y requerimientos para evaluar el grado de alineamiento de las operaciones de financiación con la propia taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (Non-Financial Reporting Directive). Así, a partir del 1 de enero de 2024, las entidades financieras están obligadas por dicha directiva a calcular y hacer público el porcentaje de exposiciones alineadas con la taxonomía, esto es, el Ratio de Activos verdes o GAR por sus siglas en inglés (Green Asset Ratio). Adicionalmente, al igual que en años anteriores, se ha de publicar el perímetro de cobertura del GAR y la información cualitativa e indicadores que determinan los citados reglamentos.

Otra de las novedades regulatorias de 2023 en relación con la materia de esta sección es el reciente desarrollo reglamentario de los restantes objetivos medioambientales, ya que, de los seis previstos en la taxonomía, únicamente habían sido desarrollados los dos primeros:

1. Mitigación del cambio climático.
2. Adaptación al cambio climático.
3. Prevención y control de la contaminación.
4. Transición a una economía circular.
5. Sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos.
6. Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas.

El Artículo 5, apartado 2, del Reglamento delegado (UE) 2023/2486 establece que las entidades de crédito, en el periodo que abarca desde 2024 hasta 2025, divulgarán la elegibilidad y no elegibilidad de dicha información. En este sentido, la Caja procede a divulgar dichos datos en el presente informe.

En cuanto a la elegibilidad, cabe destacar que se consideran actividades elegibles aquellas que estén contenidas en el citado Reglamento, sin perjuicio de que cumplan o no los criterios técnicos para considerarse alineadas o no.

En lo que al análisis del alineamiento respecta (y por ende el análisis de los que la Entidad considera verde a efectos del GAR o Ratio de Activos Verdes), es necesario mencionar que 2024 es, tal y como se ha indicado anteriormente, el primer año que la Caja realiza dicha evaluación y publica dicho dato. En este ámbito, es necesario poner

de manifiesto varias consideraciones referidas a la metodología de cálculo:

- El GAR sólo se circunscribe a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, puesto que para el resto de los objetivos no se han desarrollado todavía criterios técnicos.
- La información de alineamiento de la Entidad está basada (para la financiación no finalista a personas jurídicas) en la información facilitada por sus contrapartes (recopilada con la colaboración de un tercero y relativa en todo caso a contrapartes financieras ya que éstas no han reportado alineamiento con taxonomía hasta la fecha); en este sentido ha de ponerse de manifiesto que la disponibilidad de la misma es limitada.
- Más allá de verificar el cumplimiento de los criterios técnicos de contribución al objetivo, tarea altamente compleja y que en ocasiones requiere de juicio experto, para poder considerar una exposición o actividad como alineada, es necesario también que se cumplan los criterios de DNSH (Do Not Significant Harm o principio de no afectar negativamente al resto de objetivos) y de las salvaguardas mínimas sociales. La Caja entiende que, dado su carácter instrumental como tercero que no interviene directamente en la actividad sino como facilitador de la misma a través de la financiación y la dificultad o imposibilidad en muchos casos de determinar y recabar la información necesaria para acreditar tales condiciones, estos criterios quedarían razonablemente cumplidos en el origen de la actividad por el hecho de estar sometidos y cumplir con el ordenamiento jurídico español, armonizado en todo caso con el europeo.

En este sentido, a modo de resumen, la práctica totalidad de las exposiciones que Caja Rural de Aragón ha considerado verdes y alineadas con la taxonomía, se concentra en los préstamos hipotecarios sobre inmuebles con calificación energética A (construidos a partir de 2021) y sobre inmuebles con calificación energética A, B, C y D (construidos antes de 2021 –atendiendo al criterio del 15% más eficiente del parque de viviendas de referencia), así como en la proporción de facturación y CAPEX de sus contrapartes alineados con la taxonomía en relación con la financiación de la Entidad. Respecto a los certificados de eficiencia energética, es conveniente matizar que, pese a disponer de proxies o simulaciones de certificados de eficiencia energética para los inmuebles no calificados (basadas en una metodología auditada y desarrollada por un tercero experto independiente), la Caja ha utilizado únicamente calificaciones reales para analizar el alineamiento. Sin perjuicio de lo expuesto en este párrafo, la Entidad ha realizado sus mejores esfuerzos para maximizar la fiabilidad de la información divulgada y conforme disponga de mejores criterios o directrices de interpretación, atenderá a las mejores prácticas del sector y refinará los cálculos con el objetivo de reflejar siempre una situación lo más fidedigna posible del grado de alineamiento.

