

*INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD 2010*



Carta del Presidente

Nos complace presentar el sexto Informe de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA, en el que se pone de manifiesto el compromiso de CajaGRANADA con todos los grupos de interés con los que se relaciona (clientes, proveedores y empleados) así como con la sociedad y con el cuidado del medio ambiente en general; a través de la presentación de los principales proyectos e iniciativas que la entidad ha desarrollado durante este ejercicio. Este compromiso año tras año continúa siendo prioritario para el futuro de la entidad, que reafirma su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

2010 ha estado marcado claramente por un entorno económico adverso y la reestructuración del sector financiero español, muy especialmente, las cajas de ahorros. En este contexto, CajaGRANADA inició un proceso de integración en uno de los grupos financieros más importantes y con mejores perspectivas de nuestro país, BMN, territorialmente bien posicionado, estructuralmente bien gobernado, con un alto grado de integración financiera, operativa y funcional, sometido a un exigente plan de integración y movido por objetivos estratégicos y financieros. De esta forma podremos seguir contribuyendo eficazmente al desarrollo social y económico del territorio en el que actuamos, ayudando a quienes lo necesitan, creando empleo y riqueza, colaborando al progreso cultural y a la innovación.

En CajaGRANADA hemos mantenido el apoyo a particulares, pymes y personas con especiales dificultades económicas. En 2010 un total de 3.798 millones de euros fueron destinados a la financiación de pequeñas y medianas empresas. Y a través de las diferentes líneas ICO, CajaGRANADA financió 671 operaciones con un importe superior a 50 millones de euros.

CajaGRANADA quiere seguir contribuyendo al equilibrio territorial, social y económico de sus áreas de influencia. A tal efecto, nuestra Obra Social pone el énfasis en la contribución al desarrollo económico y la cohesión social de Andalucía. La actividad de Obra Social CajaGRANADA, en 2010, generó 314 puestos de trabajo directos, indirectos o contratados e inducidos, un impacto en el PIB superior a los doce millones de euros y un movimiento económico superior a 26 millones de euros, lo que contribuye a la creación de riqueza y empleo en el difícil contexto económico y financiero. En 2010, Obra Social CajaGRANADA ha ejecutado un presupuesto superior a los 16 millones de euros que han permitido ejecutar 2.920 acciones, alcanzando a cerca de 700.000 beneficiarios.

En el marco de esta actividad social y solidaria, CajaGRANADA concede microcréditos como instrumento para contribuir a paliar los desequilibrios que se dan en algunos sectores de la sociedad, permitiendo materializar las aspiraciones y la integración social y laboral de las personas. En 2010, la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha concedido 74 microcréditos con los que se ha creado 171 puestos de trabajo y de los que se han beneficiado 220 personas.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa ha tenido en 2010 el reconocimiento de la entidad como Compañía Ability, consideración otorgada a las empresas y entidades que mejor integran la discapacidad en su cadena de valor, ya sea como empleados, proveedores y/o clientes. También ha obtenido de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, el Certificado de Responsabilidad Social Corporativa, acreditación que refuerza el compromiso de CajaGRANADA como una entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social.

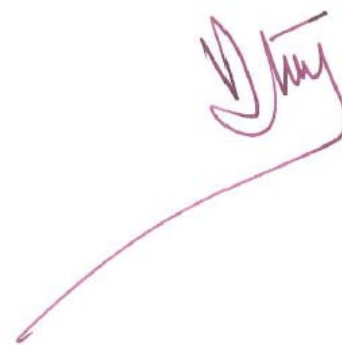
CajaGRANADA participó en la primera iniciativa para difundir la cultura financiera entre los ciudadanos, impulsada por la CNMV y el Banco de España en el marco de su adhesión al Plan de Educación Financiera 2008-2012 y al Convenio de Colaboración con CECA.

CajaGRANADA se siente también cerca de sus grupos de interés a través de la presencia en sus órganos de gobierno de los principales estamentos sociales de nuestro ámbito de actuación. En 2010 tuvo inicio el proceso de renovación parcial de los órganos de gobierno de CajaGRANADA, proceso culminado el 18 de febrero de 2010.

Durante 2010, CajaGRANADA prestó su apoyo al medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático, una responsabilidad que asumimos como propia. Se han financiado diferentes proyectos minoristas de generación de energía limpia/renovable por importe de 0,72 millones de euros; así mismo se ha financiado y avalado la industria de la energía renovable (eólica, fotovoltaica) por importe de 8,2 millones de euros, y ha contribuido a la optimización de las instalaciones eléctricas, reduciendo el consumo de energía reactiva. De

esta forma, CajaGRANADA da respuesta clara y decidida a los Principios Siete, Ocho y Nueve del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Por último quiero agradecer el esfuerzo de las personas que forman parte de CajaGRANADA por su colaboración y complicidad en este reto, de forma que nuestra entidad pueda seguir cumpliendo sus objetivos fundacionales con acierto, espíritu de servicio social, eficacia y éxito.

A handwritten signature in red ink, consisting of stylized initials and a surname, positioned above a long, sweeping red line that extends from the signature towards the left.

Presidente de CajaGRANADA
Antonio Jara Andréu

Contenidos

CAPÍTULOS	PÁGINA
Carta del Presidente	4
Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010	6
Así somos	9
▪ Perfil de CajaGRANADA	9
▪ Acuerdo de integración de CajaGRANADA en un Sistema Institucional de Protección (SIP)	10
▪ Áreas de actividad	12
▪ Organigrama de CajaGRANADA	13
▪ Estructura de negocio	13
▪ Principales magnitudes	14
Reconocimientos: Premios y distinciones 2010	15
La responsabilidad social corporativa en CajaGRANADA	17
▪ Misión	18
▪ Visión y valores	18
▪ Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa	20
▪ Modelo de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA	26
▪ Garantía de Cumplimiento Normativo	29
▪ Valor económico añadido	35
▪ Valor económico indirecto	36
▪ CajaGRANADA y sus proveedores	37
▪ Caso práctico	41
CajaGRANADA, comprometida con los clientes	42
▪ Compromisos 2010, retos 2011 y enfoque	42
▪ El perfil de nuestros clientes	43
▪ Próximos a nuestros clientes	44
▪ La satisfacción de nuestros clientes	45
▪ Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes	48
▪ Monte de Piedad	64
▪ Comunicaciones comerciales	67
▪ Caso práctico	69
CajaGRANADA, comprometida con su plantilla	70
▪ Compromisos 2010, retos 2011 y enfoque	70
▪ Atracción y retención del talento	73
▪ Desarrollo profesional	76
▪ Igualdad de oportunidades	82
▪ Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno	88
▪ Salud y seguridad laboral	89
▪ Caso práctico	92

CajaGRANADA, comprometida con su comunidad	93
▪ Compromisos 2010, retos 2011 y enfoque	93
▪ Desarrollo económico y cohesión social	95
▪ Contra la exclusión financiera	95
▪ Obra Social CajaGRANADA y sus Fundaciones	97
▪ Caso práctico	103
CajaGRANADA, comprometida con la gestión medioambiental	104
▪ Compromisos 2010, retos 2011 y enfoque	104
▪ Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA	105
▪ Principales indicadores medioambientales	108
▪ CajaGRANADA y el cambio climático	110
▪ Caso práctico	112
Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social	113
Cuestionario de opinión	115
Índice del contenido del GRI	117
Informe de verificación	132

Carta del Presidente

Nos complace presentar el sexto Informe de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA, en el que se pone de manifiesto el compromiso de CajaGRANADA con todos los grupos de interés con los que se relaciona (clientes, proveedores y empleados) así como con la sociedad y con el cuidado del medio ambiente en general; a través de la presentación de los principales proyectos e iniciativas que la entidad ha desarrollado durante este ejercicio. Este compromiso año tras año continúa siendo prioritario para el futuro de la entidad, que reafirma su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

2010 ha estado marcado claramente por un entorno económico adverso y la reestructuración del sector financiero español, muy especialmente, las cajas de ahorros. En este contexto, CajaGRANADA inició un proceso de integración en uno de los grupos financieros más importantes y con mejores perspectivas de nuestro país, BMN, territorialmente bien posicionado, estructuralmente bien gobernado, con un alto grado de integración financiera, operativa y funcional, sometido a un exigente plan de integración y movido por objetivos estratégicos y financieros. De esta forma podremos seguir contribuyendo eficazmente al desarrollo social y económico del territorio en el que actuamos, ayudando a quienes lo necesitan, creando empleo y riqueza, colaborando al progreso cultural y a la innovación.

En CajaGRANADA hemos mantenido el apoyo a particulares, pymes y personas con especiales dificultades económicas. En 2010 un total de 3.798 millones de euros fueron destinados a la financiación de pequeñas y medianas empresas. Y a través de las diferentes líneas ICO, CajaGRANADA financió 671 operaciones con un importe superior a 50 millones de euros.

CajaGRANADA quiere seguir contribuyendo al equilibrio territorial, social y económico de sus áreas de influencia. A tal efecto, nuestra Obra Social pone el énfasis en la contribución al desarrollo económico y la cohesión social de Andalucía. La actividad de Obra Social CajaGRANADA, en 2010, generó 314 puestos de trabajo directos, indirectos o contratados e inducidos, un impacto en el PIB superior a los doce millones de euros y un movimiento económico superior a 26 millones de euros, lo que contribuye a la creación de riqueza y empleo en el difícil contexto económico y financiero. En 2010, Obra Social CajaGRANADA ha ejecutado un presupuesto superior a los 16 millones de euros que han permitido ejecutar 2.920 acciones, alcanzando a cerca de 700.000 beneficiarios.

En el marco de esta actividad social y solidaria, CajaGRANADA concede microcréditos como instrumento para contribuir a paliar los desequilibrios que se dan en algunos sectores de la sociedad, permitiendo materializar las aspiraciones y la integración social y laboral de las personas. En 2010, la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha concedido 74 microcréditos con los que se ha creado 171 puestos de trabajo y de los que se han beneficiado 220 personas.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa ha tenido en 2010 el reconocimiento de la entidad como Compañía Ability, consideración otorgada a las empresas y entidades que mejor integran la discapacidad en su cadena de valor, ya sea como empleados, proveedores y/o clientes. También ha obtenido de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, el Certificado de Responsabilidad Social Corporativa, acreditación que refuerza el compromiso de CajaGRANADA como una entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social.

CajaGRANADA participó en la primera iniciativa para difundir la cultura financiera entre los ciudadanos, impulsada por la CNMV y el Banco de España en el marco de su adhesión al Plan de Educación Financiera 2008-2012 y al Convenio de Colaboración con CECA.

CajaGRANADA se siente también cerca de sus grupos de interés a través de la presencia en sus órganos de gobierno de los principales estamentos sociales de nuestro ámbito de actuación. En 2010 tuvo inicio el proceso de renovación parcial de los órganos de gobierno de CajaGRANADA, proceso culminado el 18 de febrero de 2010.

Durante 2010, CajaGRANADA prestó su apoyo al medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático, una responsabilidad que asumimos como propia. Se han financiado diferentes proyectos minoristas de generación de energía limpia/renovable por importe de 0,72 millones de euros; así mismo se ha financiado y avalado la industria de la energía renovable (eólica, fotovoltaica) por importe de 8,2 millones de euros, y ha contribuido a la optimización de las instalaciones eléctricas, reduciendo el consumo de energía reactiva. De esta forma, CajaGRANADA da respuesta clara y decidida a los Principios Siete, Ocho y Nueve del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Por último quiero agradecer el esfuerzo de las personas que forman parte de CajaGRANADA por su colaboración y complicidad en este reto, de forma que nuestra entidad pueda seguir cumpliendo sus objetivos fundacionales con acierto, espíritu de servicio social, eficacia y éxito.

Presidente de CajaGRANADA
Antonio Jara Andréu

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010

Para CajaGRANADA, mediante la incorporación de nuevas orientaciones tanto en su estructura como en su contenido, la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 supone un proceso de mejora permanente, actualizado anualmente.

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborado conforme a las directrices establecidas en la guía G3 del Global Reporting Initiative, así como las establecidas en el Suplemento Financiero, también de Global Reporting Initiative. En la redacción de este Informe, hemos intentando tener en cuenta todas las cuestiones que hemos considerado relevantes para nuestros grupos de interés. Por un lado, el proceso de recopilación de información susceptible de ser publicado considera fundamental la estrategia, cultura, compromisos, para hacer posible el éxito de la sostenibilidad en la Entidad; en la información financiera, la materialidad se determina a partir de los mismos criterios aplicados para el Informe Anual. Por otro lado y dado que la situación económica ha continuado durante 2010, los asuntos relevantes para el sector, identificados a partir del Libro Verde, son nuevamente reconocibles y aplicables.

En cuanto a los niveles de aplicación definidos por Global Reporting Initiative, CajaGRANADA ha calificado su Informe como A. De esta forma, hemos aplicado los principios y orientaciones de la Guía G3, detallándose en cada capítulo tanto el perfil de la organización como el enfoque de gestión. Además, hemos recogido todos los indicadores de desempeño que la Guía considera principales, además de los del suplemento financiero.

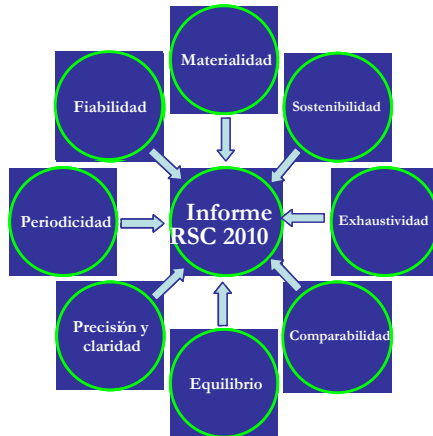
Con la redacción de cada uno de los capítulos que aparecen en esta memoria, hemos intentando describir los principales impactos, riesgos y oportunidades en materia de responsabilidad social corporativa. De la misma manera, hemos intentando ofrecer la información que hemos considerado especialmente relevante para nuestros grupos de interés, en lo que a las dimensiones económica, social y medioambiental se refiere. Esta Memoria es perfectamente comparable con la del ejercicio anterior, dado que no se han producido reformulaciones en la información ya ofrecida, y cuando se han producido han sido objeto de explicación. Por otro lado, los cambios habidos en la estructura organizativa de la Entidad tampoco afectan, por su naturaleza y alcance, a la comparación entre ejercicios.

Al comienzo de cada capítulo, se recogen los principales avances de CajaGRANADA. De la lectura de cada capítulo, se deduce el grado de desempeño y avance en cada una de estos objetivos. Los aspectos a los que no hemos podido dar cumplimiento pleno, también se especifican en este apartado. Además, al comienzo de cada capítulo, se especifica concretamente la manera de actuar de CajaGRANADA, “Nuestro enfoque”, para poder llevar a cabo su misión y para dar cumplimiento a los objetivos marcados. Por último, se incluye lo que denominamos “Retos 2011”, en el que venimos a recoger objetivos de la organización a corto plazo y que no necesariamente están vinculados a un desempeño en responsabilidad social.

La cobertura de la presente Memoria alcanza a todas las actividades económicas, sociales y medioambientales de la entidad, tanto en el ámbito financiero como en el de la Obra Social de CajaGRANADA, según se describen en el apartado perfil y áreas de actividad de la misma. No se informa del desempeño de las sociedades participadas, siendo éstas entidades independientes, si bien CajaGRANADA tiene derecho a voto en las mismas y, casi de manera general, participa en sus Consejos de Administración, salvo en algunas grandes corporaciones en las que nuestra participación no nos otorga el derecho de nombrar Consejero.⁵ De momento, CajaGRANADA no dispone de un calendario para informar sobre la gestión de sus sociedades participadas en estas materias. No obstante, pretendemos ampliar el alcance de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, con la inclusión de aspectos de sostenibilidad en las empresas del grupo, cuya gestión, para estas materias, es independiente.

CajaGRANADA ha aplicado los siguientes principios de la nueva versión de la guía GRI para definir los contenidos y garantizar la calidad de la información:

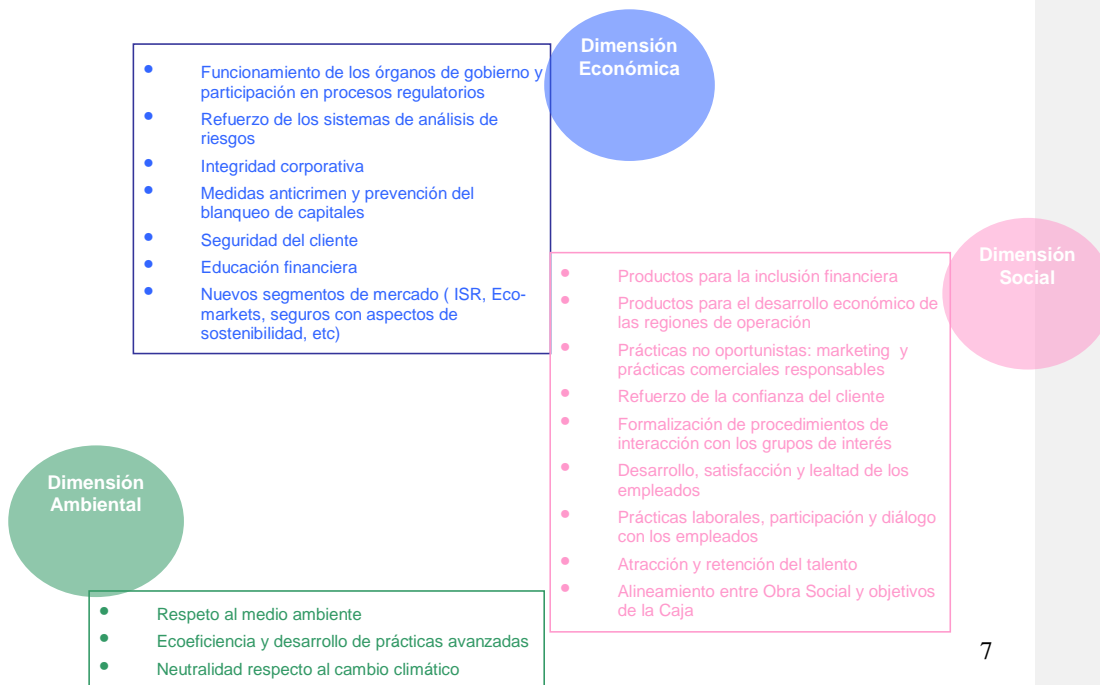
⁵ En el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente a 2010, se identifica a los miembros de los Órganos de Gobierno que asumen cargos de administración o dirección en entidades que forman parte del Grupo de la entidad.



Principio de materialidad. Riesgos y Oportunidades.

La información contenida en esta memoria, cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos más significativos en asuntos económicos, sociales y medioambientales que origina CajaGRANADA, y que pueden ejercer una sustancial influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés: clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.

La Confederación Española de Cajas de Ahorro junto a un grupo de Cajas, entre las que se encuentra CajaGRANADA, promovieron la realización del primer panel sectorial de stakeholders. El objetivo fue contrastar las conclusiones del Libro Verde, pulsar las expectativas de los principales grupos de interés e identificar los asuntos relevantes para el sector ante el nuevo escenario que surge como consecuencia de la situación económica, situación que ha persistido durante 2010 y que los convierten igualmente identificables y aplicables.



Contexto de sostenibilidad

Este informe tiene por objetivo plasmar el desempeño de CajaGRANADA en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental. De esta forma, CajaGRANADA crea valor y riqueza de una forma equitativa y responsable con la sociedad y el entorno, siempre en el marco de los desafíos que el desarrollo sostenible plantea al desempeño de sus actividades.

Exhaustividad

En el proceso de elaboración de este informe se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada relevante, incluyéndose todas aquellas acciones o eventos significativos que han tenido lugar en el año 2010, intentando no omitir información relevante para los grupos de interés.

Comparabilidad

En la medida en que ha sido posible, la información reflejada en el Informe se ha organizado de tal manera que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados por CajaGRANADA con respecto a anteriores ejercicios. Para la mayoría de los indicadores se ha reflejado su evolución con respecto al año 2009, ejercicio en el que realizábamos la Quinta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA.

Equilibrio

En el Informe, hemos intentando incluir información objetiva, que recoja tanto los aspectos positivos como negativos que han marcado el año 2010, y, siempre, con el objetivo de presentar una imagen no desnaturalizada de los asuntos recogidos. Todo esto pretende que todos los lectores y lectoras del Informe puedan formarse su propia opinión sobre el desempeño social, económico y medioambiental de CajaGRANADA.

Precisión y claridad

El Informe incluye numerosas esquemas, gráficos y tablas, con la intención de facilitar la comprensión de la información recogida. Se ha procurado que esta información sea lo suficientemente clara y precisa como para permitir valorar el desempeño de CajaGRANADA. Además, se ha evitado en lo posible la inclusión de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Periodicidad de la información

CajaGRANADA tiene el compromiso de informar anualmente de su actuación en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa. El presente Informe recoge su desempeño durante el año 2010 en los ámbitos económico, social y ambiental.

Fiabilidad

La información recogida en el presente Informe está respaldada por documentación y controles internos, habiendo sido contrastada y verificada por Bureau Veritas con la finalidad de garantizar su fiabilidad y credibilidad.

Así somos

Perfil de CajaGRANADA

CajaGRANADA es heredera de la importante labor desarrollada por el Monte de Piedad de Santa Rita de Casia, creado en 1740. En 1838, la Junta del Monte de Piedad aprueba el proyecto de Estatutos de Caja de Ahorros, y, a partir de esa fecha, surge la primera Caja de Granada, como una de las Cajas más antiguas de España, únicamente posterior a la creada anteriormente en Madrid. Proseguiría, así, sus actividades con la denominación de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Granada, en las provincias de Granada y Jaén, y conservando su espíritu fundacional a través de la representación, en ella, de entidades de carácter científico, cultural y económico arraigadas en la zona.

La Caja General de Ahorros de Granada nace, pues, en un momento marcado por el desarrollo y crecimiento económico en la ciudad de Granada y en su provincia. La nueva entidad financiera se creaba a partir del impulso de la Sociedad Económica de Amigos del País de Granada y de la Cámara de Comercio, así como de otras instituciones públicas y personalidades de la ciudad. Desde ese momento, CajaGRANADA no ha cejado en su vocación de impulsar el desarrollo social y económico de la provincia granadina y aquellas otras zonas donde está implantada, dando continuidad a la labor desarrollada en España por los Montes de Piedad.

Con el respaldo masivo de la sociedad granadina nació la nueva institución financiera, lo que se ha traducido a lo largo de los últimos cien años en un compromiso mutuo de apoyo, basado en la confianza de los granadinos en su Caja y en la labor social y de promoción económica llevada a cabo por la entidad a través de su historia. La evolución y crecimiento de la entidad se ha reflejado en las diferentes sedes centrales que ha ocupado y en la continua expansión de su red de sucursales, iniciada en el año 1947 con un total de 22 sucursales. En 1954, gracias al acuerdo alcanzado con las Cajas andaluzas y a los cambios en la normativa estatal, comienza su expansión por la provincia de Jaén. De esta manera, a mediados de los años setenta, la Caja de Granada contaba con 133 oficinas, de las que, aproximadamente, una treintena pertenecía a Jaén y a su provincia.

En la década de los sesenta, la entidad financiera comienza la informatización de sus procesos, mediante la adquisición del primer ordenador en Andalucía, un NCR, que permitía gestionar en tiempo real las cuentas de sus clientes. De esta manera, fue una de las primeras instituciones españolas en informatizar sus procesos.

En los comienzos de los años 80, llegaría la expansión al resto de Andalucía y a parte del territorio nacional, contando, entonces, con más de 190 oficinas. Comienza, pues, su expansión por Madrid, Barcelona y el resto de Andalucía. En 1991, se produce la fusión con la Caja Provincial de Granada.

Las diferentes sedes sociales por las que ha pasado la entidad son un fiel reflejo de la evolución que ha experimentado. Hoy, la sede de CajaGRANADA se asienta sobre el edificio concebido por el arquitecto Alberto Campo Baeza. Inaugurada en el año 2001, se trata de una de las principales joyas arquitectónicas de la ciudad, habiendo recibido un importante número de premios y menciones nacionales e internacionales por la concepción de un espacio moderno y luminoso.

CajaGRANADA es miembro de varias organizaciones nacionales e internacionales que contribuyen a su proyección y permiten la generación de sinergias entre los objetivos de la Entidad y sus asociados. Así, CajaGRANADA está hoy presente en organismos internacionales como el Global Compact (desde el año 2005), o en la Alianza Europea para la Responsabilidad Social Corporativa (desde el año 2006). Es, asimismo, miembro de varias organizaciones nacionales e internacionales que contribuyen a su proyección y permiten la generación de sinergias entre los objetivos de la entidad y sus asociados. Así, entre otras, preside el Banco Europeo de Finanzas; pertenece a la Asociación Internacional de Crédito Prendario, es socia de la Federación de Cajas de Ahorros de Andalucía, de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, de la Agrupación de Cajas de la Unión Europea o el Instituto Internacional de las Cajas de Ahorros y es miembro del Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de la CECA (desde el año 2007).

Acuerdo de integración de CajaGRANADA en un Sistema Institucional de Protección (SIP)

CajaGRANADA, Caixa Penedès, Caja Murcia y Sa Nostra consideraron su integración en un grupo contractual de entidades de crédito como elemento necesario para mejorar significativamente su solvencia y capacidad de gestión.

El Consejo de Administración de cada una de las Cajas aprobó en sesión de fecha 30 de junio de 2010, su integración en un grupo de base contractual con la consideración de Sistema Institucional de Protección (SIP), denominado Grupo BMN. Posteriormente, las Asambleas Generales de cada una de las entidades ratificaron con fecha 16 de septiembre de 2010 la citada integración. Una vez obtenidas las preceptivas autorizaciones se constituyó, como entidad central del SIP, BMN, S.A., mediante escritura pública otorgada con fecha 22 de diciembre de 2010

Grupo líder

El nuevo grupo financiero, que suma algo más de 3,5 millones de clientes, se convierte en el cuarto del sistema de cajas español por fondos propios, con 2.685 millones de euros de core capital; el quinto por volumen de negocio, con algo más de 110.837 millones; el quinto, igualmente, por resultados atribuidos, con 165 millones; el sexto por volumen de activos, con 70.097 millones y el cuarto, por número de oficinas, con 1.674.

La solidez de Mare Nostrum quedó demostrada en las pruebas de resistencia “stress test” a las que fueron sometidas un total de 91 entidades europeas. Estos escenarios de estrés se realizaron sobre hipotéticos deterioros que se producirían en un escenario adverso y considerando los 915,5 millones de euros de participaciones preferentes suscritos por el FROB. El grupo formado por CajaGRANADA, Caja Murcia, Caixa Penedés y Caixa Nostra pasó con holgura las duras pruebas, cuyos resultados en el escenario tensionado adverso fue de un TIER 1 del 7,0%, superando los mínimos exigidos y entre las primeras diez entidades del país.

BMN ha sido calificado por la agencia de Fitch Ratings como BBB+, indicando la buena calidad crediticia y bajas expectativas de impago.

De esta forma, CajaGRANADA se integra en un grupo económico consolidable de base contractual con la calificación de Sistema Institucional de Protección, que protege y garantiza la solvencia y liquidez de las entidades que lo integran. El SIP que se constituye está inspirado en un modelo de franquicias regionales líderes que reconoce el valor diferencial de preservar la identidad de cada una de las cuatro cajas, que mantendrán su personalidad jurídica, su marca, su lealtad territorial y su negocio minorista. Igualmente se resalta que en atención a la importancia que para las cajas tiene la Obra Social y Cultural, y la importancia que dicha Obra Social tiene para los territorios que constituyen sus respectivas zonas naturales, las cajas tendrán plena autonomía en la gestión de la respectiva Obra Social y Cultural. No obstante, en ámbitos clave de negocio y gestión se impulsará una actuación homogénea que impulsará la Sociedad Central que operará con el nombre de BMN.

BMN se presenta como un grupo sólido, unitario y de gran fortaleza financiera, con una rigurosa gobernanza y con el potencial y la estructura que, actualmente, demandan los clientes y mercados



Proximidad, fortaleza y futuro

Orientado hacia la eficiencia y la productividad, BMN conjuga su especialización empresarial y de negocio con la coherencia estratégica y la cohesión territorial. Estos valores le confieren posición de liderazgo en el Arco Mediterráneo.

El Grupo BMN se sitúa entre los primeros grupos del sistema financiero español gracias a su solvencia, fortaleza de negocio y potencialidades de servicio.

Se orienta hacia un modelo de gestión eficiente que permite aprovechar las oportunidades existentes en el mercado. Se apoya sobre un modelo de franquicias líderes, y reconoce su valor diferencial al preservar la identidad de cada una de las entidades fundadoras.

Acuerdos alcanzados

La mutualización de resultados, que se llevará a cabo en 2011, y la ecuación de canje, son los acuerdos más significativos. BMN está participado por un 41% por CajaMurcia; un 28% Caixa Penedés; un 18% CajaGRANADA y un 13% Sa Nostra. La Junta General está formada por las cuatro cajas de ahorros, en su calidad de accionistas de la Sociedad Central, las cuales ostentan los derechos políticos derivados de su participación en el capital social. El Consejo de Administración del grupo, en el que están representadas las cuatro entidades, cuenta con 17 miembros, incluidos 3 independientes.

Objetivos estratégicos

Entre los principales objetivos estratégicos y financieros de BMN se encuentran:

- Eficiencia y rentabilidad:
 - Fortalecimiento de la eficiencia operativa hasta situarla en las mejores prácticas del sector (en torno a un 40% de ratio de eficiencia a medio plazo)
 - Gran capacidad de generación de recursos, en el entorno de 3.300 millones de euros en los próximos cinco años (margen de explotación sin dotaciones)
 - Obtención de un ROE sostenible a medio plazo del 15%
 - Situarse en los 4.500.000 de clientes en 2015 (casi un millón de clientes más que los 3.600.000 actuales).
 - y obtener 3.300 millones de euros de recursos en los próximos cinco años. Asimismo, su eficiencia operativa, entre las mejores del sector, alcanzará el 40% a medio plazo. Centralizar la actividad financiera a través del banco va a producir unos ahorros estimados anuales de 167 millones de euros, lo que equivale al 20% del total de los costes.
- Solvencia:
 - Consecución de un core capital superior al 10% en 2013, lo que permitirá la devolución de los fondos del FROB a partir de dicho ejercicio
 - Mantenimiento de una política de dividendos compatible con los objetivos anteriores
 - Apertura a la participación del capital privado
- Liquidez:
 - Reducción de la financiación mayorista a niveles del 20% del balance en 2012, para alcanzar niveles del 15% en el medio y largo plazo, absorbiendo completamente los vencimientos en mercados mayoristas mediante generación interna de liquidez
 - No dependencia del Banco Central Europeo, autolimitando la apelación a un máximo del 1% del balance en el medio plazo y manteniendo un volumen holgado de activos líquidos elegibles (6.000 millones de euros, en términos efectivos)

BMN es el centro de relación y representación pública del Grupo, siendo el interlocutor con los supervisores, la formulación de informes y estados contables consolidados y el cumplimiento de la obligación sobre recursos propios, liquidez, así como cualquier otra obligación en base consolidada del Grupo BMN.