De cara al futuro, para las categorías relacionadas con financiaciones de propósito específico o finalistas, la Caja ha desarrollado un catálogo de productos verdes que promueve e incentiva la transición hacia una economía sostenible y se recabarán las evidencias para acreditar el cumplimiento de los criterios técnicos de alineamiento con la taxonomía.

Por último, procede también mencionar que, más allá de las limitaciones indicadas anteriormente, la complejidad de la norma y la ausencia de directrices en cuanto a su interpretación, la

representatividad y comparabilidad del GAR está, por definición, netamente condicionada por su propia naturaleza y las exclusiones contempladas, especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas, colectivo con elevado peso en el mix de financiación de la entidad y que por tratarse de contrapartes no sujetas a NFRD, no forman parte del numerador pero sí del denominador del ratio. De igual modo, ha de advertirse que aquellas actividades que no estén contempladas en la taxonomía europea o no cumplan con todos sus requisitos, no implica necesariamente que sean perjudiciales o que tengan un impacto medioambiental negativo.

4.2. Resumen de los principales indicadores

El ratio de GAR (por cifra de negocio) de la Entidad es del 3,21% calculado sobre el total de activos cubiertos, tal y como indica la normativa.

El ratio GAR (por inversiones en activo fijo – capex) de la Entidad es del 3,51% calculado sobre el total de activos cubiertos.

El ratio de exposición de la entidad a actividades elegibles incluidas en el reglamento delegado de los cuatro objetivos medioambientales recientemente cubiertos en la taxonomía es del 0,0164%.

Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock	Total activos ambientales sostenibles	Total activos ambientales sostenibles	KPI (Volumen de Negocio)	KPI (CapEX)	% cobertura (sobre activos totales)
	123.825.564,8	135.381.619,5	3,2	3,5	73,2

La exposición de la entidad a actividades económicas relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear es prácticamente nula.

4.3. Tablas y plantillas art.8 de la taxonomía europea

Las tablas con los indicadores que exige la normativa europea referida a la taxonomía y concretada en los dos reglamentos delegados mencionados en la sección anterior, se encuentran disponibles en el Estado de Información No Financiera adjuntado en las Cuentas Anuales correspondientes ejercicio 2023 de la Entidad.

4.4. Información anexo XI

4.4.1 Información contextual apoyo de los indicadores

4.4.1.1 Proporción en los activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y alienadas

Para determinar el total de activos elegibles, se ha realizado una conversión de los NACE incluidos en la Taxonomía Europea a los CNAE de la legislación mercantil española, considerando las exposiciones a contrapartidas con dichos CNAEs como exposiciones elegibles.

Adicionalmente, en el caso de los objetivos de adaptación y mitigación se ha incluido como elegible la totalidad de la cartera de préstamos y créditos destinados a la adquisición de vivienda. Asimismo, del total de activos elegibles según los criterios anteriores,

se han restado las exposiciones a contrapartidas que, si bien serían elegibles por su actividad, no lo son por quedar excluidas de dicho cómputo debido a no estar obligadas a publicar información no financiera de conformidad con la legislación europea. Del mismo modo, se han excluido tanto del numerador como del denominador las exposiciones a emisores soberanos, al igual que la cartera de negociación, exposición a Bancos Centrales y emisores supranacionales (Reglamento Delegado UE 2021/2178 artículos 7.1).

Para el cálculo de las exposiciones alineadas (análisis realizado únicamente para los objetivos de mitigación y adaptación) se ha distinguido entre operaciones finalistas, esencialmente hipotecas y operaciones no finalistas. Para préstamos hipotecarios se han aplicado los criterios de eficiencia y consumo energético mencionados en el primer apartado de esta sección. En cuanto operaciones no finalistas, el volumen alienado se circunscribe financiación a personas jurídicas sujetas a NFRD) y se basa en la proporción de inversiones en activo fijo y cifra de negocio (información facilitada por las contrapartes).