Por ello, en 2010 no ha sido modificada la cobertura del presente informe, siendo una memoria de responsabilidad social corporativa individual de CajaGRANADA.

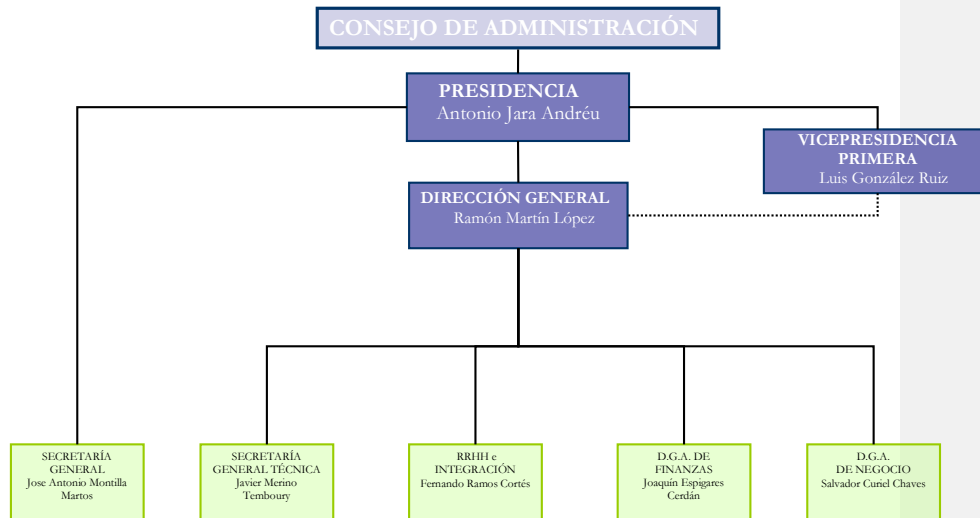
Áreas de actividad

CajaGRANADA proporciona servicios y productos especialmente orientados al desarrollo del tejido económico y social en Andalucía y resto de ciudades españolas en las que está presente. Su actividad se desarrolla en ocho áreas básicas.



- Intermediación financiera: ofrecemos a nuestros clientes los servicios y productos de depósito y los productos de financiación.
- Medios de pago: gestionamos todo lo relativo a las diversas tarjetas que ofrece la entidad de débito y crédito que ofrece la entidad.
- El área de Seguros: gestionamos los seguros generales de CajaGRANADA y el producto “Ahorro Vida”.
- Servicios Financieros: abordamos la gestión y concesión de avales, negocio internacional, la compra de valores, la gestión de los fondos de inversión y de los planes de pensiones.
- El Monte de Piedad de CajaGRANADA: concedemos créditos prendarios. Estos créditos son préstamos concedidos a través de la garantía que supone el depósito de objetos valiosos en la entidad como “prenda”, que son devueltos a su dueño una vez que éste devuelva la cantidad que se le ha prestado.
- Inclusion financiera: gestionamos todo lo relativo a los microcréditos y otros productos que facilitan la integración de los colectivos desfavorecidos e intentan evitar su exclusión del sistema financiero, así como servicios relacionados con dichos colectivos, como las remesas o envíos de dinero al extranjero.
- Inversiones empresariales: abordamos todas las inversiones de CajaGRANADA en desarrollo regional y en las empresas.
- Obra Social y Fundaciones: nos encargamos de administrar los fondos que CajaGRANADA destina a todas las acciones sociales, culturales y medioambientales, promovidas desde la entidad como su principal contribución al desarrollo, progreso y bienestar de la comunidad a la que sirve.

Organigrama de CajaGRANADA



Estructura de Negocio de CajaGRANADA

La estructura del negocio del Grupo Caja General de Ahorros de Granada viene conformada por las siguientes sociedades:⁶

- Corporación Caja de Granada, S.A., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Impluvium 1, S.L., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Sociedad para la Explotación y Recuperación de Activos, S.L., (S.E.R.A.), sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- La General Servicios, LGS, S.L.U., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Sociedad de Estudios Económicos de Andalucía, S.A. (ESECA), sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA Preferentes, S.A.U., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA Mediación, Operador de Banca-Seguros Vinculado, S.L.U., sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- Viajes CajaGRANADA, S.L.U, sociedad unipersonal, participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA International Finance, B.V., participada al 100% por la Caja.
- CajaGRANADA Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., sociedad participada al 50% por la Caja.

⁶ Más información sobre la estructura de negocio de CajaGRANADA, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010

Principales magnitudes

CajaGRANADA				
Balance (miles de euros)	2010	2009	2008	Variación 10/09
Total de Balance Público	13.465.688,59	13.601.767,87	13.837.520,36	-1,00
Crédito a la clientela	10.240.022,67	10.699.832,84	11.211.544,90	-4,30
A.F. disponibles para la venta	717.365,41	1.415.742,57	1.606.660,79	-49,33
Inmovilizado material	277.647,93	295.747,11	285.919,15	-6,12
Depósitos a la clientela	10.781.176,77	10.681.829,24	10.744.160,07	0,93
Recursos propios	1.099.363,75	1.194.578,28	1.026.292,54	-7,97
Patrimonio neto	549.299,68	720.257,78	734.449,42	-23,74
Pasivos financieros a coste amortizado	12.675.332,44	12.724.335,68	12.936.694,13	-0,39
Resultados (miles de euros)				
Intereses y Rendimientos (ingresos financieros)	469.419,04	620.403,43	751.861,98	-24,34
Intereses y Cargas	224.165,08	334.379,82	473.959,43	-32,96
Margen de Intereses	245.253,96	286.023,61	277.902,55	-14,25
Margen Bruto	320.596,89	371.938,83	347.456,88	-13,80
Resultado de la Actividad de la Explotación	22.431,71	24.506,44	48.645,17	-8,47
Beneficio antes de Impuestos	17.520,94	32.741,06	45.832,91	-46,49
Resultados después de Impuestos	22.874,46	32.677,78	45.800,94	-30,00
Ratios				
Depósitos por empleado	4.642,72	4.559,04	4.397,06	1,84
Créditos por empleado	4.409,68	4.566,72	4.588,33	-3,44
Margen Bruto por empleado	138,06	158,74	142,20	-13,03
Rdo.Activ. Explotación por empleado	9,66	10,46	19,91	-7,65
B.A.I. por empleado	7,55	13,97	18,76	-46,01
Depósitos por oficina	24.670,89	23.790,27	22.383,67	3,70
Créditos por oficina	23.432,55	23.830,36	23.357,39	-1,67
Margen Bruto por oficina	733,63	828,37	723,87	-11,44
Rdo.Activ. Explotación por oficina	51,33	54,58	101,34	-5,95
B.A.I. por oficina	40,09	72,92	95,49	-45,02
Coficiente de Solvencia ⁷	nd	13,62	10,79	-
Tasa de Morosidad	5,80	4,68	3,24	1,12
Tasa de cobertura de Morosos	90,16	73,24	89,09	16,92
Distribución de Resultados (miles de euros)				
Beneficio neto	22.874,46	32.677,78	45.800,94	-30,00
A reservas generales	17.144,46	23.677,78	29.500,94	-27,59
A dotación Obra Social	5.730,00	9.000,00	16.300,00	-36,33
Recursos Humanos y Materiales				
Oficinas	437	449	480	-2,67
Plantilla estructural ⁸	2.322,00	2.343,00	2.409,00	-0,89
Plantilla estructural más refuerzos medios anuales	2.322,00	2.367,00	2.443,49	-0,89
Cajeros automáticos	551	556	581	-
Cantidad de Productos o servicios prestados⁹				
				-0,90

⁷ No disponible el ratio de solvencia para 2010, al desaparecer el cálculo individual de los Activos Ponderados por Riesgo con motivo de la integración en el Sistema Institucional de Protección (SIP), grupo BMN.

⁸ Hace alusión al número de personas de la organización que ocupan una posición en la estructura, siendo no estructural, aquellos contratos que se realizan de forma temporal para sustituir puestos estructurales.

⁹ Para CajaGRANADA no es prioritario cuantificar la cantidad de productos o servicios prestados, en la medida en que continuamente actualiza su oferta para cubrir las necesidades de sus clientes.

Reconocimientos: Premios y distinciones 2010

Hechos destacados 2010
Antonio Jara, nuevo Presidente de CajaGRANADA CajaGRANADA culminó la renovación parcial de sus órganos de gobierno con la constitución de su nueva Asamblea General, Consejo de Administración y Comisión de Control. De esta forma, el Consejo de Administración de CajaGRANADA ha acordado por unanimidad designar como Presidente de la entidad a Antonio Jara Andréu.
Fitch mantiene la calificación de CajaGRANADA, pese al complejo entorno operativo español, y destaca su buena gestión Fitch sostiene que las calificaciones a las que ha sido merecedora la Caja “reflejan la fuerte franquicia regional” que representa la entidad que dispone, añade el informe, “una sólida base de depósitos, una gestión proactiva y una adecuada gestión de activos no morosos, una buena rentabilidad operativa y la mejora de sus ratios de capital”.
El primer equipo ciclista de Andalucía llevará el nombre de CajaGRANADA El equipo ciclista de Andalucía llevará el nombre de CajaGRANADA durante el año 2011. El Presidente de la entidad subrayó que la implicación de la entidad en ese proyecto, refuerza el compromiso de la Caja, de marcado carácter social, de apostar por el territorio. Es una “apuesta ejemplarizante” dado que los valores tradicionales del ciclismo como el esfuerzo, la entrega y la superación, son, también, compartidos por CajaGRANADA.
Pilar Aranda, primera mujer Presidenta de la Comisión de Control de CajaGRANADA La Comisión de Control de CajaGRANADA ha elegido como nueva presidenta a Pilar Aranda Ramírez, convirtiéndose en la primera mujer que ocupa este puesto en la historia centenaria de CajaGRANADA. Con anterioridad, ha formado parte de los órganos de gobierno como vocal del Consejo de Administración, siendo también presidenta de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de la entidad.
CajaGRANADA organiza una Jornada sobre “Reestructuración de las cajas de ahorros y Sistemas Institucionales de Protección” Más de 350 asistentes entre profesionales y directivos de cajas y bancos, expertos y académicos vinculados al sistema financiero, han analizado el proceso de reestructuración desde una perspectiva más técnica. Una Jornada organizada por CajaGRANADA, en la que se reconoce el esfuerzo de las cajas en un proceso de reestructuración histórico para el sector, y en el que la entidad ha querido aportar un foro de reflexión y análisis sobre el momento crucial que vive el sistema financiero español en general, y las cajas de ahorros en particular.

Premios de matiz social 2010

El Museo CajaGRANADA, Premio al Mérito de la Educación

La Consejería de Educación de la Junta de Andalucía ha distinguido al Museo del Centro Cultural de CajaGRANADA con una de las Placas al Mérito en la Educación 2010, por su contribución a la difusión de la cultura, la historia y la memoria de Andalucía.

Como institución al servicio de la sociedad, el Museo de CajaGRANADA desarrolla su labor a través de diferentes programas educativos y actividades que tienen como objetivo hacer partícipes a los visitantes de una experiencia educativa única, original y amena, a partir de su memoria, de su historia personal, de su trayectoria vital, de su sensibilidad y de su percepción de las diferentes realidades andaluzas.

El Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, Premio Ideal 2010

El diario Ideal, líder en prensa regional en Andalucía, ha distinguido al Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía con uno de los premios Ideales 2010. El Presidente de CajaGRANADA, Antonio Jara, fue el encargado de recoger el galardón, en un multitudinario acto en el que se dieron cita numerosas personalidades de la cultura y la sociedad granadinas.

CajaGRANADA, finalista de los prestigiosos premios Telefónica Ability Awards

CajaGRANADA ha sido finalista en las categorías de “Compromiso de Alta Dirección y liderazgo de los empleados” y “Prevención y Retención”, tras superar un riguroso proceso de análisis y selección con PwC como entidad verificadora independiente. Esto significa que a partir de ahora, CajaGRANADA es una Compañía Ability, consideración otorgada a las empresas y entidades que mejor integran la discapacidad en su cadena de valor, ya sea como empleados, proveedores y/o clientes. Para CajaGRANADA los Telefónica Ability Awards constituyen una oportunidad de presentar a la sociedad el compromiso que tiene la entidad con la discapacidad, constituyendo un paso muy importante para continuar avanzando en este camino.

El Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, Premio Duque San Pedro de Galatino

Obra Social CajaGRANADA ha sido reconocida con este premio, otorgado por la Federación de Hostelería y Turismo de Granada, como pionera del desarrollo turístico granadino en el siglo XXI; un reconocimiento a la contribución para el desarrollo turístico; una distinción por la aportación de un nuevo espacio cultural para la ciudad y unas instalaciones museísticas de calidad.

El Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad concede el distintivo “Igualdad en la Empresa” a CajaGRANADA

El esfuerzo y compromiso constante de CajaGRANADA ha tenido el reconocimiento por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad del distintivo “Igualdad en la Empresa” como entidad que destaca de forma relevante en la aplicación de políticas de igualdad de oportunidades con sus trabajadoras. Una marca de excelencia en igualdad que sirve de estímulo y reconocimiento a CajaGRANADA como un entidad comprometida con la igualdad que destaca por la aplicación de políticas de igualdad de trato en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en otros ámbitos.

La responsabilidad social corporativa en CajaGRANADA

Compromisos 2010¹⁰

CUMPLIDOS	<p>↗ Extender el conocimiento de la Responsabilidad Social Corporativa a la plantilla de la entidad</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA comenzó a impartir módulos formativos en materia de Responsabilidad Social Corporativa a miembros de la Alta Dirección, en 2007. En los siguientes años se desarrolló un módulo específico dirigido al personal de nueva incorporación así como a directores y directoras de la red de sucursales, donde se transmitían nociones básicas en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En 2010 se ha puesto a disposición de toda la plantilla, a través de la plataforma e-learning, un módulo específico sobre Responsabilidad Social Corporativa.</i></p>	APLAZADOS	<p>↗ Estudiar la implantación de la RSC en el ámbito del grupo de empresas CajaGRANADA</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA comenzó a impartir módulos formativos en materia de Responsabilidad Social Corporativa a miembros de la Alta Dirección, en 2007. En los siguientes años se desarrolló un módulo específico dirigido al personal de nueva incorporación así como a directores y directoras de la red de sucursales, donde se transmitían nociones básicas en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En 2010 se ha puesto a disposición de toda la plantilla, a través de la plataforma e-learning, un módulo específico sobre Responsabilidad Social Corporativa.</i></p> <p><i>Plan de acción 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Desarrollar un Código de Conducta en el ámbito del grupo de empresas CajaGRANADA</i>
	<p>↗ Continuar avanzando en el ámbito de la Educación Financiera promovido por CECA</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA ha participado en la primera iniciativa impulsada por la CNMV y Banco de España para difundir la cultura financiera entre los ciudadanos, en el marco de su adhesión al Plan de Educación Financiera 2008-2012 y al Convenio de colaboración con la CECA, para contribuir a mejorar los conocimientos financieros de la sociedad, con una colección de doce fichas sencillas que ofrece consejos básicos para ayudar a los ciudadanos a gestionar su economía personal y a conocer mejor los diferentes productos y servicios financieros.</i></p>		

Retos 2011

- *Continuación del compromiso adquirido por CajaGRANADA relacionado con la verificación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa*
- *Revisión de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa por la Comisión de RSC, con carácter previo a la presentación para su aprobación por parte del Consejo de Administración*
- *Avanzar en Responsabilidad Social Corporativa adaptándose al nuevo escenario en el que se desenvuelve la entidad*

Nuestro enfoque

CajaGRANADA quiere ser reconocida como impulsora principal del futuro de las personas de su comunidad, protagonista activa del progreso y la cohesión social, y generadora de oportunidades allí donde más se necesitan. El modelo de gestión responsable de CajaGRANADA orienta su estrategia, sus operaciones y sus procesos a la obtención de un doble dividendo que maximiza el valor añadido social. Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

¹⁰ En el Informe de RSC 2009 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2011.

- *La creación responsable de valor a través de su función financiera*
- *La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad*

CajaGRANADA quiere ser reconocida como una entidad comprometida con sus grupos de interés y cuyas pautas de comportamiento tienen su base en las expectativas y demandas de éstos. Para ello, la entidad ha definido su misión, visión y valores corporativos.

Misión

En CajaGRANADA queremos ser referentes por nuestro compromiso de maximización del valor añadido social a través de la reinversión de los resultados de negocio, promoviendo el desarrollo sociocultural, luchando por evitar la exclusión financiera y fomentando el desarrollo del tejido económico-empresarial.

Visión y valores

La visión de CajaGRANADA es ser reconocidos como una entidad financiera competitiva y socialmente comprometida.

La realización de esta visión se vincula a la cultura de CajaGRANADA, basada en el respeto a los principios de compromiso social que constituyen la misión de la entidad y concretada en los unos valores corporativos, que han de guiar las actuaciones de las personas de nuestra organización:

VALORES CORPORATIVOS DE CajaGRANADA

Compromiso social

Tenemos un compromiso con la sociedad. Todas las personas que forman parte de CajaGRANADA tienen la responsabilidad de ayudar a la compañía a cumplir su misión y alcanzar su visión. Nuestra misión pasa por desarrollar nuestra actividad de tal manera que nuestros productos y servicios cumplan una doble función: afectar positivamente a la prosperidad de las zonas donde actuamos, contribuyendo al bienestar de las personas, y entender que para poder seguir cumpliendo con nuestro compromiso social, hemos de seguir siendo una entidad financiera competitiva y eficiente. Con nuestra actividad, pretendemos generar, eficiente y responsablemente, recursos para emplear en la mejora del bienestar y de la calidad de vida de las comunidades a las que atendemos.

Trabajo en equipo

Fomentamos la colaboración entre nuestro equipo para lograr los objetivos de CajaGRANADA. Sólo implicando al conjunto de la plantilla de nuestra entidad, seremos capaces de alcanzar nuestros objetivos. Promovemos canales de comunicación formales que permiten una adecuada relación y un ambiente armónico. En nuestra mano está generar un ambiente de trabajo atractivo, enriquecedor y gratificante.

Ética profesional

Las personas de CajaGRANADA cumplen sus compromisos y se esfuerzan por atender las expectativas de sus grupos de interés con el objetivo de ser más útiles a la sociedad. Para ellos, operamos con criterios éticos y de responsabilidad que están en consonancia con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Cada una de las personas que forman CajaGRANADA tiene una influencia decisiva en el entorno y, bajo esas premisas, actúan de manera consciente en la consecución de los restos y misiones de su compañía.

Orientación a los clientes

CajaGRANADA quiere convertirse en un referente por su solidaridad y por su compromiso con la sociedad. Queremos ser más grandes y más solidarios. Para ello, es necesario que nuestra entidad esté más cerca de sus clientes. Nuestra mejor y más grande aportación a la comunidad donde operamos es cumplir eficientemente con nuestros fines, prestando siempre el mejor servicio posible. CajaGRANADA debe ser una entidad financiera competitiva y eficiente, orientando sus esfuerzos hacia el diseño y la comercialización de

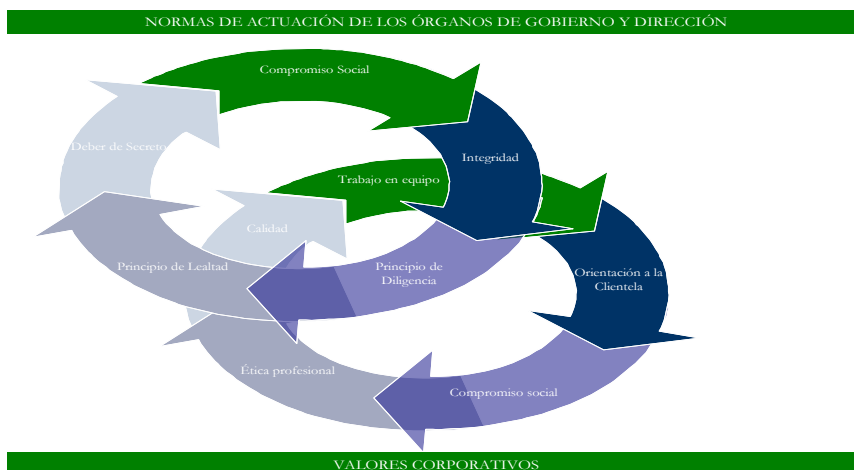
productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y que, a su vez, redunden en la obtención de un beneficio económico.

Calidad

Actuamos con los más altos estándares de calidad en nuestros servicios, procesos, en la capacidad de dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y a las nuevas demandas de la sociedad. Promovemos la investigación y la incorporación de nuevas herramientas que ayuden a la organización a crecer en calidad y manteniendo un desempeño excelente

Los valores corporativos se transmiten a toda la organización desde los máximos responsables de la organización, siendo realidad cuando son compartidos y llevados a la práctica por las personas de CajaGRANADA.

Las normas de actuación de los órganos de gobierno y dirección se concretan en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja General de Ahorros de Granada, en las Normas de Conducta que regulan la actuación profesional de la plantilla de CajaGRANADA, así como por el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores, que están a disposición de todas las personas que conforman la organización y sus grupos de interés.



En los Estatutos de CajaGRANADA así como en el Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA se definen los principios por los que se regula los principales deberes y responsabilidades de los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección de la entidad en el ejercicio de sus respectivos cargos. Tales principios se identifican de manera inequívoca con las prácticas de buen gobierno, lo que constituye uno de los pilares de la Responsabilidad Social Corporativa. Además, el perfil y experiencia de todos y cada uno de los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad les proporciona la capacitación necesaria para desempeñar de modo eficaz las funciones que le son encomendadas.

NORMAS DE ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN

Integridad y Compromiso Social

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección procederán siempre en beneficio de los intereses de la entidad, orientando las actuaciones hacia la consecución de los fines de carácter social que la misma persigue.

Principio de Diligencia

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección tienen el deber de dedicar el tiempo y atención que fueran necesarios para el correcto ejercicio de sus funciones.

Deber de Secreto

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección de CajaGRANADA están obligados a guardar secreto respecto de la información que reciban por razón de sus cargos.

Principio de Lealtad

Los miembros de los Órganos de Gobierno y Dirección tienen la obligación de desarrollar sus funciones anteponiendo los intereses de CajaGRANADA a los suyos particulares.

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA, las Normas de Conducta que regulan la actuación profesional de los empleados de CajaGRANADA, así como el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores tienen el propósito de contribuir al logro de una gestión eficiente que garantice la estabilidad y seguridad de la entidad y la mejora permanente de su solvencia y competitividad, y, con ello, la obtención de beneficios suficientes para engrosar las reservas y crear, mantener y potenciar su obra social.

Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa

CajaGRANADA tiene el compromiso y la vocación de contribuir a la consecución del bienestar y de la calidad de vida de las personas y de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad financiera.

Desde sus orígenes, y por nuestra propia razón de ser, la actividad de CajaGRANADA se orienta no sólo a la satisfacción de las necesidades de las personas que conforman nuestra comunidad, sino a un desarrollo pleno de nuestro entorno. Aspiramos, en definitiva, a la prosperidad de las zonas donde actuamos.

CajaGRANADA orienta sus actuaciones a fines de interés público, según establecen los Estatutos de la entidad. Enfocada al fomento del empleo, el apoyo a los sectores productivos, la protección y mejora del medio ambiente, el patrimonio cultural e histórico, la investigación y el acceso a la vivienda, CajaGRANADA tiene por objeto contribuir al desarrollo social y económico de Andalucía, así como a su equilibrio territorial, y, especialmente, en las provincias de Granada, Jaén y Almería.

El doble dividendo, la filosofía del compromiso responsable de CajaGRANADA

El logro de los fines sociales de CajaGRANADA concurre con el cumplimiento del objetivo básico de las Cajas de Ahorros: la gestión eficiente de los recursos que les son confiados, como medio para garantizar su estabilidad y seguridad y para mejorar permanentemente su solvencia y competitividad. La generación de valor es doble.

Nuestros logros tienen su reflejo en la creación de valor añadido para el conjunto de la sociedad. Con nuestra actividad, pretendemos, sin perder de vista nuestra función económica, generar recursos y valor tanto para nuestra organización como para la comunidad en su conjunto.

Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

- La creación responsable de valor a través de la función financiera de la entidad, y
- La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad.



La filosofía del doble dividendo pone el acento en aquellas cuestiones que contribuyen a generar o reforzar activos intangibles generadores de confianza social a través de relaciones de cooperación, de beneficio mutuo, y basadas en la confianza con sus grupos de interés. Para CajaGRANADA, la responsabilidad social corporativa constituye una herramienta que acompaña el desarrollo del negocio, que ayuda a generar confianza entre los interlocutores de la compañía y que facilita la consecución de los objetivos en el medio y largo plazo.



CajaGRANADA es una entidad que opera en un sector y en un entorno en el que los activos intangibles y apuestas como la responsabilidad social corporativa, desempeñan un papel cada vez más importante para determinar nuestra capacidad de competir con éxito. Para responder a ello, CajaGRANADA a través de su Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa dirigirá y coordinará las acciones clave para el período 2009-2012 en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

En 2010, señalamos los siguientes avances producidos en materia de sostenibilidad (Plan Estratégico RSC 2009-2012):

- Presentación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA, correspondiente a 2009, obteniendo por parte de GRI la mayor calificación.
- Promovemos la Cooperación Internacional en América, África y Asia, distribuyendo 150.000 € entre 13 Organizaciones
- En el proceso de homologación de proveedores se establece la obligatoriedad de cumplir con criterios de Responsabilidad Social Corporativa.
- Obtención de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, el Certificado de Responsabilidad Social Corporativa, acreditación que refuerza el compromiso de CajaGRANADA como una entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social.
- Reconocimiento por el Ministerio de Sanidad, Política Social y Sanidad del distintivo “Igualdad en la Empresa” como entidad que destaca de forma relevante en la aplicación de políticas de igualdad de oportunidades con sus trabajadoras.
- Concesión de 74 microcréditos con los que se ha creado 171 puestos de trabajo, de los que se han beneficiado 220 personas.
- Concesión de más de 150 operaciones minoristas por un importe superior a los 114,8 millones de euros, que cuentan con criterios sociales y ambientales.
- Reconocimiento al Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía, con el Premio al Mérito en Educación.
- CajaGRANADA ha sido reconocida como modelo de empresa integradora en los Ability Awards de Telefónica, consideración otorgada a las empresas y entidades que mejor integran la discapacidad en su cadena de valor, ya sea como empleados, proveedores y/o clientes.

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA se ubica directamente en la Secretaría General.

CajaGRANADA se convertía en un referente para el conjunto de la sociedad con la creación de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, que emana directamente del Consejo de Administración. Lejos de relegarse a una moda pasajera, la triple rendición de cuentas (económica, social y medioambiental) adquiere para CajaGRANADA una especial importancia, convirtiéndose en una oportunidad única para fortalecer nuestro sistema de gestión. Somos conscientes del impacto de nuestra acción sobre todos nuestros grupos de interés y, con la creación de nuestra Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad hemos asentado las bases para contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestra comunidad. Queremos situarnos al frente de las empresas comprometidas con su entorno. Por eso, nos hemos dotado de los instrumentos necesarios, cuyo fin último es impulsar el análisis, las reflexiones y las propuestas en el ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa, reforzando nuestro compromiso con la creación de la Comisión de Obra Social. Por tanto, las funciones que se le atribuyen a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad relacionadas con el desarrollo de los compromisos de CajaGRANADA en materia de responsabilidad social son las siguientes:

- Seguimiento del correcto cumplimiento de los códigos de conducta y demás normativa de aplicación, que afecte a los miembros de los órganos de gobierno y equipo directivo de la entidad, tanto en el desempeño de sus funciones, como en aquellas situaciones previstas en dichas normas.
- Elaborar propuestas sobre los valores y criterios que, comprendidos en el ámbito de la responsabilidad social, han de definir la relación de la Caja con clientes, trabajadores y proveedores.
- Supervisar los trabajos de elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa y del Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como de los correspondientes informes en el trámite de elevación al Consejo de Administración para su correspondiente aprobación.
- Conocer la gestión del Servicio de Atención al Cliente.
- El conocimiento general de aquellas cuestiones que guarden relación con la preservación de la buena reputación de CajaGRANADA.
- Informar al Consejo de Administración en materias de su competencia.

Diálogo con grupos de interés

La generación de confianza con los grupos de interés con los que se relaciona la entidad es meta primordial de nuestro modelo de gestión. Por eso, entendemos el diálogo con nuestros grupos de interés como una parte importante en nuestra estrategia y definición de Responsabilidad Social Corporativa.

El entorno actual en el que se mueven las empresas del sector financiero está sometido a cambios sustanciales muy importantes. Este contexto demanda una constante evolución y adaptación a las nuevas situaciones, un reto al que CajaGRANADA responde integrando la responsabilidad social corporativa a la gestión estratégica de la entidad, estableciendo políticas y otras medidas dirigidas a clientes, plantilla, proveedores, Administración Pública, entidades sociales y otros colectivos relevantes.



CajaGRANADA entiende la relación con los grupos de interés como el ejercicio del respeto a los derechos de cada uno de ellos y la atención a las expectativas de éstos en las decisiones que sustancialmente puedan afectarles. Gestionar las relaciones con los grupos de interés contribuye al propósito de CajaGRANADA, así como a su sostenibilidad.

En CajaGRANADA, entendemos la relación con nuestros grupos de interés como el respeto y el derecho de cada uno de estos grupos a ser escuchados. Este derecho a ser escuchados va acompañado del compromiso de CajaGRANADA de considerar sus expectativas. Y responder a éstas conlleva la creación de un mecanismo de diálogo y de entendimiento mutuo para que las necesidades de todos nuestros grupos de interés sean tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional de CajaGRANADA.

Entender las expectativas de los grupos de interés es un ejercicio clave. El equipo humano de CajaGRANADA promueve la construcción y el mantenimiento de relaciones abiertas y de proximidad con aquellas personas y entidades que constituyen sus grupos de interés, habilitando múltiples canales de relación entre la entidad y su área de influencia. Adicionalmente, a través del Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa se han identificado los asuntos relevantes, su grado de madurez en el sector, así como los riesgos y oportunidades que estos aspectos implican para la compañía. A partir de este estudio, se elabora el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, con la inclusión de los aspectos más relevantes para nuestros grupos de interés.