4.4.1.2. Proporción en activos totales de exposición a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales y derivados

Metodología: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la Entidad:

- ☐ Administraciones Centrales.
- ☐ Bancos Centrales.
- ☐ Emisores supranacionales.

- ☐ Derivados.

4.4.1.3. Proporción en activos totales de las exposiciones a empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva contable (Directiva 2013/34/UE)

Metodología y criterio: Para la obtención de la cifra reportada, se han agregado las exposiciones a personas jurídicas con una cifra de empleados inferior a 500 en el último ejercicio del cual se dispongan datos.

4.4.1.4 proporción de su cartera de negociación y préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales

Metodología: Para determinar dicha cifra, se han agregado las exposiciones recogidas en los siguientes epígrafes del activo de la entidad:

- ☐ Préstamos interbancarios a la vista.
- ☐ Cartera de negociación.

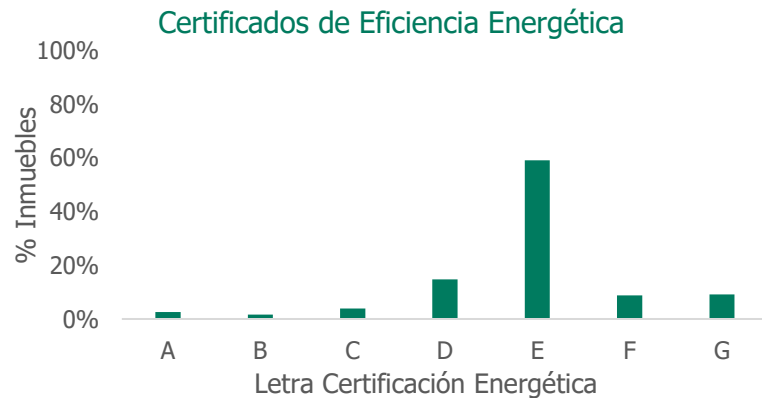
4.4.2. Descripción del cumplimiento objetivos del Reglamento

Con el objetivo de reorientar los flujos de capitales hacia inversiones sostenibles, la Caja ha diseñado un catálogo de productos de financiación que la Entidad considera que promueven un crecimiento sostenible e inclusivo. No en vano, y más allá de la propia naturaleza particular de cada uno de los mencionados productos, es objetivo primordial de la Entidad es favorecer el desarrollo del entorno geográfico en el que opera, con especial importancia de la atención al medio rural, contribuyendo con ello activamente a un crecimiento

inclusivo al facilitar el acceso a servicios bancarios a poblaciones y clientes en riesgo de exclusión financiera.

En aras de gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático, las catástrofes naturales, la degradación del medio ambiente y los problemas sociales, la Entidad ha desarrollado, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Obtención de **certificados de eficiencia** energética para la práctica totalidad de la cartera hipotecaria residencial. Dichos certificados han sido obtenidos de los registros oficiales a través de un acuerdo con un proveedor externo. Dicho proveedor ha facilitado también (para tipologías certificables) una simulación del certificado para aquellos inmuebles que no dispongan de certificación. Igualmente, la Entidad valora la repercusión de los riesgos físicos en su cartera hipotecaria basándose en los datos proporcionados por el mencionado proveedor referentes a riesgo de inundación, incendio, riesgo sísmico o desertificación.



- **Análisis de materialidad.** En 2021, la Caja llevó a cabo un análisis de materialidad no financiera en el cual identificó y priorizó las cuestiones económicas, ambientales, sociales y de gobernanza prioritarias para los clientes, personas, proveedores, entidades sociales colaboradoras y autoridades, obteniendo como resultado la materialidad externa. Además, se evaluó la importancia relativa de estas cuestiones también para la Estrategia de la Entidad, obteniendo la materialidad interna. Para más información ver *Análisis de materialidad en 2.2. Relación con los grupos de interés.*
- **Informe trimestral de valoración de cartera mayorista de renta fija.** Tales informes son construidos con base en el scoring de un proveedor externo de reconocido prestigio en la industria y en ellos se puede obtener un análisis detallado (scoring ASG, Objetivos Desarrollo Sostenible) de cada emisor/contrapartida.
- De cara a la **integración de los riesgos ASG**, la Entidad está trabajando en un plan de acción que permita reforzar la consideración de los criterios y riesgos ASG en los procesos afectados que forman parte de la gestión del riesgo de crédito: concesión, "pricing", colaterales, seguimiento y reporting.
- En cuanto al **riesgo operacional**, la Entidad considera los riesgos ASG en el diseño e implantación de los planes de contingencia y continuidad. Estos planes de contingencia y continuidad establecen y asignan funciones, responsabilidades y delegaciones a todas las direcciones y áreas implicadas y afectadas de la Entidad, detallando los correspondientes mecanismos de activación.

Por último, cabe indicar que, en línea con lo dispuesto en la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, la Entidad dispone de sendas herramientas para calcular la huella de carbono tanto operativa como financiada y está trabajando en la determinación de su estrategia y objetivos de descarbonización que publicará próximamente en el Informe de Relevancia Prudencial.

4.4.3. Información cualitativa sobre las carteras de negociación

La cartera de negociación de la Entidad es inmaterial tanto a efectos financieros como ASG, y por ello no se incluye información al respecto.



5

Acerca de este informe

El Informe de Sostenibilidad 2023 de Caja Rural de Aragón ha sido elaborado utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). La información relativa al Estado de Información No Financiera 2022 de Caja Rural de Aragón, cuya elaboración se basa en la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, forma parte del presente documento. Para su redacción se han tenido en cuenta las directrices de la Comisión Europea sobre presentación de información no financiera (2017/C 215/01 y 2019/C 209/01). La trazabilidad de la Ley 11/2018 en dicho Informe se puede consultar en los anexos del mismo.

Asimismo, el presente informe da respuesta a los requerimientos derivados del Reglamento 2020/852 de Taxonomía de la Unión Europea.

La información contenida en este Informe es detallada, equilibrada y razonable, lo que permite a los grupos de interés obtener una imagen completa de la Entidad, así como de las contribuciones al desarrollo sostenible. Para su redacción, se ha utilizado un lenguaje comprensible

De cara a facilitar la comparabilidad, se incluyen los datos cuantitativos de ejercicios anteriores, con el detalle suficiente para cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

Para garantizar la fiabilidad, el contenido de este Informe ha sido revisado por todas las direcciones y áreas con responsabilidad en la gestión de los grupos de interés de la entidad y de la información reportada. Este informe será revisado y aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad siguiendo los mismos criterios que el informe de gestión, tanto en lo referente a plazos como proceso.

Hechos relevantes:

En enero de 2024 la estructura orgánica de la caja (organigrama) ha sido revisada y modificada.

6



Índices de contenidos

6.1 Índice contenidos Estado de Información No Financiera (EINF)

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos/Información
Información general		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	2-1 Detalles organizacionales 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible 2-23 Compromisos y políticas	1. Caja Rural de Aragón 1.1. Modelo de Negocio 1.3. Estrategia 2.1. Gobernanza 2.3. Estrategia de Sostenibilidad
Una descripción de las políticas que aplica el grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1. Gobernanza 2.4. Riesgos 3.1.1. Cumplimiento Normativo 3.1.2. Prevención blanqueo capitales 3.1.3. Solvencia y rentabilidad
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	3-3 Gestión de los temas materiales	Los resultados se explican a lo largo de todo el informe.
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	2.2. Relación con grupos de interés 2.3. Estrategia de sostenibilidad 2.4. Riesgos 3.1.1. Cumplimiento Normativo 3.1.2. Prevención blanqueo capitales 3.1.3. Solvencia y Rentabilidad