LOS GRUPOS DE INTERES DE CajaGRANADA



	Canales de relación y mecanismos de escucha
Cientes	<p>A través de la web corporativa www.caja-granada.es, “contacta” todo cliente de la Caja, consumidor o usuario de alguno de sus servicios, puede comunicarse a través de la misma, vía internet o vía telefónica. En función del tipo de reclamación de que se trate, los clientes pueden acudir también a organismos supervisores, como Banco de España, CNMV y la Dirección General de Seguros. CajaGRANADA publica y envía cuadernos de información, boletines y campañas en medios de comunicación. Difundimos nuestra actividad, a través de la Revista “CajaGRANADA” y de los “NewLetter”, con información periódica de la actividad. Con carácter semanal a través de la web corporativa ponemos a disposición el Boletín de la Obra Social, además de en las redes sociales, facebook y twitter. A través de la web corporativa “Net Observer”. Tu opinión nos interesa”, el cliente puede rellenar un cuestionario y expresar su opinión sobre la entidad. Además, convoca y participa en foros sectoriales que potencien un mayor conocimiento de las personas, sus inquietudes e intereses que beneficien a la sociedad.</p> <p>CajaGRANADA realiza también encuestas de satisfacción, a fin de conocer, por un lado, la satisfacción de nuestros clientes sobre el Canal Internet, y, por otro, sobre la Caja como institución y sobre nuestras oficinas con una valoración muy positiva para entidad.</p>
ONGs	<p>Convocatoria anual del Premio CajaGRANADA a la Cooperación Internacional, dotado con 50.000 euros; Programas de cooperación en proyectos que eviten la exclusión social y financiera de la población. Programa de ayudas a proyectos de asociaciones locales, “Ayudamos a los que ayudan”, ampliado a asociaciones que trabajan en el ámbito de la cooperación internacional; Ayuda y financiación de proyectos asistenciales y educativos en zonas de implantación de la entidad.</p>
Proveedores	<p>Con la aprobación del “Manual de Políticas de Relaciones con Proveedores” se establece el marco para realizar un cuestionario-encuesta de satisfacción de proveedores. La circular interna 091/09 recoge el procedimiento a seguir en la gestión con los proveedores. En este sentido, todos los proveedores cuya facturación con CajaGRANADA pueda superar los seis mil euros anuales, deben pasar por un proceso de homologación, con criterios de Responsabilidad Social Corporativa, antes de la firma de un contrato de bienes o servicios. A través de la web corporativa de CajaGRANADA hay habilitado un portal específico para los proveedores donde pueden solicitar su homologación, o bien participar en encuestas de satisfacción.</p> <p>Además, CajaGRANADA intenta la difusión de la actividad empresarial, institucional y de Responsabilidad Social Corporativa entre los colectivos implicados; acuerdos de cumplimiento de Códigos de Buenas Prácticas Laborales; difusión de la actividad en canales de comunicación institucional y publicaciones sectoriales.</p>
Personal	<p>CajaGRANADA difunde sus estrategias, objetivos, normativa y actividad institucional a través de canales internos “CajaGRANADA Informa” y el Portal Corporativo Zaguán que ofrece información institucional a toda la plantilla. Cuenta también con la herramienta “Mi Portal” que contiene elementos y prestaciones básicas como consultas de datos personales, económicos, puesto de trabajo, etc.</p> <p>Elabora y envía la revista de información empresarial e institucional “CajaGRANADA”, además de difundir reportajes que muestran la realización de buenas prácticas laborales, empresariales y de respeto a nuestro entorno. Los comunicados de las Centrales Sindicales y del Comité de Empresa, como espacio que pone la Entidad para facilitarles la labor de información que consideren de interés para toda la plantilla. Por otro lado, también existen diferentes canales dentro de la entidad para prevenir y actuar en situaciones de acoso sexual que puedan generarse.</p>

	Buzón ConverG-Sugerencias sobre Campañas y Algoritmos y Buzón ConverG-Sugerencias mejora Herramientas ConverG, son para la plantilla un canal directo donde poder aportar ideas y sugerencias sobre campañas y algoritmos, así como ideas que mejoren la calidad de las herramientas.
Administración pública	CajaGRANADA envía regularmente a organismos públicos documentación y publicaciones socioeconómicas, a la vez que mantiene contactos periódicos en reuniones sectoriales; patrocina también becas de investigación para centros educativos o prácticas en empresas. En relación con las Universidades mantenemos acuerdos de Colaboración Institucional y Empresarial para fomento de la Investigación; Dotación de productos específicos para el colectivo universitario; Elaboración y Difusión de la publicación "Tuerestu"; Apoyo y participación en Ferias de promoción del empleo y de la Fundación Empresa Universidad; Reuniones sectoriales con colectivos específicos; Web de difusión universitaria ClubUniversitario.com; Tuerestu.com.

Modelo de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA

La participación en los órganos de gobierno y de las decisiones de la Caja incluye una importante representación de los grupos de interés de CajaGRANADA. Los clientes, la plantilla, las Corporaciones Municipales, la Junta de Andalucía, la Diputación Provincial de Granada, en su condición de entidad fundadora, y las organizaciones sociales de naturaleza no pública, representadas en el grupo "Otras Organizaciones", otorgan representatividad en el seno de CajaGRANADA a todas las representaciones y sensibilidades de la sociedad. Más de la mitad de los miembros de sus órganos de gobierno representan a grupos de interés distintos de las administraciones públicas, garantizando la debida pluralidad en la toma de decisiones y la orientación de éstas a favor del conjunto de la sociedad, respetando así la vocación social de CajaGRANADA y su objetivo de ofrecer un doble dividendo social y económico como resultado de sus actividades.

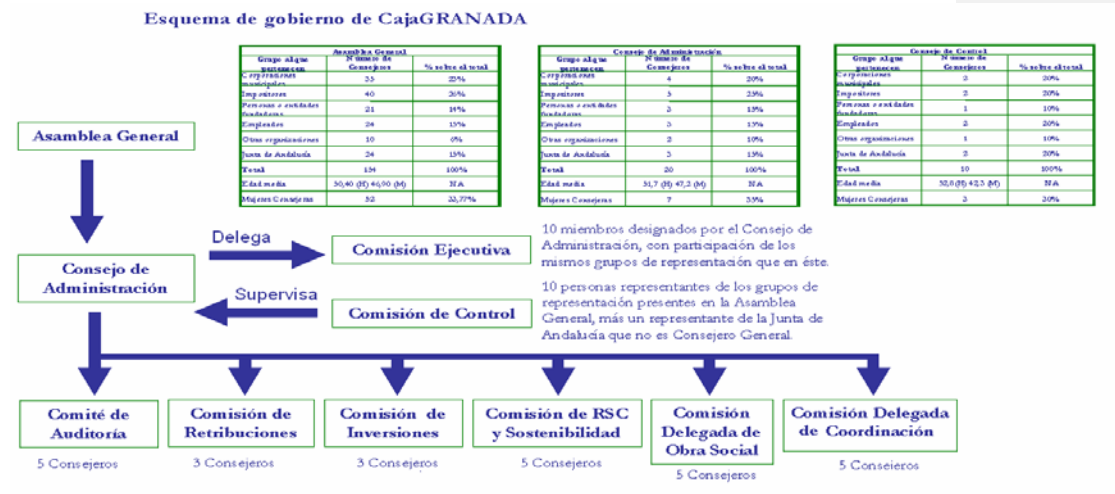
En 2010 tuvo inicio el proceso de renovación parcial de los órganos de gobierno de CajaGRANADA, proceso que ha culminado el 18 de Febrero de 2010, de conformidad con lo establecido en los Estatutos y Reglamento de la entidad, y dando cumplimiento a la Ley de Cajas de Ahorro de Andalucía. La inclusiva y equilibrada composición y estructura de los órganos de gobierno de CajaGRANADA vela tanto por la eficiencia financiera y organizacional de la entidad, como por la adecuada canalización de recursos financieros hacia obras sociales en pro de la comunidad.

Grupos de interés presentes en los órganos de gobierno de Caja Granada						Total Miembros
Corporaciones Municipales	Empresarios	Junta de Andalucía	Entidad Fundadora	Empleados	Otras Organizaciones	
35	40	24	21	24	10	Asamblea General: 154*
4	5	3	3	3	2	Consejo de Administración: 20
2	2	2	1	2	1	Comisión de Control: 10+1*
2	2	2	1	2	1	Comisión Ejecutiva: 10

* De conformidad con el artículo 22 de los Estatutos de CajaGRANADA, la Asamblea General de la entidad estará constituida por 160 Consejeros Generales. No obstante, como consecuencia del proceso electoral de renovación parcial culminado en la Asamblea General Constituyente de 19/02/2007, el Grupo de Otras Organizaciones se constituyó con 10

membros a pesar de que estatutariamente le corresponden 13 miembros; por otro lado, el Grupo de Impositores, al que corresponden 43 Consejeros Generales, quedó constituido con 42 Consejeros Generales. De esta forma, la Asamblea General se constituyó con 156 Consejeros Generales. Asimismo, cesaron dos Consejeros Generales por el Grupo de Impositores, no pudiendo ser sustituidos por sus suplentes electos. Por tanto, la Asamblea General de CajaGRANADA, a 31/12/2010 estaba constituida por 154 Consejeros Generales.
 * La Comisión de Control está formada por 10 miembros, más un representante de la Junta de Andalucía.

En el año 2010, la tasa de asistencia de los consejeros generales a las Asambleas Generales superó el 96,5%.



⌚ Más información sobre las prácticas de gobierno corporativo en CajaGRANADA en el Informe de Gobierno Corporativo 2010, pgn. 41, en <http://www.caja-granada.es>

En CajaGRANADA, de conformidad con la posibilidad establecida en el artículo 80 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía, la presidencia y vicepresidencia primera son ejecutivas. El resto de Consejeros y Consejeras de los Órganos de Gobierno de CajaGRANADA no son ejecutivos. Por otra parte, la normativa de aplicación a las Cajas de Ahorros andaluzas no regula la figura del Consejero independiente, no existiendo, por tanto, Consejeros/as que ostenten esta condición. Conforme a lo descrito en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA 2010, en el apartado H.1, las remuneraciones percibidas por el personal clave de la Dirección y por los miembros del Consejo de Administración, en su calidad de directivos, esto es, Presidente y Vicepresidente primero, ejecutivos, y Director General, asciende, durante 2010, a 590 miles de euros en concepto de sueldos y otras retribuciones análogas. Las obligaciones contraídas en materia de pensiones y primas de seguros de vida ascendieron a 20 miles de euros. De conformidad con la normativa vigente, la Asamblea General de CajaGRANADA es el único Órgano de Gobierno que define las líneas generales de actuación que sirven de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, incluidas las directrices en materia social, económica y medioambiental. El Consejo de Administración, a propuesta de su Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, eleva a la Asamblea General las propuestas necesarias para el buen gobierno y administración de la entidad.

Sistema de control de riesgos

En el actual contexto de globalización de la economía resulta imprescindible que las entidades financieras cumplan no sólo con los requisitos reguladores. La asunción de riesgos resulta inherente a la actividad de cualquier entidad financiera. CajaGRANADA posee un sólido sistema de control de riesgos. La diversidad de los riesgos a los que se ve sometida la actividad financiera (crédito, mercado, interés, liquidez, cambio, operacional, etc.) y la interrelación entre los mismos obliga a que dicha gestión se realice de una manera global, considerando conjuntamente las distintas implicaciones que cada tipo de riesgo tiene sobre cada una de las actividades desarrolladas. Adicionalmente, su traducción al terreno de lo práctico se concreta en la puesta en servicio de las adecuadas herramientas de gestión que permitan desde la identificación y medición de los riesgos hasta su concreción en indicadores homogéneos.

Así, en línea con las mejores prácticas del sector y con Basilea II, durante los últimos años, CajaGRANADA viene realizando acciones encaminadas a poner en marcha un modelo de gestión global del riesgo.

La responsabilidad última de la gestión del riesgo corresponde al Consejo de Administración, quien aprueba las políticas de riesgo, así como los límites y las facultades, todo ello, en línea con el nivel de tolerancia al riesgo previamente decidido. Bajo el Área de Control, dependiente de la Secretaría General Técnica, resultando de su competencia el control de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, tipo de interés, tipo de cambio y concentración.

En dependencia también de la Secretaría General Técnica, se encuentran las funciones de cumplimiento normativo, a través de la Dirección de Cumplimiento Normativo, donde se lleva también a cabo un notable refuerzo en los recursos empleados en el ejercicio de sus funciones, en aras a garantizar la adecuada cobertura de las cada día más numerosas exigencias de carácter normativo (MiFID, prevención de blanqueo de capitales, protección de datos de carácter personal, etc.), así como las funciones de evaluación y verificación del sistema de control interno, a través de la Dirección de Auditoría Interna, garantizándose, de este modo, su autonomía respecto de las direcciones de negocio, de acuerdo a las mejores prácticas y a las recomendaciones del supervisor.

CajaGRANADA ha venido participando desde sus inicios, junto a la mayoría de las entidades del sector, en el Proyecto Sectorial de Control Global del Riesgo (PSCGR), proyecto liderado por la CECA, que tiene por objeto dotar al conjunto de entidades participantes de herramientas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado y operacional que permitan la adopción de los modelos avanzados de medición de riesgos previstos en Basilea II. En el proceso de integración de las citadas herramientas, CajaGRANADA ha venido adaptando sus procedimientos de gestión alineándonos con los requerimientos de Basilea II, así como con la mejora permanente en la calidad del servicio prestado al cliente.

Así, desde la óptica de riesgo de crédito, la entidad ha desarrollado las siguientes iniciativas:

- Desarrollo de modelo de clasificación y asignación de límites para la admisión de riesgo de crédito para empresas.
- Implantación de sistemas automáticos de decisión con la puesta en servicio de cuatro modelos sectoriales de riesgo de crédito para particulares (préstamos hipotecarios y personales).
- Desarrollo e implantación de un sistema de riesgo proactivo para particulares, mediante la generación de un modelo propio para preclasificar y asignar límites de riesgo a los particulares.

La implantación de estos sistemas permite a la entidad, de un lado, mejorar el modo en que mide su exposición a este riesgo y, de otro, adecuar la prima de riesgo exigida a su clientela en función de los distintos perfiles de riesgo que la misma presenta.

Por su parte, la entidad cuenta igualmente con sistemas avanzados para la medición de los riesgos de mercado, liquidez y tipo de interés del balance, de acuerdo con las mejores prácticas del sector, siendo objeto de gestión por las Direcciones de Control de Riesgos Financieros y de Gestión del Balance.

Riesgo operacional

La Dirección de Control de Riesgo Operacional, dependiente del Área de Control, es la encargada de tutelar el sistema de control de riesgo operacional sustentado por una avanzada plataforma tecnológica. La Herramienta de Evaluación Cualitativa (HEC) constituye el pilar fundamental para determinar el perfil de riesgo operacional soportado por la entidad. A partir de un extenso número de cuestionarios y mediante la aplicación de metodologías basadas en “scoring”, permite obtener información sobre el riesgo operacional potencial al que está sujeta la entidad. Todo ello, encaminado a la puesta en marcha de los planes de acción necesarios para reducir o mitigar dichos riesgos.

Otras herramientas que forman parte del sistema aplicado por CajaGRANADA en la gestión del riesgo operacional son la BDP (Base de Datos de Pérdidas, que permitirá la predicción de pérdidas futuras en base de modelos estadísticos), la aplicación de Indicadores de Riesgo y el desarrollo e implementación de planes de acción.

Por último cabe indicar que la entidad viene recogiendo los eventos de pérdida vinculados a riesgo operacional soportados como consecuencia de su actividad, teniendo previsto igualmente, implementar un amplio abanico de indicadores para el establecimiento de alertas sobre esta tipología de riesgo.

En el procedimiento para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales, se destina aproximadamente un 10% del tiempo en evaluar el riesgo social y medioambiental. En este sentido, CajaGRANADA tiene incorporado en el expediente electrónico de operaciones de activo un apartado específico denominado “Responsabilidad Social Corporativa”, al igual que sucede con la financiación mayorista, en el que se indica si la sociedad/operación en cuestión presenta incidencias, en cuanto a riesgos sociales o medioambientales, marcando la opción e indicando la explicación oportuna.

Desde 2009, todos los Informes de Análisis de Riesgo de Financiación Mayorista (Operaciones Sindicadas) recogen un apartado destinado al análisis de la Responsabilidad Social Corporativa cuyo objetivo es indicar si existe algún riesgo medioambiental o social en la operación, así como su incidencia y acciones para su mitigación.

Es política de CajaGRANADA analizar las operaciones de financiación en las que exista algún tipo de requerimiento y/o impacto medioambiental, evaluando sus riesgos. Además, procuramos fomentar la financiación que reduzca los impactos medioambientales negativos, y evitar la financiación de proyectos que vulneren el desarrollo sostenible.

🔗 Más información sobre la gestión de riesgos en CajaGRANADA en el Informe de Gobierno Corporativo 2010 en <http://www.caja-granada.es>

Garantía de Cumplimiento Normativo

La función de cumplimiento normativo tiene como objetivo fundamental ayudar a la Caja en la gestión de su riesgo de cumplimiento, el cual puede definirse: “como el riesgo de sufrir sanciones legales o regulatorias, pérdidas financieras, o pérdidas de reputación como resultado de sus fallos en el cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos, conductas y buenas prácticas. De esta forma, CajaGRANADA, asume la definición establecida por el Comité de Basilea para este tipo de riesgo.

Por “Gestión del Riesgo” se entiende el proceso o conjunto de actividades que conlleva las siguientes fases en las actuaciones a realizar sobre los riesgos:

- La identificación: Conocer cuáles son las principales amenazas reales o potenciales que afectan a la Entidad en su conjunto.
- La medición: Establecer parámetros objetivos que indiquen el nivel de riesgo al que esta expuesto la Entidad.
- La evaluación: Determinar cuál es el impacto que ocasionan o pueden ocasionar los riesgos identificados en la Entidad. Este impacto se podrá evaluar con criterios cualitativos o cuantitativos.
- El seguimiento: Verificar la evolución de los riesgos identificados.
- El control – mitigación: Realizar las acciones encaminadas a reducir el impacto o riesgo evaluado.
- El reporting: Informar de forma periódica a los estamentos de la Entidad.

CajaGRANADA cuenta también con un Manual y Estatuto de la Función de Cumplimiento Normativo, que contiene las Políticas y Procedimientos de Cumplimiento Normativo de CajaGRANADA, y establece las directrices por las que la función de cumplimiento normativo se rige en la Entidad.

El Manual define el papel y responsabilidades del Consejo de Administración, Comité de Dirección y la Dirección de Cumplimiento Normativo. En dicho Manual se detalla la estructura y ubicación, misión, objetivos y responsabilidad, derechos y obligaciones y recursos humanos y materiales.

Prevención del blanqueo de capitales

La Dirección de Cumplimiento Normativo supervisa la correcta gestión de cuestiones relacionadas con la prevención de blanqueo de capitales. CajaGRANADA aplica su Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, en el que se establece la organización interna, la política de admisión y conocimiento de clientes y procedimientos de actuación y control, a través de los que se persigue prevenir, detectar y controlar actividades sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo internacional y la delincuencia organizada.

El Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales tiene como misión principal la de analizar, controlar y decidir sobre la comunicación a la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales. Al mismo tiempo, se ocupa de analizar, debatir y proponer a la Caja la política de prevención de blanqueo de capitales y mitigar, con ello, los riesgos que de ella se derivan, principalmente, los relacionados con el riesgo legal y el de imagen o reputacional.

Adicionalmente, en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, CajaGRANADA cuenta con aplicaciones informáticas que siguen el siguiente esquema general:

- SDN Check. Realiza el filtro de Clientes y Operaciones.
- SIOPEIA AML. Realiza el rastreo de la actividad sospechosa.
- SIGAB AML. Realiza la gestión y seguimiento de alertas y comunicados.

En materia de prevención de blanqueo de capitales, se encuentra a disposición de la plantilla de CajaGRANADA, la dirección de correo electrónico blanqueocapitales@caja-granada.es. La Intranet de CajaGRANADA tiene habilitado un acceso al Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, así como a la Circular 034/05 de Medidas de Prevención del Blanqueo de Capitales, modificada y actualizada recientemente.

CajaGRANADA dedica recursos a la formación de su plantilla con respecto al blanqueo de capitales, a fin de que todo el personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Ofrece cursos especiales de formación, de realización obligatoria, dirigidos al personal directivo y plantilla de la Caja, así como cursos específicamente dirigidos al personal que desempeñe aquellos puestos que, por sus características, sean idóneos para detectar los hechos y operaciones que puedan estar relacionados con el blanqueo de capitales. Estos cursos se imparten presencialmente, o en la modalidad “on line”. En 2010, se ha continuado con la formación en esta materia. En este sentido significar que con carácter anual, CajaGRANADA elabora un informe anual por experto externo con el fin de revisar los procedimientos y órganos de control interno y comunicación. Como novedad, se ha formado la plantilla de CajaGRANADA en obligaciones en materia de detección y comunicación de operaciones sospechosas de abuso en el mercado de valores.

Durante el año 2010, más del 92% de la plantilla (2.322 personas) ha sido formada en estas materias.

Formación en prevención de blanqueo de capitales	Acumulado 2010	Acumulado 2009	Acumulado 2008
Número total de empleados/as	2.322	2.343	2.409
Número de empleados con formación anticorrupción	2.143	2.293	2.068
Porcentaje de empleados con formación anticorrupción	92,29	97,87	85,8%

CajaGRANADA lleva a cabo, con carácter anual, una auditoría externa que evalúa el cumplimiento de los sistemas de Prevención de Blanqueo de Capitales. La principal conclusión de esta auditoría, es que CajaGRANADA cumple global y adecuadamente con las exigencias legales establecidas en la jurisdicción española.

Durante el año 2010 se han llevado a cabo 195 auditorías para analizar los riesgos relacionados con la corrupción, lo que supone un 44,6% de las Unidades de Negocio.

	2010	2009	2008
Número total de unidades de negocio en la Caja	437	449	480
Número de unidades de negocio en las que se ha analizado riesgo de corrupción	195	170	172
% de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con el riesgo de corrupción	44,6%	37,9%	36%
Número de comunicaciones de operaciones sospechosas por blanqueo	35	40	28

Durante el año 2010 no se han producido incidentes relacionados con el fraude interno.

Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)

La protección de datos de carácter personal es una de las materias más sensibles para entidades como las financieras, cuya propia actividad nos obliga permanentemente a mantener un máximo grado de exigencia en todas las actuaciones o procesos en los que sea necesario su tratamiento. 2009 ha seguido marcado por el R.D. 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En lo relativo a exigencias legales, podemos significar las siguientes:

- Supervisar las exigencias legales en materia de contratación con proveedores con acceso a datos y principales novedades del Real Decreto 1720/2007 en materia de contratación.
- Medidas para que la entidad cumpla con el deber de velar porque el proveedor reúna las garantías para el cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD.
- Supervisar la revisión de los modelos de cláusulas que se utilizan en CajaGRANADA para recabar consentimiento de los titulares de los datos personales.
- Supervisar la revisión y análisis de los formularios que utiliza la entidad para recabar datos personales, así como de los medios de publicidad empleados, para adaptarlos a lo establecido por el Reglamento de Desarrollo de la LOPD.
- Análisis de los contratos de prestación de servicios de CajaGRANADA con empresas del grupo y con terceros.

En CajaGRANADA, para adecuarnos a lo contemplado en dicha normativa, se han realizado las siguientes tareas, de forma global, contemplando tanto los datos automatizados como los no automatizados:

- Análisis y revisión de aspectos legales y organizativos: Inventario de Ficheros declarados a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), así como la existencia de posibles nuevos ficheros no declarados; contratos de prestación de servicios con empresas del grupo y empresas externas; modelos de clausulado utilizados para recabar el consentimiento de los titulares de los datos personales; formularios utilizados para recabar los datos personales; procedimientos sobre el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) por parte de los afectados, clientes o no de la entidad, y las obligaciones que derivan del ejercicio de tales derechos; medidas destinadas a que el personal de la Caja conozca las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento; elaboración de un borrador de la nueva circular de Normas y Procedimientos sobre Protección de Datos de Carácter Personal, para consensuarlo con las distintas Direcciones de CajaGRANADA implicadas principalmente en su desarrollo.
- Análisis y revisión de aspectos técnicos: Revisión del documento de seguridad, con objeto de adaptarlo en contenido y forma con lo establecido en el Reglamento de Desarrollo de la LOPD; evaluación del

grado de control interno de los principales sistemas de información e instalaciones de tratamientos de datos donde se encuentran los ficheros con datos de carácter personal; establecimiento de las recomendaciones y medidas a implantar para el cumplimiento del Reglamento; evaluación de las medidas de índole técnico implantadas como registro de incidencias, ficheros temporales, copias de respaldo y recuperación, gestión de soportes y ficheros no automatizados, entre otras.

Todos los servicios y productos que proporciona CajaGRANADA a través de Internet, Caja Telefónica y Medios De Pago, cumplen las previsiones legales que exige la vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), así como la Ley 34/2002, de 11 de julio, de los Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

Además del cumplimiento estricto de lo dispuesto en la LOPD, se matizan los aspectos fundamentales de este ámbito, es decir, que la protección se ciñe a los datos de carácter personal, entendiendo por tales "cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables, registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso de estos datos". CajaGRANADA a través de dicha circular hace especial hincapié, en la trascendental importancia del "deber de confidencialidad" en esta materia, deber que implica la obligación para todas las personas que desempeñan su trabajo en la entidad, así como la importancia de observar el máximo celo y rigor en cuanto a la "no revelación de datos personales a terceros" sin autorización expresa del afectado.

CajaGRANADA ha elevado al máximo los niveles de seguridad en Internet, evitando posibles ataques de virus e intentos de phishing mediante e-mail

Junto al sistema de tarjeta de coordenadas con 42 claves y bloqueo de acceso cuando se introduce erróneamente, CajaGRANADA ha decidido hacer obligatorio el sistema de clave de un solo uso OTP, hasta ahora opcional y voluntario. El sistema, que mejora la seguridad, es de fácil uso, ya que solamente se envía esta clave de un solo uso cuando el cliente opera de forma no habitual. Esta decisión, unida a la de limitar la operatoria por IP fija en las empresas, eleva al máximo los niveles de seguridad en Internet, evitando los posibles ataques de virus e intentos de phishing mediante e-mail, avanzando en la mejora continua de las relaciones con los clientes. En CajaGRANADA contamos también con un seguro antifraude, para proteger a los clientes.

La página web de CajaGRANADA ha sido diseñada teniendo muy en cuenta su legibilidad y usabilidad, respetando la normativa vigente relativa a los riesgos para la salud en cuanto a la visualización de pantallas de datos, según el Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre Disposiciones mínimas de Seguridad y Salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de Visualización. En cuanto a la información expuesta en la web, su contenido respeta lo legislado en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

En CajaGRANADA ofrecemos a nuestros clientes los productos que mejor se adaptan a sus necesidades y expectativas. En este sentido, y dada la naturaleza de los productos que ofrece, éstos no tienen componentes que puedan afectar a la salud de los clientes. En el año 2010, se registraron siete incidentes (expedientes terminados con sanción y expedientes en curso), derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios de CajaGRANADA y, en concreto, en materia de protección de consumidores y usuarios. A estos expedientes, se les ha impuesto la sanción pertinente por parte de la Delegación del Gobierno de las distintas provincias de procedencia. Por otro lado, se han recibido nueve expedientes en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. En 2010, pues, se han registrado expedientes (terminados o en curso) por incumplimiento de la normativa de consumo y de la Seguridad Social, entre otros. Por último, 2.601 euros es la sanción de mayor importe que CajaGRANADA ha recibido en 2010, derivada de un incumplimiento.

MIFID y CajaGRANADA

La implantación de la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (conocida como MiFID) ha trasladado a nuestra legislación importantes cambios en la relación entre los clientes y las entidades financieras que prestan servicios de inversión sobre determinados productos, los denominados productos de inversión. Para ello, la Directiva establece:

- Nuevas estructuras de gobierno y organizativas, como son: la asunción de responsabilidades por el Consejo y la Alta Dirección, el desempeño de las funciones de Cumplimiento Normativo, Control Interno y Control de Riesgos, Gestión de Conflictos de Interés, Desarrollo de Planes de continuidad del Negocio, Externalización de Funciones y Actividades, Salvaguarda de activos de clientes, así como Mantenimiento de Registros.
- En relación con los clientes, se ha hecho una clasificación de los mismos en función de su nivel de protección, procurando, además, el máximo conocimiento de éstos para garantizar la idoneidad de los productos o servicios que se les ofrecen; se ha modificado el procedimiento de Gestión de órdenes y se ha establecido el principio de mejor ejecución, a la vez que se ha mejorado la calidad de la información que se entrega a la clientela.

La Directiva tiene un ámbito de aplicación, con importantes implicaciones para los mercados, las Empresas de Servicios de Inversión y los inversores finales. La incorporación de MiFID a nuestro Ordenamiento Jurídico se hace a través de la Ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988 de 28 de julio, del Mercado de Valores.

En relación con la transparencia de la información sobre los emisores cuyos valores coticen en un mercado secundario oficial español o en otro mercado regulado de la Unión Europea, el pasado 20 de octubre de 2007 se publicó el Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, que desarrolla la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores en relación con los requisitos de transparencia relativos a la información sobre los emisores cuyos valores estén admitidos a negociación en un mercado secundario oficial o en otro mercado regulado de la unión europea.

La norma trata de mejorar la protección de los inversores, incrementar la eficiencia del mercado, y armonizar el contenido de la información. Para ello, desarrolla obligaciones sobre la información que los emisores de valores admitidos a negociación deben difundir con carácter periódico: Informe financiero anual, informes financieros semestrales y declaración intermedia, recogiendo los plazos y forma para la difusión, así como la necesidad de notificación a la CNMV del porcentaje de participación que tienen los accionistas en determinados casos.

Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)

El Consejo de Administración de CajaGRANADA aprobó la adhesión al nuevo modelo de Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores de CECA. Dicho Reglamento recoge los principios generales derivados de las normas de conducta previstas en la Ley de Mercado de Valores, y trata sobre materias concretas relacionadas con el ámbito de aplicación, comunicación de operaciones por cuenta propia, áreas separadas, barreras de información, y tratamiento de la información privilegiada, comunicación de hechos relevantes, identificación y comunicación de operaciones sospechosas en materia de abuso de mercado, estructura de control, y cumplimiento de la política de conflictos de interés. En 2008 se procedió a actualizar el texto del Reglamento Interno de Conducta con el fin de adaptarlo a las nuevas exigencias legales.

Las situaciones de conflicto de interés reguladas en nuestro Reglamento Interno de Conducta para las operaciones con valores cotizados, se rigen y resuelven con arreglo a lo dispuesto en el mismo, debiéndose cumplimentar las comunicaciones y declaraciones que en él se prevén y trasladarse al Órgano de Seguimiento Interno que ha designado la Caja a tal efecto.

Se actualiza de forma permanente las personas sujetas al RIC, a saber: miembros del Consejo de Administración, componentes del Comité de Dirección, miembros integrantes de las distintas áreas de nuestra Entidad, cualquier otra persona o trabajador /a sujeto al Reglamento.

CajaGRANADA cuenta con una Circular de desarrollo del RIC, que junto a dicho Reglamento está a disposición de toda la plantilla en la Intranet corporativa, junto con el resto de documentos que dan soporte y desarrollo a dicho Reglamento, los cuales se mantienen permanentemente actualizados con las últimas novedades normativas publicadas por la CNMV.

El control del abuso de mercado es una prioridad para el legislador, tal y como se desprende de la legislación recientemente publicada. CajaGRANADA ha iniciado un proyecto de Comunicación de Operaciones Sospechosas cuyo principal objetivo es analizar el impacto de la nueva normativa en nuestra entidad, así como disponer de procedimientos de detección, análisis y comunicación de operaciones sospechosas.

Durante el año 2010, CajaGRANADA no ha recibido ninguna sanción administrativa o judicial referente al incumplimiento de leyes y regulaciones relativas a la libre competencia, al fraude en las cuentas, discriminación en el puesto de trabajo o la corrupción. Tampoco ha recibido sanción alguna por prácticas monopolísticas.

Participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying

CajaGRANADA centra su atención en el fomento de la concesión de microcréditos para el inicio de actividades productivas por parte de grupos sociales desfavorecidos. Asimismo, forma parte e interviene activamente en foros y organismos que estudian, fomentan e informan sobre este tipo de operaciones a nivel nacional e internacional. Conforme a los Estatutos de CajaGRANADA y con el objeto de permitir la máxima transparencia en relación con los partidos políticos, cualquier operación de financiación a favor de una entidad de este tipo debe ser aprobada por el Consejo de Administración, facultad que, expresamente, no ha sido delegada en ningún otro órgano de gobierno.

🔗 Más información sobre operaciones de financiación a partidos políticos. Informe de Gobierno Corporativo 2010, en <http://www.caja-granada.es>

Derechos Humanos

En CajaGRANADA, no operando en un entorno de riesgo de incumplimiento de derechos humanos fundamentales no ha detectado riesgos en esta materia, significando que el respeto a los derechos humanos es consustancial a su forma de trabajar. No obstante, existen una serie de protocolos de actuación, que tienen por objeto evitar que la entidad vulnere en el ejercicio de su actividad los derechos más fundamentales de sus grupos de interés. Así se contemplan cuestiones como que la contratación de personal se realice en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de sexo o cualquier otra circunstancia personal o social, prevención de acoso, prevención de riesgos laborales, que se garantice el derecho a la representación sindical, cumplimiento de condiciones de convenio, confidencialidad en el tratamiento de datos personales, prevención de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas, etc. De igual forma, en el Manual de Gestión y Control de Riesgo de Crédito, se establece dentro del punto 2.7, que “se observará que todas las propuestas sean acordes con la legalidad vigente y especialmente respetuosas con los Derechos Humanos, con el Medio Ambiente y permitan un mejor desarrollo económico y social del territorio de actuación.

Por otro lado, el análisis de materialidad desarrollado conforme a la norma AA1000 no establece los Derechos Humanos como un asunto relevante en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Por tanto, de acuerdo con el principio de materialidad de Global Reporting Initiative, CajaGRANADA ha decidido no abordar explícitamente este asunto en su Informe. No obstante, la estrategia y desempeño de la Caja en materia de Derechos Humanos, se basa en el escrupuloso respeto a los 10 principios de Global Compact de Naciones Unidas, al que está adherida desde 2005, y ante la que presenta anualmente sus correspondientes Informes de Progreso. Más información en www.unglobalcompact.org/COP. Además, CajaGRANADA respeta escrupulosamente los aspectos de no discriminación, libertad de asociación, no explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados, recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo, el Convenio Internacional de Derechos Civiles y Políticos, o el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

La generación de valor en CajaGRANADA

Valor económico añadido

Nuestro Enfoque de Gestión Económico	
CajaGRANADA ha consolidado un modelo de gestión responsable, basado en la búsqueda del doble dividendo. Nuestros logros tienen su reflejo en la creación de valor añadido para el conjunto de la sociedad. Con nuestra actividad, pretendemos, sin perder de vista nuestra función económica, generar recursos y valor tanto para nuestra organización como para la comunidad en su conjunto. Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La creación responsable de valor a través de la función financiera de la entidad, y ▪ La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad 	
En CajaGRANADA, el logro de los fines sociales concurre con el cumplimiento del objetivo básico de las Cajas de Ahorros: la gestión eficiente de los recursos que les son confiados, como medio para garantizar su estabilidad y seguridad y para mejorar permanentemente su solvencia y competitividad.	

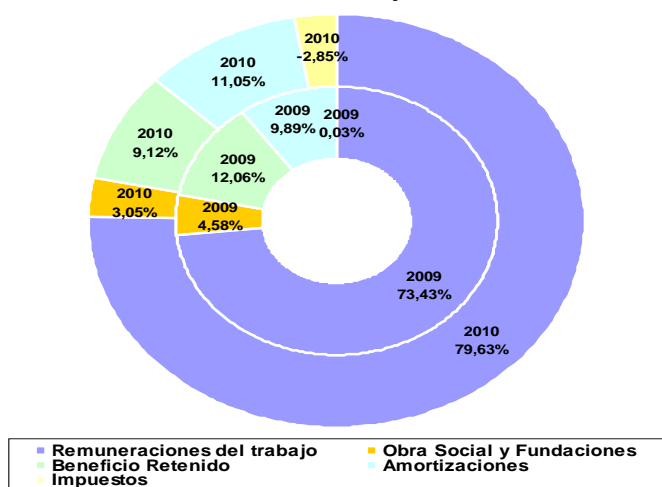
CajaGRANADA desempeña una labor clave dentro de las economías donde esta presente. Durante el año 2010, creó valor por un importe de 188 millones de euros. Esta cifra supone un 0,12% sobre el PIB de Andalucía, y un 0,018% sobre el PIB nacional, lo que nos da una idea del esfuerzo y de la importancia de las actividades de CajaGRANADA en el conjunto de la economía de la región.

Valor Económico Añadido (millones de euros)	2010	2009	2008
Remuneraciones del trabajo	149,70	144,16	146,49
Obra Social y Fundaciones	5,73	9,00	16,30
Beneficio Retenido	17,14	23,68	29,50
Amortizaciones	20,78	19,41	18,70
Impuestos	-5,35	0,06	0,03
Valor añadido	188,00	196,31	211,03
PIB Andalucía	147.805	142.874	149.909
PIB España	1.062.591	1.051.151	1.095.163
Contribución al PIB de Andalucía	0,12	0,12	0,14
Contribución al PIB de España	0,018	0,017	0,019

Fuente: INE. Contabilidad Trimestral de España. Principales Resultados/Datos al Día. Información Estadística de Andalucía. Contabilidad Trimestral Regional de Andalucía

CajaGRANADA se ha integrado en un grupo económico consolidable de base contractual con la calificación de Sistema Institucional de Protección, que protege y garantiza la solvencia y liquidez de las entidades que lo integran.

Valor Económico Añadido CajaGRANADA 2010



Valor económico indirecto

Para la obtención del valor económico indirecto creado por la Obra Social de CajaGRANADA, utiliza una herramienta de simulación de creación de riqueza y empleo, creada por grupo AIS y PriceWaterHouseCoopers para la CECA, que permite estimar el impacto económico indirecto sobre el PIB de España, el cual ascendió durante el año 2010 a 5.419 miles de euros. Las áreas de Cultura, Ciencia y Educación son las que mayor efecto indirecto tienen en el PIB de España.

Aportación de la Obra Social al PIB español en 2010	Efectos indirectos PIB (miles de Euros)
Cultura	2.156,17
Ciencia	1.566,62
Educación	894,97
Asistencia Social	522,82
Tiempo Libre	232,82
I+D	-
Sanidad	-
Patrimonio Histórico	38,40
Medio Ambiente	7,18
TOTAL	5.419

CajaGRANADA y sus proveedores

Nuestro Enfoque de Gestión

El manual de políticas de relaciones con los proveedores regula el proceso de homologación de proveedores, y las políticas y procedimientos en función de las compras, a la vez que establece los mecanismos de control, para garantizar los principios anteriormente expuestos y los compromisos asumidos. Con este Manual de políticas, CajaGRANADA, entre otras cuestiones, ha establecido el marco para la elaboración de cuestionarios y encuestas de satisfacción de proveedores, para medir el grado de cumplimiento de las expectativas de los proveedores con respecto a su relación comercial con CajaGRANADA, siguiendo las mejores prácticas en esta materia. Todos los proveedores que mantengan con la entidad una facturación superior a seis mil euros deben superar el proceso de homologación.

Toda la gestión administrativa se realiza de forma electrónica a través de la web de CajaGRANADA, contribuyendo a agilizar la gestión y a la reducción de papel. CajaGRANADA trata de evitar cualquier posición de dominio manteniendo una amplia base de proveedores.

En CajaGRANADA consideramos a nuestros proveedores de productos y servicios como un eslabón importante de la cadena de valor que configura nuestra actividad y presencia en el mercado. En este contexto, uno de los pilares básicos que sustenta la Responsabilidad Corporativa, es el de formalización de políticas, integradas en la estrategia global, respecto de aquellos grupos de interés que interactúan con CajaGRANADA. Constituyen un grupo de interés, en cuya relación debe predominar la convergencia de criterios de gestión respetuosos con los derechos de las personas, con el medio ambiente, con el compromiso social y con un desarrollo económico viable.

CajaGRANADA tiene como objetivo el establecimiento de unas políticas de compras transparentes y objetivas, que garanticen la máxima eficiencia del proceso, y optimizan la relación entre calidad, coste y grado de flexibilidad. Para ello, el Consejo de Administración aprobó un “Manual de Políticas de Relaciones con proveedores”, por el que se establecen unos principios éticos de relación con nuestros proveedores y unas políticas para su homologación, normalización de la función de compras y evaluación del círculo completo de relación con este grupo de interés. Con la puesta de este proceso, se exige al proveedor una serie de requisitos previamente establecidos, además de valorar muy especialmente parámetros de calidad y Responsabilidad Social Corporativa.



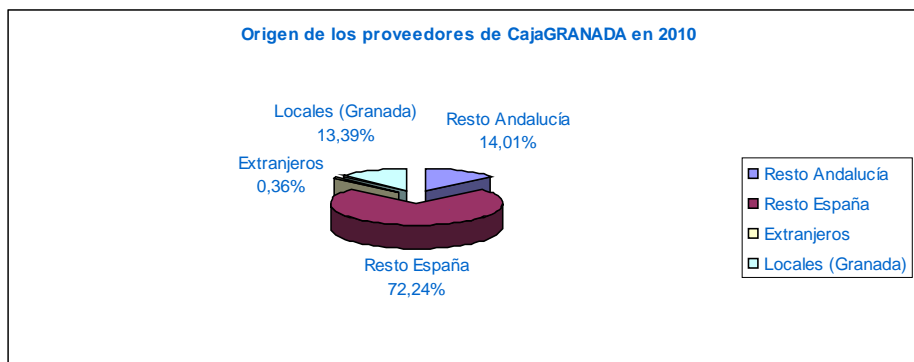
La relación comercial con los proveedores tiene como referencia permanente los siguientes principios éticos, de obligada observación por cada una de las partes:

- Transparencia del proceso de selección y contratación, garantizada a través de las políticas y procedimientos normalizados que regularán dicho proceso.
- Confidencialidad recíproca en el uso de datos o de cualquier tipo de información intercambiada en el curso de la relación comercial.
- Concurrencia abierta de proveedores homologados que asegure las mejores opciones de mercado a la necesidad que se pretende satisfacer.
- Reputación social de los proveedores, particularmente con relación a la calidad y competencia de sus servicios y productos, políticas y prácticas responsables en materia de derechos humanos, de respeto y sostenibilidad del medio ambiente y de compromiso social.
- Las condiciones contractuales, además de cumplir con toda la normativa legal, sectorial e interna que le fuese de aplicación, y atenerse a las mejores prácticas financieras y contables, no incluirán cláusulas de carácter abusivo que sean contrarias a la buena fe o a los principios de equidad y reciprocidad que deben presidir los derechos y obligaciones entre las partes.
- Los productos o servicios objetos de contratación deben responder a criterios objetivos de necesidad, idoneidad y economía del gasto. Los proveedores incorporarán a sus ofertas las innovaciones y mejoras tecnológicas o de otra índole disponible, que, cumpliendo los

requerimientos solicitados, incorporen ventajas de eficiencia energética, consumos, eliminación de residuos, costes de mantenimiento o cualquier otra ventaja en el ámbito de la sostenibilidad, medio ambiente, eficiencia, productividad o calidad.

- Los empleados y empleadas de CajaGRANADA participantes en el proceso de compra adecuarán su actuación a lo estipulado por el código interno ético de conducta, a las normas específicas que regulen el proceso de homologación de proveedores y contratación, y mantendrán en todo momento las condiciones de independencia de la decisión, evitándose situaciones de vinculación personal, familiar o económica entre el proveedor y quien toma la decisión de contratar.
- Se tenderá a una razonable diversificación de los proveedores, compatible con los objetivos de calidad, coste e idoneidad, de modo que se eviten concentraciones relevantes de facturación con un mismo proveedor.
- Los proveedores de CajaGRANADA deberán estar en disposición de acreditar en cualquier momento los siguientes requisitos:
 - Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
 - Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social y demás obligaciones laborales.
 - Desarrollar y ejecutar la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Cumplimiento de la obligación de reserva de empleo a favor de personas con limitaciones físicas o psíquicas, directamente o a través de las medidas alternativas establecidas legalmente.
- Se valora especialmente la adhesión de los proveedores al Pacto Global patrocinado por la ONU, cuya finalidad es difundir y profundizar en la cultura de la Responsabilidad Social Corporativa, que cumplimenten anualmente su comunicación sobre el progreso y que desarrollen políticas activas respecto de los principios relacionados con los derechos humanos, condiciones laborales y el medio ambiente. Igualmente se valorará la adhesión a los convenios y criterios de la OIT y demás organismos que promuevan las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.
- Se mantienen reuniones periódicas con los proveedores, en las que se analiza la prestación de los servicios contratados y se contemplan iniciativas para la mejora continua de los mismos, así como el cumplimiento de los acuerdos de nivel de calidad pactados.
- Se evitan las ofertas comerciales de empresas que contemplen subcontrataciones sucesivas, sin aportación de valor, como procedimiento de prestación de sus servicios.

CajaGRANADA cuenta en la actualidad con 1.927 proveedores (258 locales) a los que durante el año 2010 adquirió productos y servicios por un importe de 73.569 miles de euros (12.247 miles de euros a proveedores locales). CajaGRANADA promueve la contratación de proveedores locales, representando, durante 2010, más de un 16% del importe total de las compras realizadas.



Compras a proveedores (miles €)	2010	2009	2008
Total pagos a proveedores	73.569	111.459	80.718
Pagos a proveedores locales	12.247	18.432	20.097
% pagos proveedores locales s/Total	16,65%	16,54%	24,90%

A la hora de iniciar relaciones comerciales con nuestras empresas proveedoras, en CajaGRANADA establecemos cláusulas específicas en materia de prevención de riesgos laborales, así como obligaciones laborales, sociales y fiscales. Además, los proveedores han de tener una buena imagen en el mercado y no tener conflictividad laboral.

Los proveedores de mantenimiento integral están certificados según la norma ISO 9001 y la mayoría de ellos también según ISO 14001. CajaGRANADA también comprueba que estos gestionan de forma correcta sus residuos (gas, tubos fluorescentes y bombillas) por medio de empresas especializadas.

En todos los contratos que se firman con los proveedores se incorporan dos anexos realizados por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Caja General de Ahorros de Granada. Uno de ellos hace referencia a Prevención de Riesgos Laborales y otro, a Obligaciones Tributarias y con la Seguridad Social. Periódicamente, se les solicitan los documentos oficiales que permitan comprobar que están al día en el pago a estos organismos oficiales, así como que el personal está dado de alta en la Seguridad Social. Estas cláusulas son revisadas, al menos, anualmente, solicitando de la empresa determinados indicadores. Además les exigimos, mediante una cláusula contractual, que en la producción de los artículos que sirven no intervienen menores de edad y que todos los artículos se ajustan a la normativa.

En cuanto al nivel de satisfacción de los proveedores, cabe señalar que los pagos de facturas normalmente se realizan en los vencimientos pactados con éstos. CajaGRANADA no ha realizado ninguna encuesta de satisfacción de proveedores en 2010, si bien, tiene creado un sistema de consulta con dos encuestas de satisfacción: una relativa a la relación global del negocio con CajaGRANADA, y otra relativa a la valoración de la imagen de CajaGRANADA.

Inversiones Corporativas y RSC

La RSC está presente en los objetivos estratégicos del Área de Inversiones Financieras y Corporativas de CajaGRANADA.

Nuestras inversiones, aunque guiadas preferentemente por criterios de rentabilidad económica, seguridad y liquidez, contemplan también aspectos de responsabilidad social propios de la entidad a la que pertenecemos. Valores éticos, aspectos medioambientales y sociales son premisas necesarias en la decisión respecto de la toma de participaciones empresariales. Posteriormente, a través de nuestra participación en los Consejos de Administración de las sociedades participadas intentamos trasladar los mismos principios. Desde la perspectiva de la Responsabilidad Corporativa, fijamos nuestros objetivos hacia aquellas empresas:

- Innovadoras y que destinen recursos a I+D+i.
- Que atiendan a un desarrollo sostenible y utilicen tecnologías y procesos respetuosos con el ecosistema.
- Que desarrollen su actividad en zonas menos favorecidas, potenciando la mejora del nivel de renta y contribuyendo así al desarrollo territorial.
- Que contribuyan al desarrollo económico regional y a la puesta en valor de los recursos endógenos.

Así, por su aportación al tejido socioeconómico de Andalucía, el Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud es referencia prioritaria. Desde el inicio del proyecto, CajaGRANADA se ha sumado a sus principales impulsores, tanto en el ámbito financiero como en el institucional. Una muestra reciente de la sintonía y colaboración entre ambas instituciones se puso de manifiesto con la celebración de un Consejo de Administración en las instalaciones del PTS, que evidencia el impulso permanente de la entidad financiera a este enclave fundamental para el progreso futuro de la provincia granadina y para Andalucía.

625.000 metros cuadrados que reúnen las infraestructuras y servicios idóneos para convertirse en un espacio de excelencia docente, asistencial, para la investigación y la implantación de empresas.

En este sentido, CajaGRANADA impulsa el conocimiento y el desarrollo económico y social, a través de la transferencia tecnológica, especialmente en los sectores Farmacéutico, Biosanitario, Asistencial y Alimentario. Apoyar la investigación científica en el área biomédica forma parte de la estrategia de CajaGRANADA, tanto por los beneficios que puede reportar en la mejora de las condiciones de vida de numerosos colectivos sociales, como por el valor añadido que aporta en términos económicos y de creación de empleo.

CajaGRANADA comercializa entre sus clientes AC Responsable 30, Pictet Clean Energy y Pictet Water, fondos de inversión que invierten en empresas o compañías que cumplan una serie de criterios éticos, solidarios y medioambientales. Estos fondos representan un 0,11% sobre la totalidad de los fondos comercializados por CajaGRANADA, siendo un 3,12% de los mismos comercializados por clientes de nuestra Entidad

CASO PRÁCTICO: CajaGRANADA recibe el Ability Awards que reconoce a la entidad como modelo de empresa integradora

CajaGRANADA ha sido reconocida como modelo de empresa integradora en los Ability Awards de Telefónica, consideración otorgada a las empresas y entidades que mejor integran la discapacidad en su cadena de valor, ya sea como empleados, proveedores y/o clientes. De las más de 450 candidaturas de 273 entidades, CajaGRANADA resultó elegida como una de las 48 Compañías Ability, en las categorías de “Compromiso de Alta Dirección y liderazgo de los empleados” y “Prevención y Retención”.

Para CajaGRANADA, los Telefónica Ability Awards son una oportunidad para presentar a la sociedad su compromiso con la discapacidad, constituyendo un paso muy importante para continuar avanzando en este camino.

Desarrollamos una cultura abierta e integradora contribuyendo de manera decidida al desarrollo de la sociedad, impulsando la igualdad y la diversidad, no cejando en el empeño de aprender a ser una entidad que desarrolle las mejores prácticas del sector. Para CajaGRANADA las personas con discapacidad conforman, como cualquier grupo de personas, un colectivo heterogéneo con necesidades y deseos diferentes, que aspiran a tener un papel activo en la sociedad, a ser aceptadas por los demás, a vivir con dignidad y respeto, así como a alcanzar sus sueños. Por eso, CajaGRANADA es consciente de que se han de crear entornos inclusivos de ocio, en los que las inquietudes de todas las personas tengan cabida y se interrelacionen. La convivencia y el aprendizaje representan la mejor forma para garantizar el bienestar de todos y cada uno de los miembros de la sociedad.

CajaGRANADA promueve activamente la inclusión de personas discapacitadas de forma directa, incorporándolas a su plantilla en puestos perfectamente adaptados para que puedan desempeñar un trabajo óptimo, lo que redundará en beneficio de la empresa y en su propia realización profesional. Además, procura que las empresas que trabajan, conjuntamente, prestando servicios o contratadas, también empleen a personas con discapacidad. En definitiva, tratamos de aplicar Responsabilidad Social Corporativa de forma directa e indirecta, fomentando una forma integradora de entender las relaciones laborales.








CajaGRANADA, comprometida con los clientes

Compromisos 2010¹¹

CUMPLIDOS	<p>➤ Continuar avanzando en la oferta de servicios para el segmento Doble Mayores</p> <p><i>Desempeño: En CajaGRANADA, siempre tuvimos un importante núcleo de productos y servicios orientados a este segmento, constituido por un total de 144.915 clientes. A través del espacio Club Doble Mayores CajaGRANADA ofrece todo tipo de ventajas, abriendo todo un mundo de posibilidades, productos y servicios para nuestros mayores.</i></p>	APLAZADOS	<p>➤ Impulsar el Proyecto “Cliente +”</p> <p><i>Desempeño: Durante 2010, CajaGRANADA ha trabajado en el Proyecto Cliente +, sobre la base de tres objetivos: determinar un orden lineal entre los clientes para conocerlos y establecer políticas de relación; mejorar el sistema de carterización, y materializar la gestión comercial sobre los clientes de la entidad a partir de un rango de valor.</i></p> <p><i>Plan de acción 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avanzar en el desarrollo del Proyecto “Cliente +”
	<p>➤ Lanzamiento del Espacio Comercios</p> <p><i>Desempeño: A través del “Club Comercios”, nuevo segmento de CajaGRANADA, convierte al comercio en el principal protagonista, ofreciéndole múltiples beneficios y demostrando el apoyo de la entidad al comercio minorista, ofreciéndole una amplia gama de productos de financiación (anticipos de sus ventas en TPV, descuentos en seguros, cuenta remunerada, ...)</i></p>		
	<p>➤ Creación de una nueva página web para la venta de inmuebles de CajaGRANADA</p> <p><i>Desempeño: Dentro del conjunto de actuaciones que CajaGRANADA está desarrollando con el propósito de reactivar el mercado inmobiliario, tanto desde la oferta como desde la demanda, la entidad ha puesto en funcionamiento en 2010, el nuevo portal www.cajainmobiliaria.es en el que las personas interesadas en la compra de una vivienda podrán acceder a la oferta de la entidad financiera. Este nuevo servicio para los clientes de CajaGRANADA y ciudadanía en general, se suma al conjunto de iniciativas que la entidad está impulsando al objeto de facilitar la adquisición de vivienda de un lado, y reanimar el mercado inmobiliario, de otro.</i></p>		
	<p>➤ Avanzar en la mejora continua en la relación con los clientes</p> <p><i>Desempeño: Buscamos la excelencia en la calidad del servicio y en la atención que brindamos a nuestros clientes. Cada año, nuestro reto es obtener más clientes, y que estén más satisfechos y vinculados con la entidad. CajaGRANADA sigue llegando a más personas. En 2010, el número de clientes titulares primeros, con contrato vivo, creció hasta situarse en los 916.203. Por otro lado, a raíz de una encuesta realizada por STIGA para C.E.C.A, nuestras oficinas obtuvieron una nota de satisfacción de sus clientes del 8,33 sobre 10, dato que demuestra el alto grado de satisfacción de nuestros clientes con los productos, atención y servicios de CajaGRANADA.</i></p>		

Retos 2011

¹¹ En el Informe de RSC 2009 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2011.

-  Potenciar los segmentos comerciales de CajaGRANADA, maximizando la satisfacción de los clientes
-  Ampliación y mejora de la oferta de productos de ahorro e inversión, seguros y productos para la financiación particular y empresarial
-  Actuaciones encaminadas a relacionar directamente OBS y Fundación con los clientes de CajaGRANADA
-  Dinamizar el mercado inmobiliario a través de casasquesevendensolas.com
-  Continuar con la mejora de gestión en la resolución de incidencias en el Servicio de Atención al Cliente

Nuestro enfoque

Son nuestros clientes quienes hacen posible que continuemos reinvertiendo en la sociedad una parte importante de los beneficios que obtenemos. En CajaGRANADA buscamos continuamente la excelencia en la calidad del servicio y en la atención que brindamos a nuestros clientes.

Este objetivo nos impulsa a desarrollar productos y servicios que puedan satisfacer incluso las expectativas del más exigente, para crecer y contribuir más activamente al desarrollo de la sociedad. En CajaGRANADA, apostamos firmemente por seguir creciendo a partir de este compromiso. Por ello, cada año nos esforzamos para alcanzar un mayor grado de especialización y profesionalidad y por ofrecer una oferta comercial innovadora.

El perfil de nuestros clientes

Nuestro reto es ampliar nuestra cartera de clientes, y que aumente su grado de satisfacción y vinculación a la entidad. CajaGRANADA sigue llegando a más personas. Así, en 2010, el número de clientes titulares primeros, con contrato vivo, creció hasta situarse en los 916.203.

Nº de clientes por segmento	2010	2009	2008
Sector público	533	537	509
Empresas	33.013	32.862	33.332
Particulares	863.015	854.685	854.994
Economía Social	6.595	6.433	7.471
Otros clientes	13.047	12.674	11.748
Total número de clientes	916.203	907.191	908.054

La cartera de negocio de CajaGRANADA se divide según región y sector de actividad de la siguiente forma:

Valor de la cartera de cada línea de negocio según región (Millones de €)	2010	2009	2008	% 2010
Granada Metropolitana	2.042,2	2.121,8	2.239,2	18,74
Granada Provincia	2.136,4	2.212,0	2.326,6	19,60
Jaén	1.008,2	1.025,1	1.074,7	9,25
Andalucía Occidental	2.151	2.213,9	2.415,2	19,74
Almería y Levante	1.130,3	1.151,6	1.217,9	10,37
Otros (Empresas, Gestión de Patrimonios, Servicios Centrales, etc.)	2.429,8	2.353,4	2.274,9	22,30
Totales	10.898	11.078	11.547	100%

La mayor concentración de valor sigue cayendo en Granada capital y provincia, zona tradicional de influencia de la Caja, si bien se pone de manifiesto la importancia que la entidad va adquiriendo en Andalucía Occidental. Se puede apreciar el importante peso que tienen las personas físicas como sector de clientes tradicional de CajaGRANADA.

Próximos a nuestros clientes

En CajaGRANADA desarrollamos un importante esfuerzo por atender las necesidades de la población en las provincias donde tenemos presencia. En este empeño, seguimos mejorando la cobertura de servicios financieros en muchos municipios, y especialmente en nuestra área de mayor influencia, las provincias orientales de Andalucía. La permanencia de nuestras sucursales o ventanillas desplazadas en núcleos poco poblados resulta vital para la economía y el futuro desarrollo de estas localidades.

A través de nuestras oficinas, 193 implantadas en núcleos con menos de 10.000 habitantes, CajaGRANADA proporciona servicios a un importante número de personas, facilitando, la inclusión financiera.

Distribución geográfica de oficinas CajaGRANADA por provincias

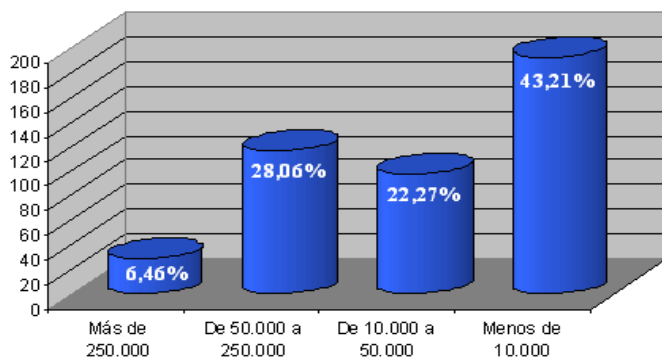


Distribución de oficinas	Poblaciones menores de 10.000 habitantes	Poblaciones mayores de 10.000 habitantes
Nº de oficinas 2008	199	281
Nº de oficinas 2009	194	255
Nº de oficinas 2010	193	244

CajaGRANADA quiere ser una entidad accesible para todas las personas, independientemente de donde vivan. Considerando como área de escasa densidad, poblaciones entre 2.000 y 5.000 habitantes, cuenta CajaGRANADA con 58 oficinas, que representan más de 14% del total; cuenta además en estas poblaciones con 66 cajeros automáticos que representan el 12,27%. CajaGRANADA garantiza también la inclusión financiera de los ciudadanos y ciudadanas, independientemente, de su lugar de residencia, en más de 50 localidades o pedanías, con menos de 2.000 habitantes.

De igual modo en las obras realizadas en los nuevos centros o reformas, CajaGRANADA tiene en cuenta criterios de accesibilidad para continuar la mejora en el acceso de las personas con discapacidad. Así, en 2010 se han realizado acciones de mejora en cinco sucursales de CajaGRANADA, con una inversión superior a los seis mil euros, instalándose rampas de acceso en cuatro de ellas.

**Oficinas de CajaGRANADA, por tamaño de la localidad
(n° de habitantes)**



La satisfacción de nuestros clientes

Continuamos esforzándonos para alcanzar la excelencia y la plena satisfacción de nuestros clientes. Contamos con procedimientos específicos para garantizar la calidad de nuestros servicios y productos. Estos procedimientos se aplican durante la vida del producto o servicio y en la fase previa a su lanzamiento al mercado.

En 2010, a raíz de una encuesta realizada por STIGA para CECA, nuestras oficinas obtuvieron una nota de satisfacción del 8,33 sobre 10, dato que demuestra el alto grado de satisfacción de nuestros clientes con los productos, atención y servicios de CajaGRANADA. En la misma encuesta, se pone de manifiesto que la satisfacción global con CajaGRANADA, como institución, obtuvo una valoración de 8,21 puntos.