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos/Información
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad 3-3 Gestión de los temas materiales	3.3.1. Gestión ambiental
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 302 y 305) GRI305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	3.3.1. Gestión ambiental
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 306) 301-2 Insumos reciclados utilizados 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	3.3.1. Gestión ambiental 3.3.2. Educación y concienciación medioambiental
Uso sostenible de los recursos		
Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5 Consumo de agua	3.3.1. Gestión ambiental 3.3.2. Educación y concienciación medioambiental
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 301) 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	3.3.1. Gestión ambiental 3.3.2. Educación y concienciación medioambiental
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 302) 302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-3 Intensidad energética	3.3.1. Gestión ambiental 3.3.2. Educación y concienciación medioambiental
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 305)	3.3.1. Gestión ambiental
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 305)	3.3.1. Gestión ambiental
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 305)	3.3.1. Gestión ambiental

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos/Información
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 304)	La actividad desarrollada por Caja Rural de Aragón no genera impacto directo sobre la biodiversidad.
Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	La actividad desarrollada por Caja Rural de Aragón no genera impacto directo sobre la biodiversidad.
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 401) 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 2-7 Empleados	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional.	-	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	-	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	-	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 405) 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	3.2.1. Gestión de las personas – Igualdad
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo	2-19 Políticas de remuneración 2-20 Proceso para determinar la remuneración 2-21 Ratio de compensación total anual	3.2.1. Gestión de las personas –Empleo
Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 401)	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
Empleados con discapacidad	-	3.2.1. Gestión de las personas –Accesibilidad
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 401)	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
Número de horas de absentismo	-	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo 3.2.1. Gestión de las personas – Igualdad

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos/Información
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-9 Lesiones por accidente laboral	3.2.1. Gestión de las personas – Salud y Seguridad
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	3.2.1. Gestión de las personas – Salud y Seguridad
Relaciones Sociales		
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 402)	3.2.1. Gestión de las personas – Relaciones sociales
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	3.2.1. Gestión de las personas – Salud y Seguridad
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo"	
Formación		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 404)	3.2.1. Gestión de las personas – Gestión del talento
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 405)	3.2.1. Gestión de las personas – Accesibilidad
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 405 y 406) 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas"	3.2.1. Gestión de las personas – Igualdad

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos/Información
Derechos Humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	2-23 Compromisos y políticas 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	1.2. Cultura corporativa 3.2.1. Gestión de las personas – Derechos Humanos
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 412) 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos"	3.2.1. Gestión de las personas – Derechos Humanos
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.2.1 Gestión de las personas – Derechos Humanos
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	3-3 Gestión de los temas materiales (406, 407, 408 y 409)	3.2.1. Gestión de las personas – Derechos Humanos
Corrupción y Soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	3-3 Gestión de los temas materiales	1.2.3. Ética 3.1.1 Cumplimiento normativo 3.1.2 Prevención blanqueo capitales
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas 3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 205) 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	3.1.2 Prevención blanqueo capitales
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	-	3.2.5. Acción social
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	3.2.1. Gestión de las personas 3.2.2. Compras responsables 3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera 3.2.5. Acción social 3.3.3. Productos sostenibles

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos/Información
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	1. Caja Rural de Aragón 3.2.1. Gestión de las personas 3.2.2. Compras responsables 3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera 3.2.5. Acción social 3.3.3. Productos sostenibles
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	-	3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.4. Accesibilidad e inclusión financiera 3.2.5. Acción social
Las acciones de asociación o patrocinio	-	3.2.5. Acción social
Subcontratación y proveedores		
Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	413-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.2.2. Compras responsables
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.2.2. Compras responsables
Sistemas de supervisión y auditorias y resolución de las mismas	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	3.2.2. Compras responsables
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 416, 417 y 418) 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 417-1 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	3-3 Gestión de los temas materiales (GRI 416, 417 y 418) 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos país por país	207-4 Presentación de informes país por país	3.1.3. Solvencia y rentabilidad

Información solicitada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Indicador GRI equivalente	Capítulos/Información
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	207-4 Presentación de informes país por país	3.1.3. Solvencia y rentabilidad
Las subvenciones públicas recibidas	207-1 Enfoque fiscal	3.1.3. Solvencia y rentabilidad