El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA

CajaGRANADA cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, que tiene como competencia directa e independiente, el registro, tramitación y resolución de todos los expedientes de consultas, quejas y reclamaciones que los clientes y clientas presentan en la entidad.

La función básica de este servicio es la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes ante la entidad, con el objeto de propiciar que las relaciones entre ambos se desenvuelvan conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza. Este servicio cuenta con la independencia necesaria para garantizar la imparcialidad en la resolución de las reclamaciones.

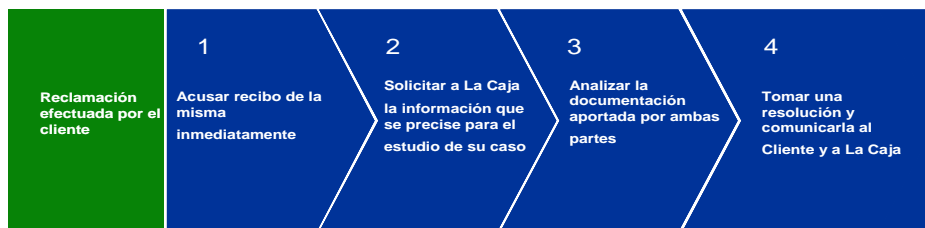
Los clientes se han de dirigir al Servicio de Atención al Cliente, por Hoja Interna de reclamación, por carta, por e-mail a través de la web corporativa de la Entidad, por Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía, etc., presentando su alegación y exposición de los hechos, en la seguridad de su detenido y personalizado estudio, muy lejos de respuestas estándares que poco o nada resuelven.

El servicio posibilita que nuestros clientes realicen un seguimiento de las reclamaciones previamente cursadas ante la habitual sucursal del cliente, la vía ordinaria de reclamación. Una vez agotada esta vía por resolución de la sucursal y cuando el cliente no ha quedado satisfecho con la resolución dada, podrán formular de nuevo sus reclamaciones ante el mencionado servicio y también en aquellos casos en los que las reclamaciones no han sido contestadas en un plazo de 20 días.

Asimismo, el cliente podrá ponerse en contacto a través de los medios reglamentados, con el Servicio de Atención al Cliente para exponer cualquier asunto que considere conveniente. Este es un aspecto crítico para nuestra entidad, en la medida en que se pretende evitar que los clientes sufran molestias derivadas de acciones que conllevarían a instancias superiores.

Como consecuencia de esta línea de actuación, se garantiza en gran medida la fidelización de nuestra clientela, incluso tras las propias quejas o reclamaciones. Se refuerza además la confianza de los mismos en nuestra entidad, poniéndose de manifiesto la imparcialidad de un Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) que, en la emisión de sus resoluciones, procura actuar con buena fe y justicia.

Fases en el tratamiento de las reclamaciones por el S.A.C. de CajaGRANADA



➤ Más información en <http://www.caja-granada.es>

El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA tramitó en 2010 un total de 1.390 expedientes, lo que supone una disminución del 23,03%, con respecto al año anterior.

Durante 2010, no se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes de CajaGRANADA. Por otra parte, tampoco se produjeron incidentes significativos con respecto al incumplimiento de la normativa con relación a la información y etiquetado de los productos y servicios de la organización.

Motivo	2010	2009	2008
Quejas	60	77	110
Reclamaciones	1.328	1.725	1.626
Consultas	2	4	5
Total	1.390	1.806	1.741

De las 1.390 reclamaciones recibidas en 2010, CajaGRANADA ha admitido a trámite 1.387. Un total de 977 expedientes han sido resueltos a favor del reclamante, lo que ha implicado el abono de un total de 58.569,32 euros.

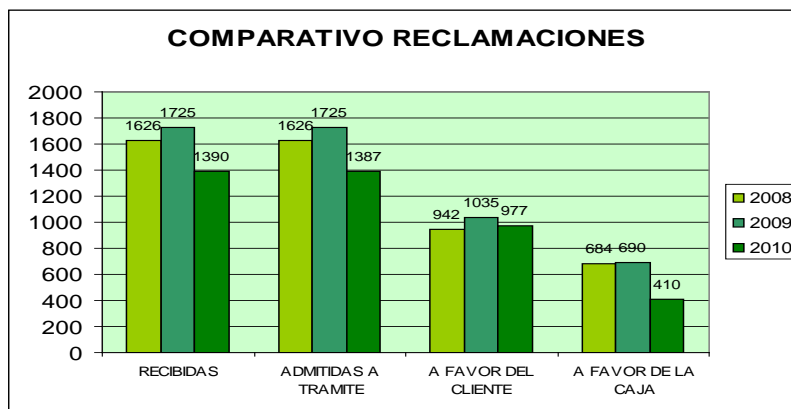
En cuanto al número de expedientes recibidos y las resoluciones adoptadas, en el ejercicio 2010, CajaGRANADA resolvió a favor de los clientes en el 70% de los casos, un 10% más con respecto al año anterior.

Analizando en detalle las reclamaciones derivadas del área de seguros, se percibe que todas las reclamaciones se han centrado en el área del seguro de vida, seguro de hogar y en materia de fondos de pensiones:

Detalle de las reclamaciones en el área de seguros durante 2010						
Reclamaciones	Recibidas		Atendidas		A favor	
	Nº	% sobre el total	Nº	% sobre el total	Nº	% sobre el total
Vida	39	68	39	100	28	72%
Dependencia	-	-	-	-	-	-
Salud	-	-	-	-	-	-
Otros						
Agrarios	-	-	-	-	-	-
Hogar	16	28	16	100	10	62%
Automóvil	-	-	-	-	-	-
Decesos	-	-	-	-	-	-
Otros: (Fondos de Pensiones)	2	3,5	2	100	1	50%
TOTAL	57	100	57	100	39	68%

En cuanto a la tipología de reclamantes relacionados con los productos de seguros, podemos comprobar como el 90% se concentra en la población de mayores y el resto, en jóvenes.

Tipología del cliente que reclama	Nº	% sobre total
Jóvenes (de 18 a 35 años)	6	10
Mayores	51	90
Extranjeros	0	0
TOTAL	57	100



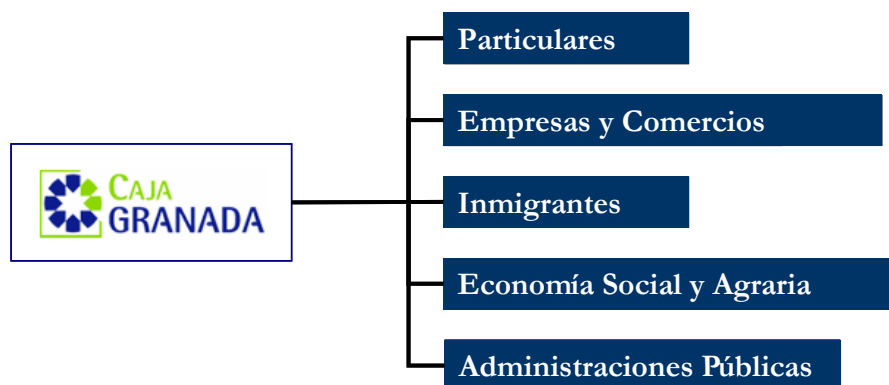
En lo que respecta al número de expedientes presentados por nuestros clientes ante el Banco de España durante el año 2010, de las 15 reclamaciones que fueron presentadas, 4 de ellas no fueron favorables a CajaGRANADA, quedando aún 9 pendientes de resolución.

En 2010, las reclamaciones admitidas a trámite por el Banco de España, se han reducido en un 31% respecto de 2009, representando el 1,07% sobre el total de quejas y reclamaciones presentadas.


Tipo de resoluciones Banco de España	Nº de expedientes 2010	Nº de expedientes 2009	Nº de expedientes 2008
Favorables a la Caja	2	10	4
No favorables a la Caja	4	4	2
Desestimadas por el cliente	0	0	1
Archivadas por trámite en el juzgado	0	0	0
Desestimadas por el Banco de España	0	4	2
Archivadas por allanamiento	0	0	0
Pendientes de resolución por Banco de España	9	4	3
Total	15	22	12

Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes

En CajaGRANADA contamos con un amplio abanico de segmentos de clientes:



Nuestro firme compromiso hacia nuestros clientes, nos ayuda a seguir innovando y a ofrecer los productos y servicios financieros más avanzados, específicamente diseñados para cada uno de los segmentos. Tratamos de adelantarnos al mercado buscando soluciones eficientes. Analizamos las necesidades de nuestros clientes y tratamos de darles respuesta de la mejor forma posible.

El proyecto CLIENTE  recoge como una de las líneas de actuación fundamental, trabajar sobre carterización, profundizando con esta actuación en la Visión Cliente de la entidad

Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
PARTICULARES	Libreta Ahorro Vista/Cuenta Corriente
	Imposición a Plazo Fijo/PlazoNet
	Fondos de Inversión
	Depósitos
	Planes de Pensiones
	Préstamos garantía personal
	Préstamos garantía hipotecaria
	Tarjetas de crédito y de débito
	Servicio Caja Electrónica, telefónica y móvil
	Seguros de Vida y Generales
	Pago matrícula UGR, Alquiler joven, Extranómina
	Planes de Ahorro
	Entradas CajaGRANADA
	Fiscalidad
	Valores
	Red Educación Financiera
Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
EMPRESAS Y COMERCIOS	Financiación y servicios
	Cuenta Empresa
	Líneas ICO
	Inversión
	Gestión de Tesorería
	Mercados
	VirtualFISC
	Seguros
	Comercios
	Fiscalidad
	Formación y asesoramiento
	Guías de Información
	Le ayudamos en Internet
	Sucursales de empresa
	Negocio Internacional
	E-factura
Caja electrónica para Empresas	
Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
INMIGRANTES	Remesas de emigrantes
	Préstamos
	Tarjetas
	Servicios
	Seguros de vida y repatriación
	Ahorro
Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Productos y servicios para las diversas Administraciones Públicas
	Productos y Servicios específicos para el personal al servicio de las Administraciones Públicas
Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
ECONOMÍA SOCIAL Y AGRARIA	Círculo Agrario
	Libreta del campo
	Tarjeta gasóleo
	Préstamo personal/Credinet-Círculo Agrario

	Caja Electrónica, telefónica y móvil
	Consulta de ayudas Junta de Andalucía
	Portal Besana
	Guías de información agraria
	Previsión del tiempo
	Alergias
	Futuros Aceite de Oliva
	Seguros Agrarios

 Más información detallada acerca de los productos y servicios de CajaGRANADA en www.caja-granada.es

Particulares

En CajaGRANADA prestamos un importante servicio al ahorro de las economías familiares y de los clientes particulares. En total, 863.015 personas integran este segmento. La edad media se sitúa en los 45 años. El perfil y tipología del cliente particular de CajaGRANADA se puede observar claramente en el área de seguros. Toda nuestra clientela de seguros es particular, y la mayoría son hombres.

Perfil de los clientes de seguros privados 2010		
Sexo	Nº clientes	% sobre total
Mujer	47.199	39,14
Hombre	73.399	60,86
Total	120.598	100%

Tipología de clientes en los seguros privados		
Tipo de cliente	Nº de clientes	% sobre el total de clientes
Autónomos	11.525	9,56
Profesionales	230	0,19
Banca Privada	3.328	2,76
Comercios	2.603	2,16
Inmigrantes	17.083	14,17
Jóvenes	192	0,16
Tercera Edad	576	0,48
Resto de Particulares	85.061	70,53
Total	121.623	100,00%

Por edades, la mayor parte de nuestra clientela de seguros se concentra en el tramo comprendido entre los 25 y 40 años, con un total de 59.025 personas, tal y como se pone de manifiesto en la siguiente tabla:

Tipología de clientes por tramos de edad		
Edad	Nº de clientes	% sobre el total de clientes
Menor de 25 años	3.144	2,61
Entre 25 y 40 años	59.025	48,94
Entre 40 y 65 años	57.800	47,93
Mayores de 65 años	629	0,52
Total	120.598	100,00%

En CajaGRANADA, disponemos de una amplia y especializada oferta de productos y servicios, pero destacan especialmente los dirigidos a nuestros jóvenes y mayores:

Infantil y Jóvenes

Las Libretas Doble g y Doble G, libretas ahorro vista, han sido diseñadas por CajaGRANADA para proporcionar un instrumento de ahorro a los más jóvenes. Estas libretas van dirigidas tanto a jóvenes de 0 a 12 años (Libreta “Doble g”) como a los jóvenes de entre 13 a 17 años (Libreta “Doble G”). Ambas ofrecen buena rentabilidad y están exentas de comisiones y gastos. Además, sus jóvenes titulares podrán beneficiarse de las ventajas que otorga la libreta, que les hace miembros del club “generación g”, que les ofrecen importantes ventajas, siempre vinculadas al fomento del deporte, de la cultura y, en definitiva, de la educación.



A disposición del colectivo de jóvenes de 0 a 17 años hay un espacio en Internet, (www.generacion-g.es), en el que disponen de accesos a enlaces relacionados con la Libreta G, ofreciendo también la posibilidad de asegurar el futuro de los hijos con un Plan de Ahorro flexible, con aportaciones mínimas y rentables; promociones, juegos y actividades educativas.

CajaGRANADA cuenta con un programa específico para los jóvenes de 18 a 25 años, que integran este segmento. A disposición del colectivo de jóvenes, se ha puesto una nueva web joven, un espacio en Internet (www.tuerestu.es) para que se expresen, comuniquen entre sí y desarrollen sus habilidades creativas en el entorno de una comunidad virtual que ellos mismos gestionan y enriquecen de contenidos; un espacio que se presenta con servicios y productos exclusivos, secciones de ocio y actualidad, como acceso a caja electrónica entre otros.

Los datos de acceso a la web en los últimos meses del año demuestran el interés por este programa año tras año: 1.834.710 visitas, más de 8.500 usuarios registrados, 2.715 imágenes subidas, 320 blog publicados y 1.720 post publicados. Como miembro de la comunidad “Tuerestu”, hemos desarrollado productos de financiación a precios reducidos y exentos de comisiones, como es una tarjeta de crédito, rápida, cómoda, con ventajas y promociones, con seguro antifraude y solidaria, ya que cede el 07% de los beneficios que genere a la Fundación Desarrollo Solidario.

Mayores

Hemos desarrollado un gran número de productos y servicios pensando en nuestros mayores, constituido por un total de 144.915 clientes. En la función social de CajaGRANADA de ayudar a los sectores más vulnerables, se incluye el arraigo de CajaGRANADA con la población mayor de 65 años respondiendo, a nuestra trayectoria histórica.

El Club Doble Mayores de CajaGRANADA ofrece información actualizada de interés; además integra una serie de productos financieros en condiciones especiales para sus integrantes, entre los que destacamos la Libreta Doble Mayores, un producto sin comisiones y con promociones periódicas; el Plazo Mayores y Plazo Oro Mayores, unas imposiciones a plazo fijo con tipo preferente; el Anticipo Pensión sin intereses ni comisiones; y el Préstamo Mayores, un préstamo personal en condiciones preferentes. En definitiva, continuamos avanzando para ofrecer nuevos servicios para el Club Doble Mayores.



El Club Doble Mayores les abre un mundo de posibilidades para que pueda disfrutar de su tiempo libre. De entrada, sólo por hacerse socio se les brinda un magnífico regalo de bienvenida, y podrá participar en las numerosas promociones que periódicamente CajaGRANADA preparará para los socios. Además, podrán disfrutar de descuentos en las compras realizadas con su tarjeta en múltiples comercios. También ponemos a su servicio uno de los mejores portales para mayores que hay en internet, en el que podrán encontrar cualquier información de interés, noticias de actualidad, de ocio y tiempo libre, salud y bienestar, una agenda en la que podrá consultar cualquier evento de interés como exposiciones, conferencias, talleres, conciertos, teatro, etc. Además, si lo desean, podrán integrarse dentro de una Comunidad, en la que podrá conocer a otros miembros y compartir con ellos aficiones, gustos, amistades, publicar fotos, relatos, crónicas de sus viajes, etc.

Más información en <http://www.doblemayores.es>

PYMES y Empresas

Independientemente de cual sea su tamaño, en CajaGRANADA ofrecemos a las empresas una amplia gama de opciones que les ayudan a modernizar los procesos productivos, mejorar la organización interna y adaptar la comercialización de sus productos al mercado.

Disponemos de una amplia oferta de productos y servicios para las empresas, agrupados en las siguientes categorías: Financiación y Servicios, Gestión de Tesorería, Mercados, Caja Electrónica para Empresas, Seguros, Comercios, Fiscalidad, Formación y asesoramiento, Guías de Información, Ayuda en Internet, Sucursales de empresa y Cuadernos interbancarios.

CajaGRANADA destinó en 2010 un total de 3.798 millones de euros a la financiación de pequeñas y medianas empresas. La evolución del volumen de financiación sobre el total ha sido a la baja, principalmente por dos razones: por un lado, el escenario de crisis económica que ha afectado especialmente a pymes y autónomos; por otro lado, y no menos importante, relativo a un cambio de criterio en la clasificación como consecuencia de la integración de la entidad en el grupo BMN, consistente en excluir de la financiación a pymes los préstamos hipotecarios concedidos para vivienda habitual a titulares autónomos.

Financiación de PYMES en CajaGRANADA			
	2010	2009	2008
Financiación PYMES*	3.798 millones de euros	5.781 millones de euros	6.191 millones de euros
Total financiación	11.143 millones de euros	11.684 millones de euros	12.439 millones de euros
% de financiación PYMES	34,1%	49,5%	49,8%
* Según clasificación aportada al Banco de España			

Financiación y servicios

En CajaGRANADA, ofrecemos servicios y productos orientados al inicio y modernización de la estructura de la empresa, tales como préstamos acogidos a Convenios Oficiales, información y asesoramiento financiero, préstamos para la adquisición/renovación de inmovilizado, préstamos para la construcción y promoción de viviendas/locales comerciales, la póliza de crédito de CajaGRANADA que permite a las empresas clientes ganar liquidez a corto plazo, el aval bancario, instrumento que hace posible que nuestros clientes puedan garantizar sus compromisos frente a sus proveedores y otros acreedores.

El compromiso de CajaGRANADA ha continuado en 2010 con el apoyo a la financiación empresarial a través de las Líneas ICO-Pyme, denominada Inversión Nacional e Internacional, Inversión Sostenible, Emprendedores e ICO Liquidez, con un total de 625 operaciones.

Completan la oferta dentro de esta categoría el leasing, alquiler con opción de compra que CajaGRANADA oferta a sus clientes, el servicio integral de renting, alquiler de equipos para que los clientes puedan disponer de inmuebles, maquinaria, equipos informáticos y, en general, bienes con alto desarrollo tecnológico disfrutando de ventajas fiscales, y el servicio de gestión de cobro y pago de facturas.

	2010			2009	
	Plan Nacional	Plan Andaluz	Plan Andaluz + Plan Nacional **	Plan Nacional	Plan Andaluz
Nº total de viviendas financiadas	228	77	604	506	19
Importe financiación viviendas sociales	18.031.776€	8.346.581,5€	47.826.343€	48.691.841€	103.348.19,€
Importe medio financiación	79.086 €	108.397€	79.182 €	96.024,69 €	5.439,38 €
Nº total de operaciones a PYMES a través de Líneas ICO (ICO Pyme, Crecimiento Empresarial, Emprendedores e ICO Liquidez) ***	625			127	
Importe financiación a PYMES	46.543.493 €			12.410.984 €	
Importe medio financiación PYMES	74.470 €			97.724,28 €	
Nº total de operaciones ICO PLAN AVANZA	Línea Cerrada			117	
Número de operaciones a particulares	-			64	
Importe de operaciones a particulares	-			66.989 €	
Número de operaciones a jóvenes y universitarios	-			33	
Importe de operaciones a jóvenes y universitarios	-			38.891 €	
Número de operaciones a empresas (TIC)	-			20	
Importe de operaciones a empresas (TIC)	-			354.454 €	
Importe total ICO PLAN AVANZA	-			460.333 €	

* Importes en miles de euros

** Las viviendas de alquiler contaban en 2010 con financiación mixta del Plan Nacional y el Plan Andaluz como salida alternativa por el descenso de la venta de inmuebles

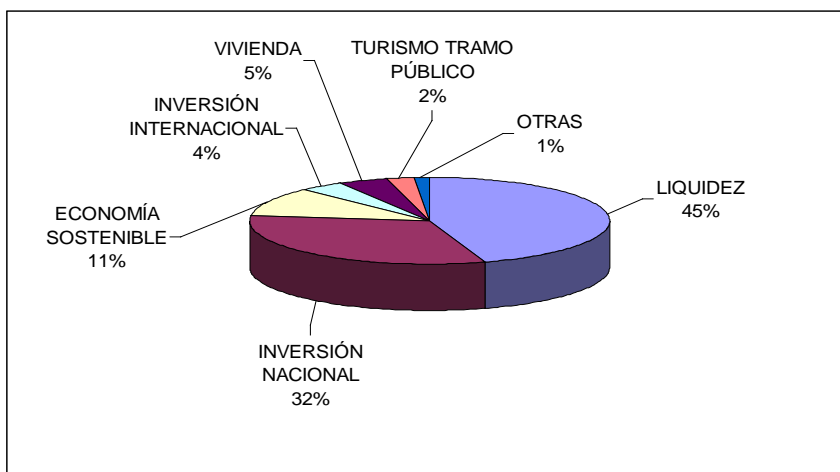
*** En 2010 las Líneas a PYMES y Emprendedores se denominaron: Inversión Nacional e Internacional, Inversión Sostenible, Emprendedores e ICO Liquidez

En 2010, a través de las LINEAS ICO, CajaGRANADA financió 671 operaciones con más de 50 millones de euros

Gestión de tesorería

En CajaGRANADA Empresas ofrecemos un completo abanico de posibilidades de gestión e inversión de los excedentes de tesorería, desde los más sencillos y tradicionales hasta los más modernos y sofisticados. Para la gestión de la tesorería, disponemos de cuentas corrientes, cuentas en divisas, acceso al mercado bursátil desde las sucursales, planes de pensiones para directores, gerentes y empleados a través de General Vida, planes de ahorro, imposiciones a plazo fijo, fondos de inversión y obligaciones subordinadas, títulos de renta fija que emite nuestra entidad y que se encuentran garantizados por la totalidad del patrimonio de CajaGRANADA.

% LINEA ICO 2010



Mercados

Desde este canal, nuestro cliente podrá estar informado en tiempo real de la evolución de los mercados nacionales e internacionales, además CajaGRANADA facilita a los clientes poder operar directamente en el parque con gastos mínimos. Además, desde Caja Electrónica facilitamos el acceso a la gestión de su cartera histórica.

Caja Electrónica para empresas

Incorporamos continuamente nuevas aplicaciones para que las empresas puedan realizar el mayor número de operaciones a través de Internet. Ya sea desde PC o desde móvil, las empresas podrán ganar tiempo en la gestión de sus transacciones financieras más habituales. Se trata de un servicio gratuito que funciona de una manera muy sencilla, con la máxima garantía y seguridad.

Seguros

Ofrecemos a las empresas la más completa relación de coberturas a los mejores precios. A través de nuestra correduría CajaGRANADA Mediación, se comercializan dichos seguros con las aseguradoras más representativas y de mayor calidad del país: Cáser, Mapfre, Vitalicio, Winterthur, Asefa, Musaat, Pelayo, entre otras. Los productos se orientan a un variado grupo de colectivos, como los promotores y constructores, empresarios industriales, comercios y oficinas, exportadores, comunidades de propietarios, y en general, para todos los empresarios.

Productos orientados a comercios

Ofertamos a los comercios clientes de CajaGRANADA un paquete básico y un catálogo de productos. El paquete básico es un conjunto de productos mínimos que, una vez contratados, otorgan al negocio la calidad de Comercio recomendado por CajaGRANADA y posibilitan el acceso bajo condiciones preferentes a todos nuestros productos y servicios. Entre los productos que conforman este paquete básico están la Cuenta Corriente, el servicio de Caja Electrónica, el Servicio de Compras Andalucía que incluye un Seguro Especial contra Atracos, la Póliza de Crédito y el Seguro Multirriesgos Comercios.

Nuestro catálogo de productos ofrece soluciones para la explotación del negocio, cubrir los riesgos, disponer de liquidez, financiar proyectos, iniciar o renovar el negocio, invertir los ahorros y otros servicios que facilitan la gestión del negocio.

Factura electrónica

La Factura electrónica es un servicio de facturación electrónica disponible On Line a través de Internet que tiene por objeto la generación y almacenamiento de facturas en forma digital, en sustitución de la factura en papel. Es, en definitiva, un documento generado electrónicamente, con el mismo contenido y validez tributaria que la factura tradicional en papel, que goza de unas condiciones de seguridad e integridad superiores a las facturas tradicionales. De esta manera, además de la reducción de costes y la mejora del proceso de gestión, CajaGRANADA traslada y refuerza su compromiso con el cuidado del medioambiente al reducirse el uso de papel y consumibles.

Otros productos y servicios destacados

En CajaGRANADA también ponemos a disposición de las empresas un Consultorio fiscal gratuito, portales de formación empresarial, las soluciones de la Red Víalogs y de comercio exterior. A través de este portal accederá al Servicio de Negocio Internacional de CajaGRANADA, que está enfocado para proporcionar a su empresa la información y asesoramiento necesarios para acometer con la mayor garantía cualquier actividad en el comercio internacional. A través de este servicio pueden conocer de primera mano las oportunidades comerciales que ofrecen los mercados internacionales, consultar las ferias, jornadas, encuentros empresariales y misiones en el extranjero, acceder a formación sobre comercio exterior y regulación fiscal internacional e información detallada y actualizada sobre un gran número de países por sectores, datos estadísticos de exportaciones e información sobre cotizaciones de divisas.

Otro servicio destacado en CajaGRANADA es el llamado VirtualFISC, una aplicación informática para grandes empresas, pymes y pequeñas empresas capaz de realizar todos los cálculos y comprobaciones necesarias para preparar, presentar y pagar los impuestos a la Agencia Tributaria. En CajaGRANADA ponemos a disposición de nuestros clientes una ventana permanente para el desarrollo y actualización de su formación profesional: acceso a contenidos formativos innovadores y prácticos, lectura diaria de noticias económicas de actualidad, desarrollo de cursos para directivos y emprendedores, extensos reportajes monográficos y entrevistas a empresarios y manuales de gestión de Pymes.

CajaGRANADA crea www.cajainmobiliaria.es para facilitar la búsqueda y adquisición de inmuebles

Dentro del conjunto de actuaciones que CajaGRANADA está desarrollando con el propósito de reactivar el mercado inmobiliario, tanto desde la oferta como desde la demanda, la entidad ha puesto en funcionamiento el nuevo portal www.cajainmobiliaria.es en el que las personas interesadas en la compra de una vivienda podrán acceder a la oferta de la entidad financiera.

Este nuevo servicio para los clientes de CajaGRANADA y ciudadanía en general, se suma al conjunto de iniciativas que la entidad está impulsando al objeto de facilitar la adquisición de vivienda de un lado, y de otro reanimar el mercado inmobiliario para contribuir a la dinamización de la economía en su ámbito de implantación.

En un marco más amplio, CajaGRANADA, dentro de su apoyo a las Medidas de Impulso Económico de la Junta de Andalucía, suscribió un importante protocolo de colaboración con la Asociación de Promotores y Constructores con esos mismos objetivos de reforzar las ventajas para la compra de vivienda y de impulsar un sector con una importancia destacada en la creación de empleo y riqueza.

Inmigrantes

La inmigración ha sido en los últimos años uno de los fenómenos sociales más destacados; un fenómeno social que se encuentra en un cambio de ciclo, iniciado en 2010; un “año de transición” en materia migratoria. Ha sido este periodo en el que se ha producido un importante descenso de la llegada de inmigrantes a causa de la crisis.

Hasta antes de 2007 la población no nativa crecía en España a un ritmo extraordinario de unos 550.000 inmigrantes por año. Las crisis ha ido ralentizando este avance (400.000 en 2008 y 100.000 en 2009) hasta 2010, cuando se habla de “crecimiento cero” con la llegada de apenas 6.000 extranjeros. No obstante, esta frenada fue asimétrica en el sentido de que entraron menos jóvenes de hasta 34 años y más personas de más de 35 años y mujeres.

En el último censo de inmigrantes en España, Andalucía aparece como la tercera con un mayor número de extranjeros residentes o con certificado de registro, con un total de 608.186. Más de seiscientos mil inmigrantes, el 51% provienen de la Unión Europea, el 22% de África, el 18% de América del Sur, el 4% de Asia, el 3% del resto de Europa, un 1% norteamericanos y solo 270 procedentes de Oceanía. Una distribución que tiene un fiel reflejo en todas las provincias, excepto en Almería, donde un 36% son africanos, Jaén, con un 39% de africanos y Sevilla, con un 30% de inmigración procedente de Sudamérica.

En CajaGRANADA, durante 2010, el número de clientes pertenecientes a este segmento se situó en 29.425 personas.

Para atender las necesidades de los nuevos ciudadanos y ciudadanas, CajaGRANADA creó la Oficina Internacional de CajaGRANADA, donde se ofrecen unos servicios financieros básicos a los clientes/as extranjeros/as que residen en nuestro ámbito de actuación. Nuestra Oficina Internacional nace, pues, como una sucursal multicultural, con la intención de convertirse en un ejemplo de convivencia y participación. Conocedores de las dificultades con las que se encuentran, en CajaGRANADA desarrollamos desde hace años productos y servicios con características propias. CajaGRANADA es pionera y referente nacional en financiar a aquellos colectivos considerados tradicionalmente como "excluidos financieramente". Concretamente, a través de la Cuenta Confianza ofrecemos al colectivo inmigrante una serie de productos con un importante descuento en comisiones. Se trata de un paquete completo de productos y servicios que incluye, por tres euros al mes, una libreta de ahorro a la vista, Caja Electrónica, un seguro de repatriación, un seguro de accidentes y un servicio de asistencia telefónica.

Financiación de Viviendas a Inmigrantes		
	2010	2009
Número de operaciones	58	46
Importe financiación	6.596.303,38 euros	3.660.374 euros
Importe medio financiación	113.729,37 euros	79.573,35 euros

Por otro lado, CajaGRANADA también dispone de otro producto destinado a colectivos de personas desfavorecidas económicamente, la Cuenta Social que no conlleva el cobro de comisiones y que tiene como propósito impulsar la inclusión financiera de estas personas.

CajaGRANADA también se encuentra integrada en la plataforma “Bravo” de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, que permite a los inmigrantes enviar dinero a sus países de origen como vía alternativa a las remesadoras habituales.

Remesas Inmigrantes		
	2010	2009
Número de operaciones	3.463	3.781
Importe total operaciones	1.581.894,25 euros	1.881.508,61 euros
Importe medio operación	456,79 euros	497,62 euros

Otro tipo de servicios y productos que incorporan criterios sociales, se trata de las tarjetas denominadas "Solidarias". A través de las tarjetas de crédito y de débito, CajaGRANADA destina el 0,7% de las comisiones percibidas por compras a la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, mediante la concesión de microcréditos a proyectos de desarrollo social.

➤ Más información en <http://www.cajagranada.es>

Educación Financiera

En 2010 CajaGRANADA participó en la primera iniciativa impulsada por la CNMV y el Banco de España para difundir la cultura financiera entre los ciudadanos, en el marco de su adhesión al Plan de Educación Financiera 2008-2012 y al Convenio de Colaboración con CECA. Uno de los pilares importantes de CajaGRANADA, es la formación a sus empleados, a través de los distintos planes desarrollados por la entidad, para ofrecer a los clientes un asesoramiento preciso, fiable y de calidad. En este ámbito, se enmarca la explicación financiera detallada que se proporciona a los clientes a la hora de contratar una operación de activo. Con carácter anual, CajaGRANADA presenta el Informe Económico y Financiero de Andalucía, uno de los estudios mas reconocidos sobre la economía andaluza. Por otro lado, a través de las distintas páginas corporativas, CajaGRANADA ofrece información a sus clientes para profundizar en el conocimiento de las actividades, los servicios y productos financieros:

En la web de CajaGRANADA (www.cajagranada.es) se incluyen espacios y se ofrece información para conocer diversas herramientas financieras como préstamos, fondos de inversión, planes de pensiones o seguros. A través de la web www.reeducaciónfinanciera.es fomentamos el conocimiento de todos los proyectos de educación financiera.

En la dirección www.tuerestu.es CajaGRANADA ofrece a los clientes de este segmento información de productos y servicios con alto valor añadido.

En la web www.doblemayores.es ponemos a disposición de los mayores de 60 años, productos y servicios con soluciones adaptadas a sus necesidades y con el asesoramiento personalizado. Y en la dirección www.generacion-g.com fomentamos el ahorro entre los más pequeños.



Administración Pública

CajaGRANADA ofrece a las Administraciones Públicas (Administración Central, Comunidad Autónoma, Corporaciones Locales y Administración de la Seguridad Social) una serie de productos y servicios que responden a sus necesidades, tanto las que corresponden a las Administraciones en sí mismas, como organizaciones al servicio de los ciudadanos, como aquellas necesidades específicas del personal de cada una de ellas. Estas últimas son ofrecidas a las Administraciones y se materializan mediante la firma de convenios bilaterales.

Los productos y servicios que CajaGRANADA ofrece a las Administraciones Públicas son:

- Cuentas de Tesorería
- Cuentas Restringidas de Recaudación
- Pago de Nóminas G
- Caja Electrónica
- Planes de Pensiones – Previsión Social Complementaria
- Pólizas de Crédito (Tesorería)
- Operaciones Financieras para Inversión
- Confirming
- Descuento de Certificaciones a Proveedores
- Seguros
- Servicio Integral de Recaudación de Tributos Municipales

Con la prestación del Servicio Integral de Recaudación, CajaGRANADA se ocupa de realizar todo el proceso de cobro de los tributos municipales, con la sola cesión del padrón. Nuestra entidad, a cambio del pago de una comisión, realiza las siguientes funciones relacionadas con este servicio:

1. Confección y envío de las notas informativas a todos los contribuyentes con recibos domiciliados.
2. Confección y envío de los recibos a los contribuyentes que no tengan domiciliado el pago.

3. Emisión de duplicados de recibos en tiempo real en cualquier sucursal de la Caja para hacer efectivo el pago.
4. Envío de correspondencia: enviamos a los contribuyentes los avisos de pago, las notas informativas de puesta al cobro y los justificantes de pago de los recibos domiciliados en la Caja.
5. Informamos al Ayuntamiento sobre: sus cuentas restringidas de recaudación, resumen de los cobros realizados, de los recibos impagados, información global al cierre del tributo y una Memoria Anual.

Por otro lado, CajaGRANADA dispone de productos y servicios diseñados para el personal de las Administraciones. Existen 157 Convenios firmados entre la entidad financiera y distintos Ayuntamientos de las ocho provincias de Andalucía, que ofrecen, entre otros, los siguientes productos y servicios para estas personas:

- Imposiciones a Plazo
- Fondos de Inversión
- Caja Electrónica
- Servicios del paquete de “Extranómina”: Aseguramiento de cobro a fecha fija y Atención de recibos garantizada hasta 500 euros.
- Anticipos de nómina
- Préstamos personales
- Préstamo compra vivienda
- Servicios de Banca Privada
- Seguros
- Planes de Pensiones
- Tarjetas Andalucía Card Solidaria, Plus Solidaria, Visa y Mastercard.

Además, CajaGRANADA continúa ampliando los beneficiarios de los convenios con Ayuntamientos a aquellos ciudadanos que puedan tener mayores dificultades de acceso a los productos y servicios financieros, jóvenes (programa “Tuerestu”) o mayores (doble mayores).

Economía social y agraria

Desde el punto de vista económico, los territorios rurales son cruciales para el desarrollo de Andalucía. En este sentido, más del 90% del territorio andaluz es rural y el 48% de la población andaluza reside en pueblos, siendo la agricultura la principal industria para el desarrollo agroalimentario y un elemento de gran importancia para el equilibrio territorial y la dinamización de las zonas rurales de Andalucía. La agricultura y el mundo rural vienen experimentando importantes transformaciones en los ámbitos económico-productivo y sociocultural, generando una diversificación económica que permite mantener empleo, generar riqueza y mejorar aún más la calidad de vida en los territorios rurales. Por todo ello desde sus orígenes, CajaGRANADA está vinculada al sector agrario. Seguimos avanzando, proporcionando servicios y productos adecuados para el desarrollo sostenible de nuestras comarcas.

Estamos comprometidos con el fomento de la cohesión territorial, que, junto con la promoción del desarrollo socioeconómico y cultural, constituye la mejor herramienta a nuestra disposición para colaborar en la erradicación de la pobreza y de la exclusión social, proporcionando acceso a los servicios financieros, poniendo en el mercado productos y servicios específicamente adaptados a las necesidades de los emprendedores rurales y acudiendo, a través de nuestra acción en la comunidad, en apoyo de proyectos que fomenten el reequilibrio territorial.

A través de la Dirección de Economía Social y Agraria, CajaGRANADA interviene de forma directa en el tejido social de las regiones, impulsando y gestionando actividades públicas orientadas a la creación y consolidación de empleo mediante acuerdos institucionales con su correspondiente apoyo personal y financiero.

Así, en CajaGRANADA disponemos de las siguientes líneas de apoyo para la generación de empleo:

<p>CONVENIOS CON INSTITUCIONES “CRÉDITOS EMPRENDEDORES”</p>	<p>Mantenemos vínculos con instituciones públicas que cuentan con estructuras técnicas de apoyo a la generación de empleo y riqueza en los territorios, complementando su actuación con la aportación, por parte de CajaGRANADA, del instrumento financiero necesario para la puesta en marcha del proyecto empresarial con los denominados Créditos Emprendedores. En la actualidad, estos convenios se mantienen con la Diputación de Granada, con el Instituto Municipal de Formación y Empleo del Ayuntamiento de Granada (IMFE), y con el Instituto Municipal de la Formación y Empleo del Ayuntamiento de Jaén (IMEFE).</p>
<p>CONVENIOS CON LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA (ARA)</p>	<p>CajaGRANADA mantiene una estrecha colaboración con ARA a través del convenio de colaboración suscrito. Con una vigencia hasta 2015, y una aportación total de 72.000 euros, ARA aglutina y representa a la totalidad de Grupos de Desarrollo Rural que operan en el territorio andaluz encargados de gestionar las iniciativas comunitarias y programas de diversificación relacionadas con el desarrollo rural. De esta manera, CajaGRANADA se vincula a la mayor red de desarrollo rural en el ámbito europeo y la única interlocutora válida entre los grupos de desarrollo rural y la administración.</p>
<p>CONVENIOS CON GRUPOS DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA, GESTORES DE INICIATIVAS COMUNITARIAS</p>	<p>CajaGRANADA está vinculada con nueve grupos de desarrollo rural de Andalucía (GDRs), formando parte de sus Juntas Directivas, y manteniendo convenios de colaboración, a través de los cuales se aportarán más de un millón de euros para impulsar las iniciativas del Fondo Agrícola Europeo (FEADER) que tendrá una vigencia hasta 2015. Además, se ofrece a los grupos óptimas condiciones financieras y se mantiene abierta una línea de financiación para los proyectos empresariales que son presentados por los diferentes promotores al grupo de desarrollo rural de Andalucía para su análisis y posible subvención económica.</p> <p>En su primer año de vida ha contribuido al desarrollo de las zonas rurales y a la creación de empleo. En este sentido, Granada es la provincia andaluza donde se han aprobado el mayor número de proyectos: 366 iniciativas, subvencionadas con 16,5 millones de euros, que junto a la inversión privada, se han alcanzado los 41,4 millones de euros, generando 949 empleos.</p>
<p>COLABORACIÓN Y ACUERDOS CON LAS ESTRUCTURAS ASOCIATIVAS DE LA “ECONOMÍA SOCIAL”</p>	<p>La estrecha colaboración que mantenemos con CEPES-Andalucía, Confederación que aglutina a todas aquellas asociaciones vinculadas a la Economía Social en Andalucía, se traduce en un importante número de acuerdos financieros con A.T.A. (Asociación de Trabajadores Autónomos), y una estrecha relación con F.A.E.C.A. (Federación Andaluza de Empresas Cooperativas Agrarias), con F.A.E.C.T.A. (Federación Andaluza de Empresas Cooperativas de Trabajo Asociado), así como con F.E.A.N.S.A.L. (Federación Empresarial Andaluza de Sociedades Laborales).</p> <p>En 2010, continuamos la colaboración con FAECA y con el cooperativismo agrario. Se continúa apoyando la concentración del sector para una mejor comercialización. Con esta filosofía se concibe nuestro firme compromiso con las Denominaciones de Origen, especialmente, con la de la Chirimoya de la Costa Tropical, con los aceites, Montes de Granada y Sierra Mágina, con los Espárragos de Huetor Tajar, así como con el Cordero Segureño o el Pan de Alfacar.</p>
<p>COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS IMPLICADAS EN EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LOS TERRITORIOS</p>	<p>Mantenemos una fluida relación con aquellas estructuras públicas y privadas, cuyo objetivo es el fomento del desarrollo integral de los territorios de su ámbito de actuación, como es el caso de las U.T.E.D.L.T.s (Unidades Territoriales de Empleo, Desarrollo Local y Tecnológico, de las que existen 114 en Andalucía), la Red Andaluza de Escuelas de Empresas, el C.A.D.E., (Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial) o la propia Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía, I.D.E.A. (antes I.F.A.). Igualmente, cabe destacar la estrecha relación de colaboración que tenemos con Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones de Apoyo a la Mujer Emprendedora y a la Juventud, y las Confederaciones de Empresarios y Cámaras de Comercio.</p>

<p>COLABORACIÓN EN ACTUACIONES DE IMPULSO DEL EMPLEO</p>	<p>La necesidad de globalizar no solo los mercados, sino las oportunidades, la escasez de tejido industrial, las características de formación de los desempleados y desempleadas, la existencia de numerosos actores en ese escenario y de las actuaciones que se planifican, nos ha hecho entender la necesidad de colaborar en el fomento de medidas a favor de acciones concretas por el empleo, que impliquen la activación de estrategias para impulsar alianzas que desarrollen todas las potencialidades de nuestro entorno. Convencidos de la potencialidad de los recursos endógenos existentes en nuestra región y conscientes de la importancia de la cohesión social, hemos sido la única entidad financiera que ha suscrito el Pacto Local por el empleo de la ciudad de Granada, junto a instituciones como el Ayuntamiento de Granada, el Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada (IMFE), la Delegación Provincial de Empleo de la Junta de Andalucía, la Confederación Granadina de Empresarios, la Cámara de Comercio, FAECTA, FEANSAL, UGT, CCOO, la Universidad de Granada, Cruz Roja, Fundación para el Secretariado Gitano, Cáritas Diocesana, Asprogrades y el Consejo Social de la Ciudad de Granada. En los mismos términos, trabajamos con la Diputación Provincial de Granada. Seguimos amparando convenios con el Instituto Municipal de Empleo y Formación Empresarial de Jaén (IMEFE), con el Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada (IMFE) y con la Delegación de Promoción Económica y Empleo de la Diputación Provincial de Granada. A través del Círculo Agrario, CajaGRANADA colabora con el Servicio Andaluz de Empleo en la difusión del servicio de Gestión de Empleo Agrario. Es un servicio que está específicamente dirigido al sector agrario para contribuir a ayudar los hombres y mujeres a aprovechar las oportunidades de desarrollo, utilizando las nuevas tecnologías.</p>
<p>DESARROLLO DE LAS ACTUACIONES CONTEMPLADAS EN EL PLAN 2010-2011 DE LA AGENCIA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA</p>	<p>En CajaGRANADA, apostamos por la implantación de energías limpias participando en las actuaciones contempladas en el Plan 2010-2011 de la agencia provincial de la energía de Granada. De esta forma, más de veinte municipios de la provincia de Granada podrán beneficiarse del convenio firmado con la Diputación de Granada para financiar la instalación de placas fotovoltaicas y reducir el consumo eléctrico.</p>

Con estas medidas, CajaGRANADA prestará su apoyo al conjunto de objetivos que plantea el Pacto Local por el Empleo: conocer las necesidades formativas y laborales de las empresas, crear empleo de calidad y la consolidación del existente, mejorar los mecanismos de acceso al mercado laboral, favorecer procesos de integración e inserción laboral de los colectivos más vulnerables, lograr la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el mercado de trabajo y en la promoción laboral, elevar los niveles de formación y adaptarlos a las exigencias actuales, impulsar el autoempleo y la capacidad emprendedora, apoyar a las empresas en su desarrollo, fomentar la competitividad, el asociacionismo, impulsar la economía social y potenciar la responsabilidad social corporativa de las empresas.

El apoyo de CajaGRANADA al sector agroganadero

El apoyo al sector agroganadero se encuentra entre los objetivos estratégicos de CajaGRANADA, mediante la creación de nuevos productos y servicios. Tratamos de prestar la atención debida y contribuir al progreso de las regiones donde desarrollamos nuestras actividades, proporcionando los servicios financieros necesarios para impulsar y dinamizar la economía en el ámbito rural. Esta atención preferente se pone de manifiesto con la existencia de nuestra Dirección de Economía Social y Agraria, y con la consolidación año tras año, de una Red de Gestores/as de Economía Social y Agraria en las comarcas de Granada y Jaén, así como con un conjunto de profesionales cualificados que trabajan en la Red de Sucursales de CajaGRANADA.

La Dirección de Economía Social y Agraria cuenta con la mejor gama de productos para las diferentes necesidades que plantea este colectivo. En 2010, hemos continuado con los análisis de sectores para poder favorecer a un mayor número de agricultores, mediante la creación de campañas agrícolas específicas (al olivar,

el tabaco, el espárrago, el sector hortofrutícola o el de los productos subtropicales etc.); convenios de colaboración con Comunidades de Regantes de Granada y Jaén, además de convenios con diversas asociaciones.

En CajaGRANADA, concebimos Círculo Agrario como un espacio de asesoramiento y como un foro de intercambio de información. Se trata de un espacio dinámico que dispone de diferentes contenidos: tablón de anuncios con espacios de publicidad gratuita, buscador de ayudas, ofertas exclusivas para socios, cursos de formación, foros para socios, agenda agrícola, previsión del tiempo, información en tiempo real sobre las ayudas solicitadas, formularios e impresos oficiales y una bolsa inmobiliaria rural donde se pueden publicar las ofertas de compraventa.

A través de Agroseguros, se han facilitado a los agricultores las mejores garantías y coberturas a través de los seguros agrarios. En este sentido, hemos trabajado con más de 50 líneas, destacando el olivar (55%), pecuarios (25%), o cultivos protegidos y subtropicales (13%). Todo ello ha sido apoyado a través de un programa de formación a la red de oficinas de la entidad para el conocimiento de cada una de las líneas y una atención adecuada a las necesidades del cliente. En concreto, se ha impartido 24 cursos formativos: en Almería, 3, en Córdoba, 2, en Granada, 9, y en Jaén, 10.

🔗 [Más información en http://www.caja-granada.es](http://www.caja-granada.es)

Tenemos nuevos retos y demandas que satisfacer en los sectores agroganaderos y de economía social en su conjunto. En CajaGRANADA tratamos de dar respuesta mediante una atención profesional individualizada e implicándonos con el colectivo en su conjunto, realizando jornadas formativas y de asesoramiento, apoyando la realización de ferias y eventos tanto de sectores consolidados, como del aceite, como en otras actuaciones de dinamización para la valorización de la producción primaria en zonas rurales, o cubriendo nuevas necesidades detectadas (tramitación de la devolución del Impuesto de Hidrocarburos). Además, impulsamos el conocimiento de la economía, sociedad y el medio ambiente de Andalucía en la comunidad universitaria, a través de las terceras jornadas Memoria de Andalucía, donde en sus diferentes ponencias se han abordado múltiples perspectivas de Andalucía, desde su historia socioeconómica, flora, recursos botánicos, fauna, tierra y mar, biodiversidad, desarrollo rural y turismo sostenible, entre otros. Un espacio para ser capaces de optimizar el conjunto de recursos que el espacio andaluz ofrece para dinamizar las economías locales y conseguir una mejora de la vertebración territorial.

Más de 15.000 solicitudes, 633 correspondientes a cultivos agroambientales, se han gestionado en el marco de la PAC a través del Círculo Agrario de CajaGRANADA

Operaciones de CajaGRANADA con alto contenido social y medioambiental

CajaGRANADA realizó durante el ejercicio 2010 más de 150 operaciones minoristas por un importe superior a los 114,8 millones de euros, que cuentan con criterios sociales y ambientales, suponiendo un incremento de más del 11% respecto de 2009. Estas operaciones se centran, principalmente, en campos como la mejora y sostenibilidad de los sistemas productivos agrícolas, la generación de energías limpias, la atención a grupos sociales excluidos o desprotegidos (infancia, tercera edad, ...) financiación de proyectos sociales tales como los centros de formación, desarrollo rural y de infraestructuras. En 2010, se ha producido un mayor volumen de financiación respecto del ejercicio anterior.

CajaGRANADA también participó como entidad mediadora en los convenios ICO, EPSA y Financiación de Vivienda Social con un importe total de 150,6 millones de euros. En éste campo destaca el incremento de los fondos destinados a convenios ICO con la implementación de nuevas líneas específicas para combatir la coyuntura económica, experimentando un crecimiento del 72% con respecto al año anterior en el volumen de fondos intermediados por nuestra entidad; 50,3 millones de euros y 671 operaciones en 2010. En este sentido cabe destacar que las medidas implementadas por ICO han sustituido, por sus especiales condiciones, a otros convenios como IDEA en el ámbito económico. No obstante, el convenio IDEA ha sido renovado para el periodo 2010-2013.

En 2010 destaca la formalización de operaciones en la línea de Economía Sostenible por importe de 5,34 millones de euros, en 14 operaciones, destinados a la financiación de particulares y comunidades de propietarios, autónomo y empresas con el objetivo de orientar su actividad hacia sectores con potencial de crecimiento a largo plazo, generadores de empleo y sostenibles desde un punto de vista económica, social y medioambiental.

El convenio suscrito con la CEA y Junta de Andalucía para impulsar la venta del Parque de Viviendas Libres de Andalucía ha tenido su efecto en 2010; Han sido concedidas 176 operaciones de adquisición de vivienda por un importe de más de 26 millones de euros, con especiales bonificaciones y facilidades para colectivos desfavorecidos, con menor poder adquisitivo contrastable y mujeres maltratadas.

CajaGRANADA ha querido seguir apoyando el sector naval durante este ejercicio, uno de los sectores más desfavorecidos de la economía nacional, consecuencia de la fuerte competencia de los constructores asiáticos, participando en una Agrupación de Interés Económico para la realización de estructuras de TAX LEASE, favoreciendo la demanda y el mantenimiento del empleo. La participación en esta estructura asciende a 6,3 millones de euros.

CajaGRANADA prorrogó la vigencia de tres acuerdos de financiación corporativa mayorista por importe de 12,2 millones de euros, con sociedades cuyas actividades se enmarcan en el ámbito de la economía social y agraria y en los sectores del medio ambiente y las energías renovables.

También se ha instrumentado en 2010 una Línea ICO específica de financiación destinada a dar cobertura a la cuota anual de amortización de los préstamos formalizados en 2005 bajo la línea ICO Mapa Heladas, y cuya finalidad ha sido financiar los trabajos de reparación de los daños producidos en el cultivo del olivar por las extraordinarias inclemencias meteorológicas acaecidas ese año.

CajaGRANADA firmó también diversos convenios con Asociaciones y Colegios Profesionales en el marco del desarrollo de sus respectivas actividades para la consecución de fines de interés público. En este ámbito se enmarca el convenio firmado con el Colegio Oficial de Médicos con el fin de fomentar el estudio y la innovación en diversos campos de la sanidad en beneficio del bienestar general.

El compromiso social de CajaGRANADA: El programa de promoción económica

En CajaGRANADA, en línea con el sector de Cajas de Ahorros, distinguimos nuestros gastos en patrocinios de nuestros gastos de acción social. Nuestros gastos de patrocinios tienen que ver con una labor de negocio, relacionada directamente con el marketing, a pesar de que tengan un componente social. Nuestros gastos de acción social, se presentan en el capítulo de Obra Social.

La política de patrocinios de CajaGRANADA persigue los objetivos de implicación en acontecimientos representativos de los valores de referencia de la sociedad, el carácter más o menos permanente de la actividad que se patrocina, el posicionamiento diferenciado frente a la competencia y la adhesión por parte del colectivo de empleados y de clientes. También persigue objetivos de carácter institucional, en los se aspira a una explotación óptima del patrocinio para conseguir los objetivos de comunicación y el reconocimiento de la sociedad, a través de una adecuada difusión y compensación de los atributos de imagen y notoriedad transmitidos a través del hecho patrocinado. Además, en CajaGRANADA realizamos acciones de desarrollo y promoción económica.

En CajaGRANADA también impulsamos el desarrollo económico de las zonas rurales y, por consiguiente, el asentamiento de su población y la cohesión territorial, mediante nuestra Obra Social. Las diferentes acciones que llevamos a cabo durante el año y que están incluidas en el programa de promoción económica, tienen como objetivo prioritario apoyar aquellas iniciativas que, entre otras, fomenten la creación de empleo y el desarrollo local. En definitiva, nuestro programa promueve y apoya actividades que tengan por objetivo el desarrollo socio-económico del territorio, la mejora de la calidad de vida y la seguridad y el bienestar económico de sus zonas de incidencia. El programa se centra, como objetivo prioritario, en el desarrollo socioeconómico de las provincias de Granada, Jaén y Almería.

En 2010, CajaGRANADA ha estado presente en distintas ferias locales, comerciales y provinciales a las que hemos prestado apoyo. Entre ellas, cabe destacar la Feria de Muestras de Armilla (FERMASA).

Eventos de promoción local en los que ha participado CajaGRANADA durante 2010
Fermasa
Juveándalus
Feria del Empleo
Jornadas de recepción del curso académico Universidad de Granada
Juveloja
Feria General de Muestras Granada

Colectivo Patrocinado	Presupuesto	Nº Actividades
Infancia y Juventud (actividades deportivas y culturales)	130.000 €	5
Actividades deportivas (otros colectivos)	673.769 €	8
Promoción Local (Ferias)	239.800	11
TOTAL	1.043.569	24

Más información sobre el compromiso con el territorio de la Obra Social de CajaGRANADA en <http://www.caja-granada.es>

Monte de Piedad

Desde su fundación, los Montes de Piedad han venido realizando una importante labor social al permitir que personas que carecían de garantías pudieran acceder a un préstamo en condiciones justas. Este espíritu de responsabilidad social y de método de lucha para paliar la exclusión financiera, se ha preservado a lo largo de la historia, originando las actuales Cajas de Ahorros.

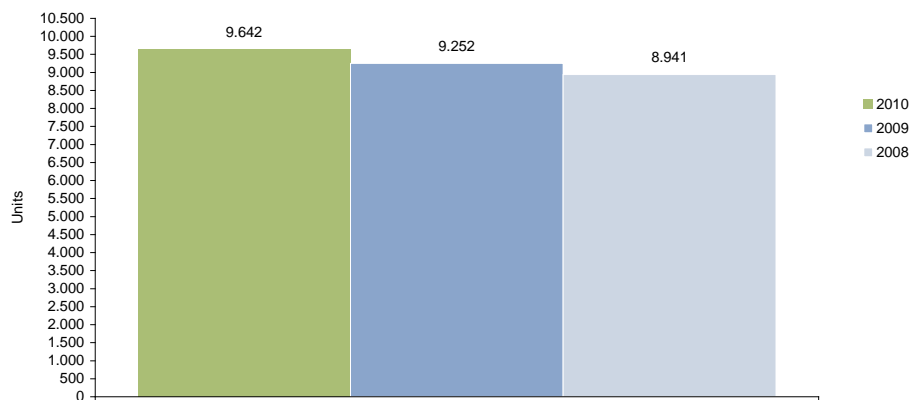
Estos créditos prendarios se conceden mediante la garantía que supone el depósito de objetos valiosos, otorgándose generalmente por importes reducidos y con un tipo de interés inferior al de mercado. Durante 2010, el préstamo medio del Monte de Piedad de Granada se situó en los 650 euros. El préstamo mínimo se situó en los 60 euros.

Aunque en CajaGRANADA no exigimos a nuestros clientes que nos informen sobre el destino de la financiación, podemos señalar las siguientes razones como motivadoras de su solicitud:

- Financiación de pequeñas inversiones. En muchos casos, cuando la persona se encuentra en una posición de exclusión frente al sistema (no disponibilidad de nómina, en paro, con cargas, sin cuenta de ahorro, etc.), es el Monte de Piedad el único medio financiero con el que el cliente puede contar para alcanzar esta financiación. Muchas de estas inversiones (al igual que ocurre con los microcréditos) son útiles para lograr una renta que ayuda a las familias que se desenvuelven, por ejemplo, en un entorno de pequeña empresa familiar.
- Cubrir necesidades perentorias que requieren una atención inmediata y un no muy alto desembolso para cubrir las (financiar imprevistos que obligan a un desembolso inmediato o financiar eventos en momentos de poca liquidez y que no suponen un gran gasto).
- Aunque con un menor peso en el conjunto de las operaciones, también cabe señalar como motivo del crédito el asegurar una custodia segura para alhajas durante alguna ausencia.

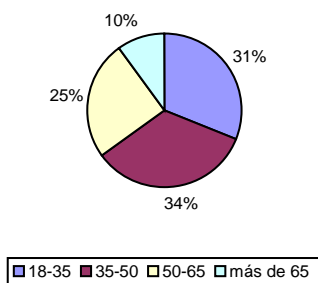
La cartera de nuestros clientes del Monte de Piedad de CajaGRANADA, entendido como personas con uno o más préstamos en vigor, a final de 2010, se situó en 9.642, un incremento de 4,21% respecto a 2009.

Número de clientes Monte de Piedad



Los grupos de población que más utilizan los servicios del Monte de Piedad son aquéllos que agrupan a personas de edad comprendida entre 35 y 50 años (34%), así como las de edad comprendida entre los 18 y 35 años (31%). Estos grupos representan, en total, el 65% de las operaciones. El tercer grupo en importancia es el de las personas con edades comprendidas entre los 50 y 65 años, con un 25%, y por último, el conjunto de personas mayores de 65 años (10%).

Cientes del Monte de Piedad: distribución por grupos de edad



Del análisis de estos datos se desprende, como principal conclusión, la existencia de una base de clientes muy equilibrada entre los segmentos de edad. Sin embargo, la agrupación por sexo, pone de manifiesto un claro predominio en la utilización del crédito prendario por las mujeres, que representan el 65% de las operaciones frente al 35% de los hombres.

En cuanto a la nacionalidad, cada vez son más los extranjeros con tarjeta de residente que solicitan créditos al Monte de Piedad. Hay que señalar que algunas de estas personas están familiarizadas con este tipo de entidades, ya que tienen otras similares en sus países de origen, aunque generalmente ofrecen condiciones menos interesantes que las ofrecidas por los Montes españoles. En 2010, este colectivo representó el 5% de la cartera de clientes, siendo su procedencia principalmente de países hispanoamericanos, el Magreb y otras procedencias africanas.

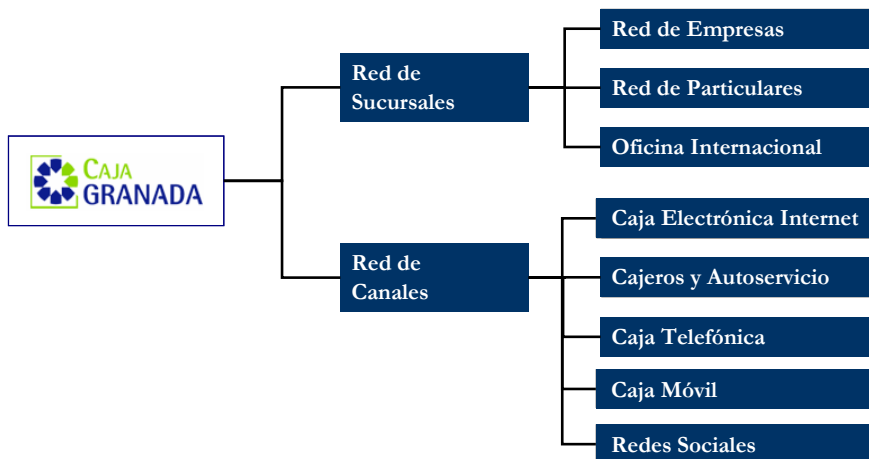
Durante 2010, en el Monte de Piedad de CajaGRANADA se realizaron un total de 27.365 operaciones, incremento superior al 15% respecto a 2009, (tasándose 183.091 piezas), de las que 22.166 fueron nuevas concesiones por un importe de 12,34 millones de euros y 5.199 renovaciones de préstamos por importe de 2,89 millones de euros.

Durante el año 2010, celebramos diez subastas para regularizar la deuda en mora, representando el 2% sobre el conjunto de operaciones realizadas durante el año. Una de las singularidades del Monte de Piedad es que, con el precio que se obtiene en subasta se salda la deuda acumulada y, además, en los casos que queda remanente, éste se devuelve al prestatario. El porcentaje de sobreprecio obtenido en las subastas fue del 37,84%.