6.2 Índice contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Estándar GRI	Contenido	Capítulos
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2 - CONTENIDOS GENERALES 2021		
La organización y sus prácticas de presentación de informes		
2-1	Detalles organizacionales	1. Caja Rural de Aragón
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	–
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2023. Periodicidad anual
2-4	Actualización de la información	–
2-5	Verificación externa	–
Actividades y trabajadores		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1. Modelo de Negocio
2-7	Empleados	1.5 Principales magnitudes 3.2.1. Gestión de las personas – Empleo
2-8	Trabajadores que no son empleados	No aplica
Gobernanza		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	2.1. Gobernanza
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobernanza
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de Caja Rural de Aragón es un alto cargo no ejecutivo de la organización
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	2.1. Gobernanza
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	2.1. Gobernanza 2.3. Estrategia de Sostenibilidad
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	5. Acerca de este informe
2-15	Conflictos de interés	2.1. Gobernanza 3.1.1 Cumplimiento normativo
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	No se han comunicado inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno durante el periodo objeto del informe
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobernanza
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.1. Gobernanza
2-19	Políticas de remuneración	2.1. Gobernanza
2-20	Proceso para determinar la remuneración	2.1. Gobernanza
2-21	Ratio de compensación total anual	–
Estrategia, políticas y prácticas		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2.3. Estrategia de sostenibilidad

Estándar GRI	Contenido	Capítulos
2-23	Compromisos y políticas	A lo largo del informe
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	A lo largo del informe
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	A lo largo del informe
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	1.2.3. Ética 3.1.1 Cumplimiento normativo 3.1.2 Prevención blanqueo capitales 3.1.4 Comercialización transparente y responsable
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	A lo largo del informe
2-28	Afiliación a asociaciones	3.2.5. Acción social
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2. Relación con los grupos de interés
2-30	Convenios de negociación colectiva	3.2.1. Gestión de las personas – Organización del trabajo

TEMAS MATERIALES

GRI 3 – TEMAS MATERIALES 2021

3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	2.2. Relación con los grupos de interés
3-2	Lista de temas materiales	2.2. Relación con los grupos de interés

Rentabilidad, solvencia y gestión de riesgos

(GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016)

GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	3.1.3. Solvencia y rentabilidad
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	3.1.3. Solvencia y rentabilidad
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	4. Información de sostenibilidad vinculada a la legislación europea
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	3.1.3. Solvencia y rentabilidad

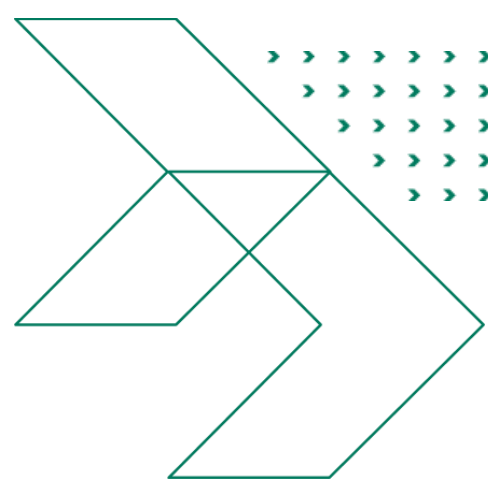
Apoyo al entorno rural

(GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016)

GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	3.2.3 Apoyo al mundo rural 3.2.5. Acción social
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.5. Acción social
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales – en las comunidades locales	3.2.3. Apoyo al mundo rural 3.2.5. Acción social

Estándar GRI	Contenido	Capítulos
Ética, integridad y buen gobierno		
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	1.2. Cultura corporativa
Estrategia, misión, visión y valores de la Entidad		
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	1.2.2. Valores 1.3. Estrategia
Tecnología al servicio de las personas		
(GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016)		
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	3.1.5. Digitalización, productos, procesos y sistemas de comercialización innovadores 3.1.6. Ciberseguridad y protección de datos
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
Comercialización transparente y responsable		
(GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016)		
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		
3-3	Gestión de los temas materiales	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
GRI 413: MARKETING Y ETIQUETADO 2016		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	3.1.4. Comercialización transparente y responsable
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3.1.4. Comercialización transparente y responsable



CAJA RURAL
DE ARAGÓN

C/ Coso 29 - 50003 Zaragoza
cajaruraldearagon.es