CajaGRANADA participa en el Comité Nacional de Montes de Piedad, foro en el que se debaten los temas y tendencias más actuales así como la realización de cursos formativos para tasadores.

Los canales de relación con los clientes

En CajaGRANADA, tenemos a disposición de nuestros clientes los siguientes canales:



En CajaGRANADA continuamos implantando nuevas tecnologías que nos permitan ofrecer un servicio más eficaz y ágil a nuestros clientes, al mismo tiempo que mejoran la seguridad y confidencialidad de las transacciones y garantizan la libertad de movimientos y horarios para los usuarios de estos nuevos canales de comunicación. Durante 2010, ampliamos la eficacia de los canales alternativos, mejorando su funcionalidad, seguridad y prestaciones para garantizar más calidad de servicio.

Hemos ampliado la gama de operaciones y productos disponibles en los canales alternativos, con nuevas funciones operativas en Internet mediante nuestra Caja Electrónica y mejoras en la web institucional. 2010 ha significado para Caja Electrónica de CajaGRANADA un importante empuje a funciones operativas disponibles y utilizadas por los clientes. Se ha puesto a disposición del cliente, entre otras funciones, la posibilidad de abrir una cuenta por Caja Electrónica, con hasta tres titulares, resolviéndose todo online; compra y venta de valores internacionales, obtención de justificantes de movimientos de cualquier recibo, anulación de traspaso y transferencias, y la obtención de movimientos de cuentas, comercios y cuadros de amortización de préstamos, entre otros. De la misma forma, el volumen de operaciones se incrementó en un 10,8%, pasando de los 4.600 millones de euros en 2009, a los más de 5.000 millones de euros en 2010.

Hemos continuado con los objetivos de reforzar la arquitectura informática del servicio de Caja Electrónica, reducir los costes de explotación, formar a las sucursales para conocer mejor este servicio e instaurar como obligatorio para reforzar la seguridad, un sistema de claves de un solo uso para las transferencias a otras entidades. También se ha creado una Bolsa Inmobiliaria accesible a través de la web institucional para hacerla más sencilla a la vez que completa y dotada de nuevas funcionalidades que hacen este sistema más sencillo y amigable para el cliente. En CajaGRANADA continuamos impulsando el importante despegue de operaciones a través del móvil, acercándonos al ámbito del Iphone con una primera aplicación que permite al cliente localizar la oficina de CajaGRANADA más cercana al lugar donde se encuentre.

Más del 55% de los sobres de correspondencia generados en la entidad tienen carácter electrónico, alcanzando uno de los ratios más altas de nuestro sector, y sobre el que continuaremos haciendo esfuerzos para incrementar.

Más del 93,1% de las todas las operaciones de la Caja pueden ser realizadas por la Red de Canales Alternativos.

Más del 55% de los sobres de correspondencia generados en CajaGRANADA tienen carácter electrónico, siendo uno de los ratios más altas del sector

Operaciones Red de Canales Alternativos	2010	2.009	2.008	Var. 10/09
Cajeros automáticos	551	556	581	-0,9%
Numero de TPV's	8.361	10.520	11.779	-20,5%
Tarjetas activadas	366.854	367.756	376.586	-0,2%
Operaciones realizadas con tarjeta (Millones €)	1.396	1.508	1.428	-7,4%
Operaciones de Caja Electrónica	57.373.379	53.663.754	46.821.036	6,9%
Numero de accesos al portal	35.767.376	33.590.349	29.526.277	6,5%
Contratos de Caja Electrónica y Caja Telefónica	249.942	222.676	185.509	12,2%
Ficheros enviados	191.013	177.129	168.571	7,8%
Operaciones contables en Caja Electrónica. (Millones €)	5.068	4.573	3.900	10,8%
Comercio Electrónico. TPV's	375	390	436	-3,8%
Comercio Electrónico. Operaciones	559.891	596.379	473.823	-6,1%
Comercio Electrónico. Importes	38.889.980	64.632.604	40.613.935	-39,8%
Ticketing (Entradas+Bono turístico)	9.287	5.652	14.897	64,3%
Móviles. Numero clientes	6.096	5.749	4.281	6%
Móviles. Operaciones	75.553	67.388	44.037	12,1%
Cientes Caja Electrónica Activos en el año	143.229	133.040	110.272	7,7%
Volumen activo de clientes activos/año	6.539.817.858	5.502.798.907	3.329.793.990	18,8%
Volumen pasivo de clientes activos/año	4.425.829.506	3.877.647.510	2.195.598.454	14,1%
Numero de productos de clientes activos/año	759.053	532.981	222.529	42,4%
Índice de cobertura operaciones CE	93,10%	92,5%	91,38%	0,6%
Cientes que reciben exclusivamente correspondencia virtual	651.303	509.863	328.072	27,7%
Sobres no enviados por disponer de correspondencia virtual	7.437.427	6.501.945	4.959.876	14,4%
Porcentaje correspondencia no enviada/total de la entidad	55,50%	52,66%	50,65%	5,4%

Comunicaciones comerciales

CajaGRANADA, como entidad financiera, debe someter las campañas de marketing y publicidad de todos sus productos a la supervisión de los órganos competentes en cada caso (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores) en virtud de la legislación aplicable en España. Por tanto, nuestra política de comunicaciones comerciales se basa en el cumplimiento escrupuloso de toda la legislación vigente y aplicable a realización de actividades publicitarias, promociones especiales, campañas y comunicaciones dirigidas al público. Se han registrado 12 expedientes relacionados con la actividad de promoción o marketing, si bien durante el ejercicio 2010 CajaGRANADA no tuvo ningún expediente sancionador al respecto.

A través de nuestra página web, (www.cajagranada.es) y también en nuestros portales especialmente dirigidos a los jóvenes, (www.generacion-g.com) y (www.tuerestu.es), y a nuestros mayores (www.doblemayores.es) nuestros clientes pueden acceder a la información de todos los grupos de productos y servicios que ofrecemos, incluidos aquellos más especializados, como son los fondos de inversión, valores, servicio agrícola y negocio internacional. CajaGRANADA aplica también criterios de responsabilidad social en las comunicaciones que realiza a través de la selección de las agencias que suministran los servicios de publicidad a la Caja. En la actualidad, las dos empresas con las que mantenemos una mayor vinculación y mayor carga de trabajo en este ámbito, ya aplican criterios de actuación responsable, tanto en los servicios de comunicación que realizan, como desde el punto de vista empresarial y social, cooperando con diversas ONGs como Medicusmundi, DOA (Cirujanos por la Salud) o UNICEF. Ambas empresas son miembros de la Federación Nacional de Empresas de Publicidad (FNEP), ente asociado a Autocontrol, una Asociación sin ánimo de lucro que se encarga de autorregular y garantizar la Comunicación Responsable. En este sentido, en 2010 CajaGRANADA ha obtenido de la Asociación para la

Autorregulación de la Comunicación Comercial, el Certificado de Responsabilidad Social Corporativa, acreditación que refuerza el compromiso de CajaGRANADA como una entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social.

Campanias

Se trata de acciones puntuales lanzadas en periodos concretos, que están orientadas hacia un público objetivo, seleccionado a partir de una serie de criterios establecidos en función de la acción y el resultado que se pretenda obtener. En el año 2010 realizamos un total de 21 campañas. En este sentido, cabe destacar que, en la gestión diaria con nuestros clientes, es fundamental que puedan disponer de productos y servicios que satisfagan plenamente sus necesidades. Así, la técnica de venta cruzada se ha plasmado en 2010 en campañas como “Planes de Pensiones”, “Autónomos” o “Doble Mayores”.

Campanias 2010
Viajes Club Doble Mayores
Segmento 18-35 “Tuerestu”
Convenio Carné Joven
Campania Casasquevevendensolas
Autónomos
CajaGRANADA en Faccebook
Nóminas e ingresos periódicos “Extranómina”
Catalogo IPF (regalos)
Planes de pensiones
Generación – G
Campania Ahorro
Caja Electrónica
Entorno web para segmentos
Difusión tarjetas
Comercialización Fondos de Inversión Garantizados
Acciones de marketing adhesión comercios Euro 6000
Promoción CASER autos, hogar
Seguro Vida Mujeres CajaGRANADA Vida
Convenios oficiales ICO
Lanzamiento depósitos estructurados
Campania de ahorro Mare Nostrum

CajaGRANADA ha obtenido de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, el Certificado de Responsabilidad Social Corporativa, acreditación que refuerza el compromiso de CajaGRANADA como una entidad comprometida con la ética y la responsabilidad social

CASO PRÁCTICO: CajaGRANADA impulsa el apoyo a promotores inmobiliarios y el acceso a la vivienda

CajaGRANADA ha dado un paso más con la apertura en 2010 de un Centro especializado en servicios inmobiliarios. La entidad ha puesto en marcha un centro especializado en servicios y soluciones financieras, donde se oferta una amplia variedad de promociones inmobiliarias. Esta nueva iniciativa viene a completar el conjunto de actuaciones que está desarrollando la entidad financiera con un doble objetivo: activar la venta de inmuebles de sus promotores clientes, y facilitar todo el proceso de búsqueda y compra para las personas que en este momento están pensando adquirir una vivienda.

El nuevo Centro especializado de CajaGRANADA ofrece asesoramiento, servicios y financiación específica y personalizada. En sus instalaciones, profesionales cualificados y especializados de la entidad financiera orientan a los clientes en la búsqueda de la vivienda que más se adecue a sus intereses y necesidades, tanto por precio, características, ubicación y posibilidades de financiación.

La puesta en marcha de este nuevo punto de atención y servicios financieros inmobiliarios se suma al conjunto de iniciativas que CajaGRANADA está impulsando al objeto de facilitar la adquisición de vivienda de un lado, y de otro, reanimar el mercado inmobiliario para contribuir a la dinamización de la economía en su ámbito de actuación. Entre estas iniciativas, la más reciente es la campaña *casasque se venden solas* puesta en marcha por la entidad con el mismo propósito. Además, la extensa red de sucursales de CajaGRANADA en toda Andalucía también está colaborando en el mismo sentido, atendiendo las necesidades de aquellos clientes que buscan vivienda y facilitando la difusión de las promociones inmobiliarias de los promotores andaluces con los que CajaGRANADA está colaborando estrechamente.

Con este conjunto de acciones, CajaGRANADA pretende ofrecer un mejor servicio y una atención más personalizada a su clientela, dando respuesta a todas sus necesidades desde el mismo momento en que los interesados inician la búsqueda de vivienda hasta que se formaliza la compra.

CajaGRANADA, comprometida con su plantilla

Compromisos 2010¹²

CUMPLIDOS	APLAZADOS
<p>↗ Continuar avanzando en el desarrollo del Portal del Empleado</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA continúa avanzando en el desarrollo del Portal del Empleado. Así, en 2010, puso en funcionamiento la petición de vacaciones y ausencias laborales a través de "Mi Portal", facilitando y agilizando la petición de vacaciones, unido a la supresión de papel que ello conlleva. También se ha creado un menú de opciones a través del cual, las personas responsables de la Unidad pueden consultar los periodos de vacaciones disfrutados y pendientes de disfrutar de toda la plantilla. Los avances en el Portal del Empleado también se han realizado en la incorporación del cambio de cuenta de ingreso de nómina de forma telemática. El esfuerzo constante por avanzar en el desarrollo del Portal se ampliará a la consulta de datos económicos anuales y calendario de festivos.</i></p>	<p>↗ Revisar el modelo de desarrollo de RRHH</p> <p><i>Desempeño: En el ámbito de Recursos Humanos, 2010 ha sido el año en el que se acometió el proyecto de revisión del modelo de desarrollo de RRHH, con el objetivo de incorporar las mejoras que tras varios años de funcionamiento se habían expuesto como convenientes.</i></p> <p><i>Plan de acción 2011:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobación modelo de desarrollo
<p>↗ Seguir impulsando la mejora continua en la gestión comercial de la red</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA considera que la formación continuada es un elemento crucial para la mejora de la cualificación profesional de su plantilla, a la vez que permite progresar profesionalmente dentro de la organización. En 2010 la actividad formativa de nuestra empresa ha girado en torno a un proyecto formativo con el fin de prestar una adecuada atención al cliente, tanto en Servicios Centrales como en la red de oficinas de CajaGRANADA.</i></p>	
<p>↗ Impulsar la sensibilización de la plantilla de CajaGRANADA en materia de igualdad</p> <p><i>Desempeño: Durante 2010 se ha realizado la acción formativa titulada "Igualdad de oportunidades y prevención y actuación ante el acoso sexual". Es una formación de carácter obligatorio para toda la plantilla para continuar con la sensibilización en materia de igualdad. Para la promoción de la igualdad de oportunidades es necesario divulgar los criterios de igualdad que rigen la gestión de los recursos humanos y la sensibilización de la plantilla sobre la importancia de prevenir el acoso sexual en el trabajo. De igual modo hemos continuado con la formación on-line en materia de igualdad para favorecer la eliminación de estereotipos de género en la plantilla, plan que ha continuado durante 2010.</i></p>	

¹² En el Informe de RSC 2009 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2011.

Retos 2011

- Continuar la formación a toda la plantilla sobre el Protocolo para la prevención del acoso sexual de CajaGRANADA y procedimientos para su tratamiento
- Rubricar el acuerdo de las condiciones laborales para la plantilla de CajaGRANADA en el Sistema Institucional de Protección (SIP)
- Aplicar las medidas derivadas del Acuerdo Laboral firmado en el ámbito del SIP, como el plan de desvinculaciones, y otras medidas complementarias de reorganización de la plantilla
- Continuar y ampliar la acción formativa a través de la plataforma e-learning

Nuestro enfoque

Igualdad de oportunidades, diálogo, respeto, dignidad de las personas y diversidad, son la base de la política de Recursos Humanos de CajaGRANADA. Desde el Área de Recursos Humanos, existe un compromiso por ofrecer una carrera profesional atractiva y conseguir un entorno laboral saludable y un ambiente profesional satisfactorio. Los pilares del modelo de gestión de personas en CajaGRANADA son los siguientes:

- Liderazgo y responsabilidad
- Ética y valores
- Motivación permanente
- Retribución variable
- Formación continua
- Comunicación eficaz
- Clima laboral
- Modelo de selección riguroso
- Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

CajaGRANADA continúa haciendo realidad su proyecto empresarial gracias a las más de 2.300 personas que conforman la plantilla. La cultura de gestión de nuestras personas se sustenta en nuestros valores corporativos: orientación a la clientela, compromiso social, ética profesional, trabajo en equipo y calidad. Aspiramos a transmitir a nuestro equipo humano nuestra misión, nuestros valores y nuestra razón de ser. Sin ellos y ellas, nada de lo que hacemos sería posible. Sin su compromiso, su honestidad y su esfuerzo diario, la misión de CajaGRANADA no sería posible.

Principios generales de actuación profesional

Confiamos en nuestra plantilla

Creemos en la responsabilidad social

Respetamos la dignidad e integridad de las personas

Ofrecemos igualdad de oportunidades

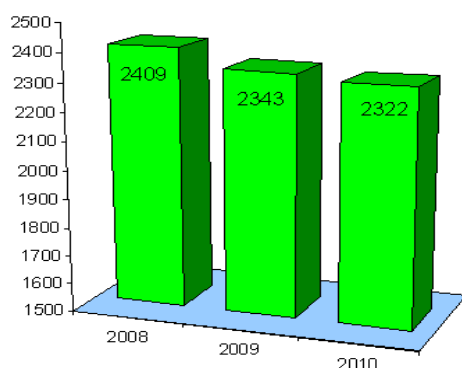
Actuamos con ética profesional

Cumplimos con la legalidad y normativa interna

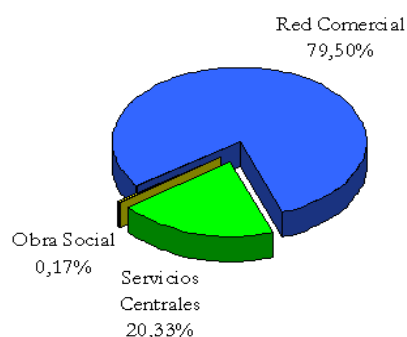
Fomentamos la participación de las personas

De una plantilla de 2.322 personas, el 79,5% pertenecen a la Red de Sucursales, el 20,33% a Servicios Centrales y el 0,17% a Obra Social. Por categoría profesional, el 56,16% de la plantilla corresponde a personal administrativo, el 21,92%, a personal directivo y el 21,92%, a personal técnico. En cuanto al sexo, el 48,72% de la plantilla está compuesta por mujeres y el 51,28% restante, por hombres. En CajaGRANADA, el 100% de la plantilla tiene jornada completa, no habiendo jornada a tiempo parcial.

Evolución plantilla 2010



Distribución de la plantilla CajaGRANADA año 2010



CATEGORÍA PROFESIONAL	GÉNERO	2010		2009		2008	
		Nº Empleados/as	%	Nº Empleados/as	%	Nº Empleados/as	%
P. Directivos	Mujeres	139	5,99	142	6,06	147	6,10
	Hombres	370	15,93	377	16,09	400	16,60
P. Técnicos	Mujeres	250	10,77	247	10,54	251	10,42
	Hombres	259	11,15	262	11,18	264	10,96
Personal Administrativo	Mujeres	742	31,96	754	32,18	755	31,34
	Hombres	562	24,20	561	24,58	592	24,57
TOTAL		2.322	100	2.343	100	2.409	100

Diversidad de sexo	2010		2009		2008	
	Número	%	Número	%	Número	%
Mujeres	1.131	48,72	1.143	48,78	1.153	47,86
Hombres	1.191	51,28	1.200	51,22	1.256	52,14
TOTAL	2.322	100	2.343	100	2.409	100

Distribución de la plantilla por Comunidad Autónoma	2010	2009	2008
Andalucía	2.227	2.246	2.300
Aragón	2	3	3
Cataluña	49	50	52
Madrid	30	30	39
Melilla	4	4	4
Murcia	10	10	11
Total plantilla	2.322	2.343	2.409

	2010		2009		2008	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Personas con discapacidad	16	34	13	20	17	36
Extranjeros/as	2	2	3	1	3	1

Atracción y retención del talento

Somos conscientes de que contar con los mejores profesionales es garantía para tener éxito en nuestro negocio y en nuestro sector. Desde la Dirección de Recursos Humanos, buscamos ofrecer un empleo de calidad a nuestro personal. Prueba de ello es que el 99,66% de nuestra plantilla está amparada por contratos indefinidos.

Tipo de contratación						
	2010		2009		2008	
	Nº empleados/as	%	Nº empleados/as	%	Nº empleados/as	%
Contrato indefinido	2.314	99,66	2.322	99,1	2.352	97,63
Contrato temporal	8	0,34	21	0,9	57	2,34
Total	2.322	100	2.343	100	2.409	100

Durante el año 2010 se han producido un total de 158 altas, de las cuales un 97,47% se han debido a sustituciones y servicios determinados y un 2,53%, a incorporaciones a la plantilla. Hay que destacar que del total de nuevas incorporaciones, un 63,29% corresponde a mujeres y el 36,71% a hombres lo que pone de manifiesto la apuesta continua de la entidad por la creación de empleo femenino.

Los procesos de selección de CajaGRANADA se hacen atendiendo a los principios de igualdad, mérito y capacidad, atendiendo al perfil del puesto vacante, la valía personal y la experiencia aportada. Por tanto, no existe una política de la dirección para la contratación de personas procedentes de una nacionalidad o región concretas en la que ese dato sea relevante.

Motivo altas	Número de altas 2010	Número de altas 2009	Número de altas 2008
Contrataciones en prácticas	0	0	13
Incorporación a plantilla fija	4	46	86
Sustituciones y servicios determinados	154	181	290
Total	158	227	389
% Mujeres	63,29	60,79%	64,78%
% Hombres	36,71	39,21%	35,22%

GRUPOS DE EDAD < 25, de 25 a 40, de 40 a 55 y >55)	GÉNERO	TOTAL PLANTILLA FIJA QUE CAUSAN BAJA EN LA ENTIDAD			EMPLEADOS/AS FINALIZACION AÑO (LA13)			ROTACIÓN		
		2010	2009	2008	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007	2010	2009	2008
<25	Mujeres	0	0	0	5	26	23	0	0	0
	Hombres	0	0	0	4	11	12	0	0	0
de 25 a 40	Mujeres	3	2	10	727	760	758	0,41	0,26	1,32
	Hombres	2	8	12	438	483	522	0,46	1,66	2,3
de 40 a 55	Mujeres	1	5	5	388	344	302	0,26	1,45	1,66

	Hombres	8	15	9	630	617	601	1,27	2,43	1,5
> 55	Mujeres	0	5	11	23	23	28	0	21,74	39,29
	Hombres	5	41	27	128	145	132	3,91	28,28	20,45

GRUPOS DE EDAD < 25, de 25 a 40, de 40 a 55 y >55)	GÉNERO	TOTAL EVENTUALES QUE CAUSAN BAJA EN LA ENTIDAD			EMPLEADOS/AS FINALIZACION AÑO (LA13)			ROTACIÓN		
		2010	2009	2008	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007	2010	2009	2008
<25	Mujeres	2	9	30	5	26	23	40	34,62	130,43
	Hombres	1	9	16	4	11	12	25	81,82	133,33
de 25 a 40	Mujeres	7	39	71	727	760	758	0,96	5,13	9,37
	Hombres	6	29	42	438	483	522	1,37	6	8,05
de 40 a 55	Mujeres	1	1	5	388	344	302	0,26	0,29	1,66
	Hombres	1	3	2	630	617	601	0,16	0,49	0,33
> 55	Mujeres	0	0	0	23	23	28	0	0	0
	Hombres	0	0	0	128	145	132	0	0	0

Tasa de rotación	2010	2009	2008
Voluntaria	0,38	0,97	0,87
Involuntaria	1,19	6,02	9,09
TOTAL	1,57	6,99	9,96

	2010	2009	2008
Número de promociones internas	435	597	758
% Mujeres	55,86	45,56	51,19
% Hombres	44,14	54,44	48,81
% Rotación interna	18,73	25,3	31,47

En CajaGRANADA, mantenemos convenios específicos de colaboración destinados a la incorporación de alumnado de últimos cursos de universidades, ciclos formativos de grado superior y/o instituciones, con el fin de que estas becas sirvan como complemento práctico a la formación teórica. En 2010 fueron 8 las personas que realizaron sus becas en CajaGRANADA, seis mujeres y dos hombres. La edad media fue de 28 años y la duración media de las prácticas de 180 días.

	Género	Nº alumnos/as			Porcentaje		
		2010	2009	2008	2010	2009	2008
Distribución de las becas	Mujeres	6	110	169	75	58,82	66,53
	Hombres	2	77	85	25	41,18	33,46
Total		8	187	254	100%	100%	100%

Asimismo, somos patrocinadores de la Feria de Empleo de Granada, donde participamos activamente mediante la instalación de un stand corporativo a través del cual, las personas interesadas pueden intercambiar impresiones con los responsables de selección de nuestra entidad, a la vez que se les informa sobre los diversos canales de reclutamiento con los que cuenta la entidad (página web, etc.).

El compromiso con la sociedad andaluza es uno de los pilares de nuestros procesos de selección, y más concretamente con la población más joven, demandante de su primer empleo. Así, en CajaGRANADA mantenemos convenios de colaboración con las siguientes instituciones:

- Junta de Andalucía: Programa PRAEM para el alumnado universitario de toda la Comunidad andaluza.
- Consejería de Educación y Ciencia: Delegaciones de Educación y Ciencia de Granada, Almería, Jaén, Huelva, Sevilla y Málaga.
- Las Universidades de Granada, Almería, Cádiz, Jaén, Huelva, Murcia y Pompeu Fabra, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, ETEA.
- Escuela Internacional de Protocolo, ESNA y CUNEF, Sevilla Universidad de Barcelona.
- Generalitat de Catalunya y la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid (FP)

Beneficios sociales

La plantilla de CajaGRANADA tiene a su disposición un conjunto de beneficios sociales que son revisados y actualizados en la firma de cada Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros y por acuerdos de CajaGRANADA junto con los sindicatos, que mejoran dicho convenio. Entre ellos, cabe señalar los siguientes:

BENEFICIO	2010		2009		2008	
	Empleados/as fijos	Empleados/as eventuales	Empleados/as fijos	Empleados/as eventuales	Empleados/as fijos	Empleados/as eventuales
Seguro de vida	X	X	X	X	X	X
Cuidado médico	X		X		X	
Cobertura de discapacidad/invalidez	X	X	X	X	X	X
Permiso por maternidad/paternidad más allá de lo especificado por la ley	X	X	X	X	X	X
Plan de Pensiones*	X	X	X	X	X	X
Adecuación de la jornada y destino	X		X			
Ayuda para estudios de descendientes del personal	X	X	X	X	X	X
Subsidio por fallecimiento	X	X	X	X	X	X
Condiciones preferenciales en	X	X	X	X	X	X

materia financiera						
Préstamos vivienda	X		X		X	
Anticipos sin interés	X		X		X	
Anticipos sobre nómina	X		X		X	
Préstamos sociales	X		X		X	
Seguro accidentes	X	X	X	X	X	X
Ayuda guardería	X	X	X	X	X	X
Permisos y excedencia	X	X	X	X	X	X
Flexibilización formación	X	X	X	X	X	X
Otros**	X	X	X	X	X	X

* Afecta al total de la plantilla fija y a eventuales que llevan más de 24 meses de trabajo acumulados en CajaGRANADA.

** Se refiere a beneficios directos en forma de contribuciones financieras, cuidados pagados por la organización o reembolso de gastos realizados por cada empleado/a. Se excluyen del indicador beneficios in-kind tales como: programas de actividades físicas, cuidado de menores, comidas gratis durante horas de trabajo y similares.

Debemos señalar que a la hora de aplicar los beneficios sociales, CajaGRANADA no distingue entre plantilla con jornada fija y con jornada reducida; distingue entre plantilla fija y plantilla eventual.

Con respecto a la satisfacción de la plantilla, cabe señalar que durante 2010 no se ha realizado ningún nuevo estudio de satisfacción, debido a estar inmersos en los inicios del SIP, grupo BMN, con los reajustes que ello conlleva.

Desarrollo profesional

Formación

Los hombres y mujeres que conforman la plantilla de CajaGRANADA son el activo más valioso. CajaGRANADA considera que la formación continuada es un elemento crucial para la mejora de la cualificación profesional de su plantilla, a la vez que permite progresar profesionalmente dentro de la organización.

Las principales políticas de formación establecidas y que servirán de palanca para impulsar la consecución de las metas en materia de formación son:

- Priorización de esfuerzos en las áreas que mayor contribución tengan en la consecución de objetivos globales.
- Transformación cultura-empresa, entendiendo el aprendizaje de conocimientos y el adiestramiento en habilidades con carácter de auto responsabilidad.
- Establecer criterios e indicadores para evaluar la gestión y el impacto de la formación.
- La formación como catalizador que operativiza la estrategia empresarial, consiguiendo una mayor eficiencia en el trabajo diario.
- Uso de la tecnología en los programas formativos.

En 2010 la actividad formativa de nuestra empresa se ha centrado en las siguientes líneas de actuación:

Prevención de Riesgos Laborales

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, se han realizado las siguientes acciones formativas:

- Se ha realizado la formación de Escuela de la Espalda a todos aquellos empleados y empleadas que lo solicitaron, a través de talleres de ergonomía impartidos en centros especializados.

- Se ha realizado la actualización de la formación en Soporte Vital Básico y Desfibrilación Externa Semiautomática, renovándose la certificación concedida por la Junta de Andalucía para el uso de los desfibriladores, así como la formación y certificación de 3 nuevas incorporaciones a este equipo.
- Se ha formado a los nuevos miembros de los equipos de Emergencias y Primeros Auxilios en la Sede Central de CajaGRANADA; también se ha continuado con la formación en Emergencias y en Primeros Auxilios de los gestores y gestoras de Prevención en sucursales.
- Se ha formado a los nuevos usuarios de pantallas, en pantallas de visualización de datos.
- Se ha realizado una convocatoria de obligado cumplimiento del curso de Prevención de Atracos y Actuaciones en Situaciones de Emergencia, al personal de la Red de Sucursales.

Seguros

CajaGRANADA asume un año más la obligación de facilitar la formación adecuada a las personas que forman parte de la red y que participan directamente en la mediación de los seguros para el ejercicio de sus funciones. Con esta actuación, se procura:

- Mantener una formación continua y actualizada sobre la actividad de seguros.
- Dar cumplimiento a la Resolución en materia de formación de 28 de julio de 2006 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Desarrollar los conocimientos de la plantilla consiguiendo una mayor profesionalización, que redunde en una mejor atención e información a los clientes, y por tanto, en mayor eficacia y rentabilidad de nuestro negocio.

En 2010 se ha realizado más de 3.500 horas de formación en seguros, con una asistencia de 1.851 personas. El Portal de Seguros constituye una herramienta indispensable para la red de sucursales y un canal de actualización de conocimientos permanente para toda la plantilla de la entidad que participa en la mediación de seguros.

Prevención de Blanqueo de Capitales

En materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, 2010 se ha caracterizado por la realización de un “itinerario formativo obligatorio” compuesto por 4 cursos:

- Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Curso sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Comunicación de operaciones sospechosas.
- Prevención de atracos y actuaciones en situaciones de emergencia.

CajaGRANADA dedica recursos a la formación de su plantilla con respecto al blanqueo de capitales, a fin de que todo el personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Ofrece cursos especiales de formación, de realización obligatoria, dirigidos al personal directivo y plantilla de la Caja, así como cursos específicamente dirigidos al personal que desempeñe aquellos puestos que, por sus características, sean idóneos para detectar los hechos y operaciones que puedan estar relacionados con el blanqueo de capitales. Estos cursos se imparten presencialmente y en la modalidad “online”.

En 2010, se ha continuado con la formación en esta materia. Actualmente, más del 92% de la plantilla (2.143 personas) ha sido formada en esta materia.

El personal de CajaGRANADA recibe, además, los siguientes cursos:

- Personal de nuevo ingreso:

- Plan de Acogida
 - Curso on line de Prevención Blanqueo Capitales
 - Curso on-line de Seguridad de la Información
 - Curso on-line de Seguridad en las oficinas
- Puestos de Intervención de nueva incorporación:
 - Curso de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales

Formación en prevención de blanqueo de capitales	Acumulado 2010	Acumulado 2009	Acumulado 2008
Número total de empleados/as	2.322	2.343	2.409
Número de empleados/as con formación anticorrupción	2.143	2.293	2.068
Porcentaje de empleados/as con formación anticorrupción	92,29%	97,87%	85,84%

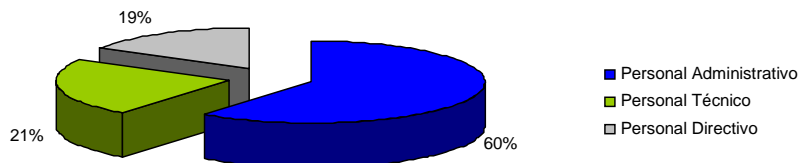
Con respecto a los principales indicadores de formación del año 2010, cabe destacar:

Principales indicadores de formación	2010	2009	2008
Inversiones sobre la masa salarial	0,42	0,71	1,40
Horas totales	88.720	150.125	110.000
Horas de formación al año por empleado/a	38,21 horas	64 horas	45,81 horas
Total eventos formativos celebrados	449	387	567

Categoría de empleado/a	Nº personas			Promedio horas de formación¹³		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
Personal Directivo	509	519	547	32,56 horas	48,57 horas	48,29 horas
Personal Técnico	509	509	511	36,45 horas	66,98 horas	47,20 horas
Personal Administrativo	1.304	1.315	1.343	41,10 horas	69,07 horas	44,54 horas

¹³ Valor medio de horas/ año de formación recibidas por persona del colectivo profesional

Horas de formación por categoría profesional



En 2010, destacan los cursos relativos a habilidades y servicio a la clientela, los cuales representan más del 60%.

Áreas de formación	2010		2009		2008	
	% horas	Asistentes	% horas	Asistentes	% horas	Asistentes
Servicio al Cliente	20,78	3.548	70,26	6.788	28,90	3.781
Habilidades	45,50	4.135	13,89	1.460	42,31	4.659
Idiomas	-	-	-	-	9,24	260
Tecnologías	1,02	344	0,71	158	6,83	699
Otros	32,70	5.293	15,14	4.374	12,72	1.241
TOTAL	100	13.320	100	12.770	100	10.640

Modalidades de formación según procedencia año 2010	% asistentes	% horas	% inversión directa
Formación externa	6,97	15,59	33,27
Formación interna	92,75	84,13	65,81
Seminarios externos	0,28	0,28	0,92
Idiomas	-	-	-

Modalidades de formación según metodología utilizada año 2010	% asistentes	% horas	% inversión directa
Formación presencial	27,42	28,41	17,10
Formación a distancia	0,05	0,20	0,02
E-Learning	72,53	71,38	82,88

CajaGRANADA ha continuado con la filosofía de aportar valor a la formación especializada, no solo en lo referente a la adquisición de conocimientos, sino en la obtención de certificaciones exteriores de reconocido prestigio europeo e internacional. Así, durante 2010 significamos las siguientes certificaciones:

- CERTIFICACIÓN EN RIESGOS:** *Análisis de viabilidad y refinanciación de empresas.* Ha supuesto la primera de una serie de certificaciones realizada por la Escuela Superior de la Confederación Española de Cajas de Ahorro para adquirir el conocimiento adecuado de la gestión de riesgos de

forma escalonada y progresiva, con el objetivo de determinar con los empresarios las posibilidades reales que ofrezcan las compañías y su entorno para asegurar su viabilidad. En 2010, han sido 22 personas certificadas en riesgos.

- **EFA European Financial Advisor (Asesor Financiero Europeo):** Nivel profesional de consultoría y asesoría financiera personal. En 2010 16 personas se han obtenido el diploma de Asesor Financiero (DAF I); también se han certificado tres personas en Nivel II de EFA, reconociéndoles los conocimientos necesarios para responder las necesidades presentes y futuras de los clientes en la vertiente de gestión de patrimonios.

Formación en Derechos Humanos	2010	2009
Nº de empleados/as	960	207
Nº horas	1.048	2.476

Además, el 30% del personal de seguridad perteneciente a CajaGRANADA ha recibido formación en materia de Derechos Humanos. En 2010 se han realizado cursos de Prevención de Riesgos Laborales y de uso de desfibriladores, relacionado con la Seguridad y Salud en el trabajo.

Personal de seguridad formado en materia de Derechos Humanos	2010	2009	2008
Nº de empleados/as de seguridad	7	7	8
% empleados/as con formación en Derechos Humanos	30%	30%	25%

Durante 2010 se ha realizado la acción formativa titulada “igualdad de oportunidades y prevención y actuación ante el acoso sexual”. Es una formación de carácter obligatorio para continuar con la sensibilización de toda la plantilla en materia de igualdad. Para la promoción de la igualdad de oportunidades es necesario divulgar los criterios de igualdad que rigen la gestión de los recursos humanos y la sensibilización de la plantilla sobre la importancia de prevenir el acoso sexual en el trabajo. De igual modo hemos continuado con la formación en materia de igualdad para favorecer la eliminación de estereotipos de género en la plantilla, plan que ha continuado durante 2010.

CajaGRANADA ha recibido en 2010, en concepto de ayudas para formación, 197.949,07 euros.

Evaluación del desempeño

El sistema de evaluación del desempeño de CajaGRANADA pretender analizar las competencias, el desempeño y el potencial del personal de la entidad. Los resultados de estos tres tipos de evaluación originan un Plan de Desarrollo Profesional para cada persona de CajaGRANADA. En definitiva, este sistema de evaluación persigue los siguientes objetivos:

- Objetivar el desempeño de cada persona y su contribución al logro de los objetivos de la entidad.
- Reforzar las competencias necesarias para desarrollar las distintas estrategias de la entidad.
- Alinear los valores, actitudes y aptitudes de la plantilla con la cultura de CajaGRANADA.
- Fomentar la comunicación y potenciar la confianza entre el personal.
- Facilitar a las personas responsables de equipo la gestión de sus recursos humanos.
- Evolucionar hacia un sistema retributivo justo, basado en la aportación real de cada persona a la entidad.

Evaluación del desempeño	2010	2009	2008
Número total de empleados/as	2.322	2.343	2.409
Número de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período	2.322	2.343	2.409
Porcentaje de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período	100%	100%	100%

Evaluación de competencias	2010	2009	2008
Número total de empleados/as	2.322	2.343	2.409
Número de personas que reciben una evaluación de competencias	2.306	2.327	2.393
Porcentaje de personas que reciben una evaluación de competencias	99,33%	99,33%	99,33%

Los procedimientos que utilizamos en CajaGRANADA para evaluar el desempeño de nuestra plantilla son acordes con las funciones, características y competencias de las distintas familias de puestos de la entidad. Para ello, empleamos los siguientes métodos de evaluación:

Evaluación del desempeño	Herramientas
Operarios y técnicos	Cuestionario de evaluación del desempeño Evaluación de competencias Entrevista de feedback Evaluación de la formación
Responsables funcionales	Cuestionario de evaluación del desempeño Evaluación de competencias Feedback 180º
Directores/as de Unidad	Evaluación del desempeño Feedback 180º
Directores/as de área	Evaluación del desempeño Feedback 360º Management Audit
Alta Dirección	Management Audit

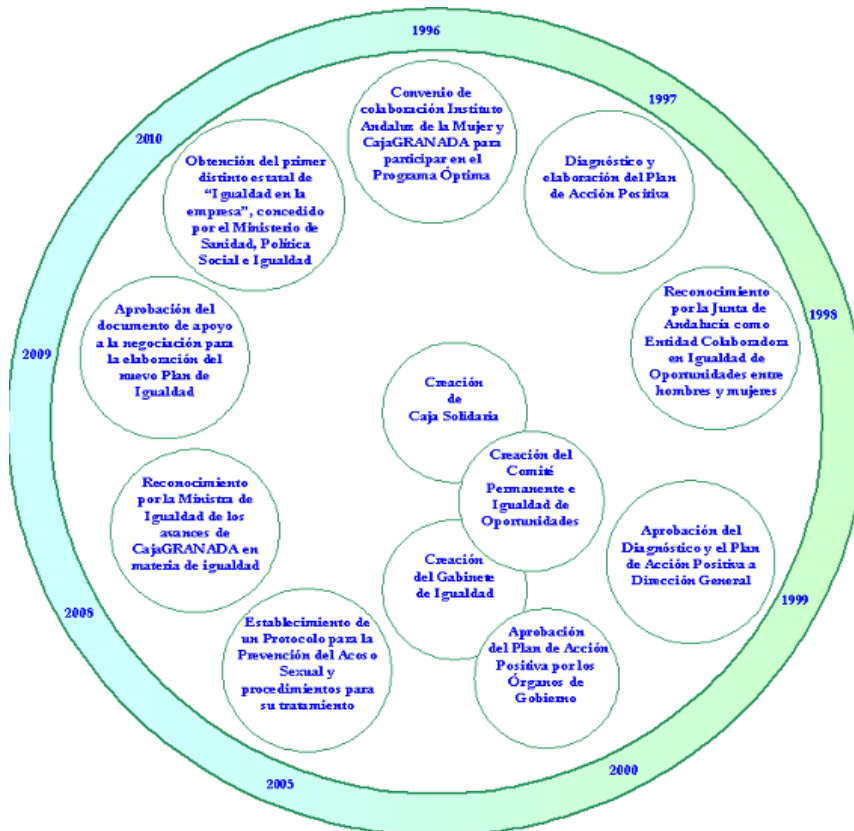
El proceso de evaluación del desempeño finaliza con la comunicación al empleado/a de los resultados obtenidos. Para ello se utiliza la técnica de feedback. En definitiva, este sistema de evaluación nos permite una doble evaluación:

- Evaluación personal del propio empleado/a.
- Evaluación de las competencias asociadas a cada puesto.

Todos los procedimientos de evaluación se llevan a cabo a través de un programa informático específico donde se integran todos los resultados.

Igualdad de oportunidades

Las políticas de gestión de recursos humanos de CajaGRANADA se basan en el derecho a la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, estado civil o discapacidad.



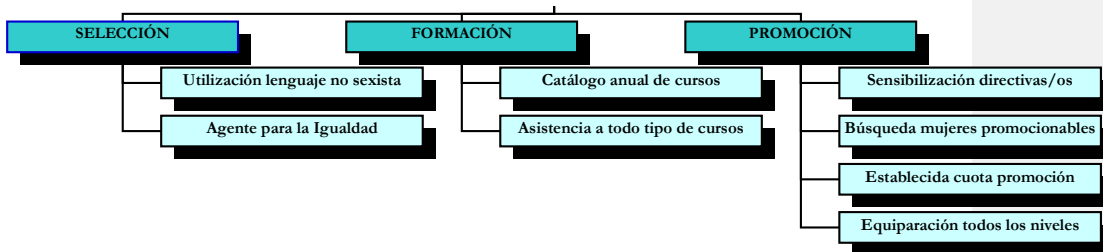
En el año 1996 CajaGRANADA inició sus políticas de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, en el marco de los Programas Europeos para la Igualdad de Oportunidades.

CajaGRANADA se fijó como objetivos:

- Eliminar cualquier desigualdad entre mujeres y hombres, estableciendo medidas de acción positiva que permitieran superar las actitudes y estereotipos sociales existentes sobre las mujeres, garantizando la igualdad en las condiciones de partida.
- Eliminar todos aquellos obstáculos que impidieran o dificultaran a las mujeres acceder a determinados puestos de trabajo en iguales condiciones que los hombres (puestos de responsabilidad, grupos profesionales...).
- Dar oportunidades a las mujeres para que puedan situarse en un plano de igualdad real respecto a los hombres, aprovechando la potencialidad de todas las personas de la organización.

Esto se materializó en un Plan de Acción Positiva:

- Revisión de políticas de Recursos Humanos:

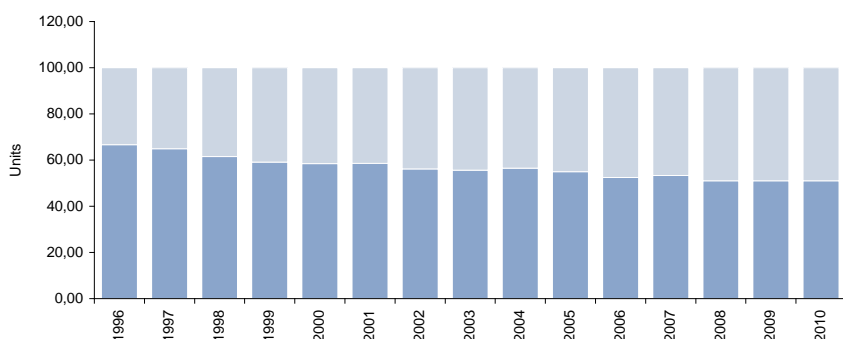


- Formación y adquisición de nuevas responsabilidades por parte de las mujeres, estableciendo líneas de trabajo que incorporaran de forma preferente a la mujer en los programas de desarrollo directivo.
- Fomentar la participación y motivación de las mujeres, la identificación con los objetivos de la Caja, y el logro de un mejor clima laboral.
- Creación de Organismos de Igualdad: Para gestionar el Plan de Igualdad, Caja GRANADA creó en la estructura de Recursos Humanos el Gabinete de Igualdad.
- Asimismo, creó el Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades: representación Paritaria Gerencia y Secciones Sindicales.
- Facilitar la compatibilización del trabajo con las responsabilidades familiares y personales, tanto a las empleadas como a los empleados.
- A propuesta del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades se aprobó por unanimidad el establecimiento de un protocolo de actuación para el acoso sexual.

La aplicación de estas políticas de igualdad, ha permitido que:

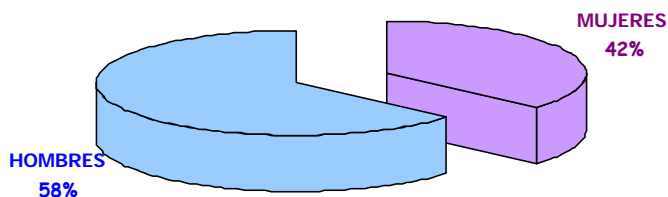
En CajaGRANADA, el 48,72% de nuestra plantilla está formada por mujeres, lo que se ve con mayor claridad en el siguiente gráfico.

Evolución de la creación de empleo femenino en CajaGRANADA



En 2010, CajaGRANADA ha incrementado el porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad alcanzando el 42%, un 3% más con respecto a 2009.

PUESTOS DE RESPONSABILIDAD 2010



Uno de los fines del Programa Óptima es convertir a las empresas que trabajan por la igualdad de oportunidades en modelos para imitar. Con este fin, CajaGRANADA colabora con las distintas entidades de nuestra Comunidad Autónoma difundiendo nuestras políticas de igualdad, interviniendo en distintas jornadas y cursos.

CajaGRANADA ha continuado avanzando en el marco del Programa Igualem para la revisión y ampliación de un nuevo Plan de Igualdad. En este sentido, la Comisión de Igualdad ha aprobado por unanimidad un documento de apoyo que es la base para la negociación del nuevo Plan de Igualdad.

Durante el año 2010, en CajaGRANADA no se han producido ningún incidente de discriminación.

CajaGRANADA, como referente en nuestro entorno de organización trabaja activamente por la igualdad de oportunidades. Así, interviene en diversos foros y jornadas organizadas por el Instituto Andaluz de la Mujer, Diputación de Granada, Diputación de Córdoba, CC.OO., U.G.T., Universidad Pablo Olavide de Sevilla, etc., es miembro de la Comisión de Igualdad del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros (2007-2010) y participa en los proyectos europeos EQUAL de conciliación “Malabaristas del Tiempo” y “New Hera”, y “Equalitas” de Responsabilidad Social Corporativa.

CajaGRANADA, en su compromiso por la Igualdad de Oportunidades, ha continuado la formación básica on-line a toda la plantilla

Relación entre salario inicial y salario mínimo	2010			2009			2008		
	Salario inicial	Salario mínimo	%	Salario inicial	Salario mínimo	%	Salario inicial	Salario mínimo	%
Total empresa	19.294,95	9.435	204,51	18.365,69	8.376	210,23	18.365,69	8.400	218,64

Según el convenio de Cajas de Ahorro, no existe diferencia con respecto a las tablas salariales aplicadas a hombres y mujeres.

Niveles Salariales	2010			2009			2008		
	Salario Base Mujeres	Salario Base Hombres	SBH/SBM	Salario Base Mujeres	Salario Base Hombres	SBH/SBM	Salario Base Mujeres	Salario Base Hombres	SBH/SBM
Nivel I	30.773,16	30.773,16	1	29.291,04	29.291,04	1	29.291,02	29.291,02	1
Nivel II	25.908,48	25.908,48	1	24.660,72	24.660,72	1	24.660,70	24.660,70	1
Nivel III	22.993,56	22.993,56	1	21.886,08	21.886,08	1	21.886,05	21.886,05	1
Nivel IV	21.742,32	21.742,32	1	20.695,20	20.695,20	1	20.695,15	20.695,15	1
Nivel V	21.051,00	21.051,00	1	20.037,12	20.037,12	1	20.037,06	20.037,06	1
Nivel VI	20.359,68	20.359,68	1	19.379,04	19.379,04	1	19.379,01	19.379,01	1
Nivel VII	19.437,36	19.437,36	1	18.501,12	18.501,12	1	18.501,08	18.501,08	1
Nivel VIII	18.785,40	18.785,40	1	17.880,60	17.880,60	1	17.880,58	17.880,58	1
Nivel IX	17.802,72	17.802,72	1	16.945,32	16.945,32	1	16.945,37	16.945,37	1
Nivel X	16.967,76	16.967,76	1	16.150,56	16.150,56	1	16.150,52	16.150,52	1
Nivel XI	15.132,36	15.132,36	1	14.403,48	14.403,48	1	14.403,51	14.403,51	1
Nivel XII	12.935,88	12.935,88	1	12.312,84	12.312,84	1	12.312,84	12.312,84	1
Nivel XIII	10.348,80	10.348,80	1	9.850,32	9.850,32	1	9.850,26	9.850,26	1

Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

La primera entidad financiera en realizar un plan de conciliación que garantiza a toda su plantilla un entorno laboral flexible y humano fue CajaGRANADA, adoptando medidas para que su plantilla pueda conciliar la vida laboral con la personal. Todos los acuerdos promovidos por CajaGRANADA han sido fruto de la colaboración con la representación laboral en el seno del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades.

Las medidas aprobadas en CajaGRANADA para facilitar la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de su personal son:

- Ayuda a guarderías para hijas e hijos de 0 a 3 años:
 - Abono directo en nómina
 - A través de Cheque Gourmet guardería
- Ayuda a la formación de hijas e hijos de 3 a 25 años.
- Ayuda a la formación sin límite de edad para hijas e hijos con discapacidad.

- Préstamos al 0% de interés para la empleada o el empleado con hijas/os que por motivos de estudios deban pernoctar fuera del domicilio familiar
- Cuatro días naturales por nacimiento de hijo/a o por adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente de menores. Cuando haya necesidad de desplazamiento mayor de 75 km., el plazo será de cinco días naturales.
- Dos días laborables por fallecimiento, accidente o enfermedad grave u hospitalización del cónyuge o de la persona que conviva en análoga relación de afectividad a la conyugal o de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Permiso de un día por matrimonio de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que deberá coincidir con el día del enlace.
- Ampliación de la Baja por Maternidad en 14 días naturales de lo establecido en cada momento por la legislación vigente.
- El derecho a reducción de una hora de trabajo dividida en dos por lactancia hasta que el/la menor cumpla 9 meses, se puede cambiar a criterio de la persona trabajadora por:
 - Reducción de 1 hora al inicio de jornada hasta que el/la menor tenga 12 meses.
 - Reducción de su jornada 2 horas al inicio hasta que el/la menor cumpla 6 meses.
 - Hasta un máximo de 15 días laborables de permiso retribuido acumulables o no al período de maternidad.
- Reconocimiento del derecho de lactancia como derecho del lactante no de la madre, siendo este proporcional al número de nacidos en el caso de partos múltiples.
- Las ausencias producidas por la trabajadora o el trabajador en cualquiera de los casos relacionados, a continuación, serán cubiertas en toda su duración de forma interina:
 - Baja por maternidad (incluida ampliación de 14 días)
 - Permiso de paternidad
 - Permiso retribuido por lactancia
 - Permiso sin sueldo por maternidad/paternidad.
 - Excedencia para cuidado de menores o personas dependientes
- Se conceden permisos no remunerados por motivos y circunstancias debidamente justificadas, a juicio de la Caja, como:
 - Total recuperación física o anímica derivada del fallecimiento del cónyuge, pareja o hija/o.
 - Para atender al cónyuge, pareja o familiares en primero, o segundo grado, por causas de enfermedad o recuperación.
 - Para preparación de oposiciones internas de la Institución.
 - Para preparación de exámenes o tesis.
 - Para otros casos y circunstancias de especial interés.

En estos casos, a petición de la persona interesada, durante la duración de estos permisos se abrirá un período de carencia, tanto para la amortización como para los intereses de los préstamos de los que disfrute por formar parte de la plantilla de CajaGRANADA.

- Traslados motivados por violencia contra las mujeres en el ámbito privado: De forma inmediata a la solicitud, no supeditados a vacantes en destino y con retorno al centro de origen, a petición de la interesada, cuando cese el peligro que originó la petición.
- Traslados por enfermedad familiar y reagrupamiento familiar en base a un baremo establecido que favorece los casos de enfermedad o minusvalía con necesidad de tratamiento de familiares en

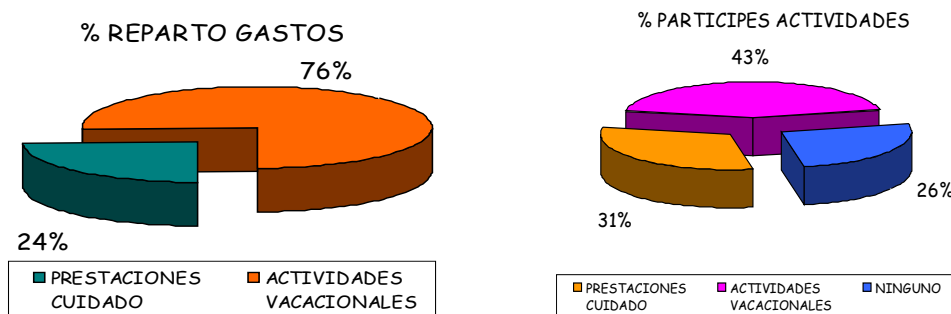
primer grado de consanguinidad o afinidad frente al reagrupamiento familiar y tiene en cuenta los tiempos de desplazamiento, los ingresos y el número de miembros de la unidad familiar.

Todos estos derechos y aquellos que establece la legislación vigente para las parejas legalmente constituidas, están reconocidas por CajaGRANADA para las personas que conviven con análoga relación a la conyugal.

- Caja Solidaria: Para facilitar la participación en todas las actividades de la Caja, en horario extralaboral (formación, reuniones de trabajo...) en igualdad de oportunidades a las empleadas y empleados con responsabilidades familiares (descendientes, ascendientes a su cargo, discapacitados/os), se creó Caja Solidaria en el año 2000. Caja Solidaria financia el 80% del gasto ocasionado por el cuidado a domicilio de las personas beneficiarias. También se puede optar por centros infantiles, guarderías, centros de mayores u otros centros legalmente establecidos.
- Vacaciones de Recreo: Nacen en el año 2002, ligadas a Caja Solidaria, consistentes en la realización de actividades, para niñas y niños en días y períodos vacacionales escolares que coincidan con los días laborables de los padres y madres que conformamos la plantilla de la Caja.

En el año 2010, se han realizado un total de 56 actividades con 180 niñas y niños participantes. Entre estas actividades destacan visitas culturales, esquí y excursiones en puentes escolares, Navidad y Semana Santa. Actividades acuáticas y deportivas no residenciales para los más pequeños y campamentos deportivos y de idiomas en España y Reino Unido en las vacaciones de verano.

CajaGRANADA a través de Caja Solidaria ha invertido en prestaciones de cuidado y actividades vacacionales un total de 31.549 euros, con un incremento de 26.942 euros respecto de 2009.



CajaGRANADA tiene aprobadas medidas para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, ampliadas con respecto a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, si bien queremos seguir trabajando en línea con esta norma para recoger en el nuevo Plan de Igualdad, medidas que garanticen la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

En 2010, se ha impartido formación a toda la plantilla de CajaGRANADA sobre el ámbito referente a "Criterios de igualdad que rigen la gestión de los recursos humanos y sensibilización sobre la importancia de prevenir el acoso sexual en el trabajo". De igual modo, se ha dado a conocer el "Protocolo para la prevención del acoso sexual de CajaGRANADA y procedimientos para su tratamiento". Durante 2010, siguiendo la tendencia iniciada con la entrada en vigor del nuevo permiso de paternidad, el 98% de los nuevos padres de CajaGRANADA han disfrutado del permiso de paternidad, poniendo de manifiesto la percepción de la totalidad de la plantilla respecto de la no discriminación y al compromiso real con la conciliación corresponsable de la vida laboral y familiar en CajaGRANADA.

Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno

En CajaGRANADA la participación de la representación social es una característica relevante de la política de Recursos Humanos que garantiza la integración, implicación y participación activa del personal y su representación laboral. El 100% de la plantilla de CajaGRANADA se encuentra acogida a un Convenio de Colectivo, es decir, negociado directamente por sus representantes.

Toda la plantilla de CajaGRANADA está representada por algún órgano elegido plural y democráticamente, conforme a la legislación vigente.

Representación sindical	2010		2009		2008	
	Nº delegados/as	%	Nº delegados/as	%	Nº delegados/as	%
U.G.T	27	31,03	31	36,90	30	36,14
S.E.L.G	33	37,93	26	30,95	26	31,33
CC.OO.	20	22,99	21	25	21	25,30
C.G.T.	6	6,90	3	3,57	3	3,61
A.C.C.A.G.	1	1,15	3	3,57	3	3,61
TOTAL	87	100	84	100	83	100

En este sentido debemos resaltar que la representación de mujeres en los Órganos de Gobierno de CajaGRANADA, es del 40%, muy superior al resto del sector. Por otro lado es también destacable el hecho de que por primera vez en la historia centenaria de la entidad, desde diciembre de 2010 una mujer es la Presidenta de la Comisión de Control.

Representación en Órganos de Gobierno	2010 ¹⁴		2009		2008	
	Nº Consejeros/as	%	Nº Consejeros/as	%	Nº Consejeros/as	%
Consejo Administración	3	15	3	15	3	15
Comisión Ejecutiva	2	20	2	20	2	20
Comisión Control	2	20	2	20	2	20
Asamblea General	24	15,5	24	15,4	24	15,4
Comisión de Retribuciones	-	-	-	-	1	-

La relación de CajaGRANADA con su representación sindical ha permitido alcanzar acuerdos internos especialmente significativos, como la ratificación del acuerdo de la Mesa Marco del Plan de Adecuación en el proceso de Integración de un Sistema Institucional de Protección; el premio de jubilación del colectivo de empleados y empleadas que se acojan al programa de desvinculaciones, y la aprobación del proceso de prejubilaciones.

Independientemente de la representación y actividad de los delegados/as de personal, ejercida a través de los Comités de Empresa, según lo establecido en la legislación laboral, en CajaGRANADA esta participación está,

¹⁴ Porcentaje calculado sobre el número total de miembros de cada Órgano de Gobierno

además, canalizada a través de la creación de una Comisión Negociadora, el Comité de Relaciones Laborales, el cual está representado por las personas designadas por CajaGRANADA y por las designadas por cada sección sindical. Las personas representantes de la entidad detentan el 50% de los votos y las de la sección sindical, el 50% restante.

Los acuerdos internos suscritos en este seno con la representación laboral han mejorado las condiciones establecidas en los Convenios vigentes en cada momento. Para el mejor ejercicio de sus funciones, la representación laboral recibe información periódica sobre datos económicos, plantilla, contratación de personal, estadística de absentismos, subcontratas, etc. La actividad sindical en CajaGRANADA no conlleva ningún tipo de discriminación en materia salarial, formativa, informativa o promocional de sus participantes.

Por último, en relación con el periodo mínimo de preaviso, CajaGRANADA se rige por lo establecido en el Convenio Colectivo y, en su defecto, por el Estatuto de los Trabajadores.

Salud y seguridad laboral

La política de CajaGRANADA en materia de prevención está encaminada a llevar a cabo una serie de medidas, con el fin de reducir los posibles riesgos derivados de la actividad laboral. Para alcanzarlos, se requiere una correcta evaluación de los riesgos en los centros de trabajo que permita la planificación de actuaciones preventivas, con objeto de eliminar o controlar y reducir dichos riesgos.

Todas y cada una de las acciones preventivas que llevamos a cabo en CajaGRANADA tienen como fin último prevenir daños en la salud y seguridad del personal. El Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de CajaGRANADA ha sido auditado externamente, comprobándose su adopción a los requisitos que marca la legislación, así como que los medios de que dispone CajaGRANADA son suficientes y adecuados para el tamaño de la empresa y los riesgos de la actividad.



Con el objeto de fomentar la cultura de salud y seguridad entre nuestra plantilla, en CajaGRANADA llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Informes técnicos

- Formación específica
- Auditorías internas y externas, voluntarias y legales

Disponemos de un Comité Intercentros de Seguridad y Salud, en el cual está representada el 100% de la plantilla de la entidad, y cuya principal función es participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, así como promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de deficiencias existentes. Se trata de un órgano paritario con una composición de 10 personas:

- 5 por la gerencia
- 5 por representación laboral a través de las secciones sindicales con representación en CajaGRANADA (UGT, SELG, CCOO, CGT y ACCAG)

En CajaGRANADA, por unanimidad de la representación laboral en el seno del Comité Intercentros de Seguridad y Salud, se ha aprobado la constitución como servicio de prevención propio, asumiendo dos especialidades: Ergonomía y psicología aplicada y Seguridad en el Trabajo. La especialidad de Higiene Industrial, y la especialidad de Medicina en el Trabajo, están asumidas a través de servicios de prevención ajenos.

Todos los acuerdos formales que cubren aspectos de salud y seguridad se llevan a cabo de acuerdo a la legislación aplicable, a través del Comité Intercentros de Seguridad y Salud, del que forma parte la totalidad de la representación laboral. En 2010, entre los acuerdos más significativos destacan:

- Inscripción del Servicio de Prevención de CajaGRANADA en el registro andaluz de servicios de prevención
- Actualización del Manual de Procedimientos de la Entidad, en relación a los procedimientos de actuación para la evaluación de las trabajadoras embarazadas o en período de lactancia, coordinación de actividades empresariales, atraco y riesgos psicosociales
- Programa de salud y solidaridad en la empresa con la colaboración de la AECC
- Continuación del procedimiento de prevención y actuación en la Entidad con motivo de la Gripe A

Acciones del Plan de Prevención de Riesgos Laborales			
Actividad	2010	2009	2008
Evaluaciones de riesgos laborales en nuevos centros de trabajo	107	217	189
Evaluaciones puestos de trabajo	1.033	631	850

Jornadas perdidas por accidentes de trabajo			
	2010	2009	2008
Nº de jornadas perdidas	714	1.049	952
Duración media	38	29	35

No ha existido ningún accidente grave en CajaGRANADA durante 2010. No obstante, todos los accidentes con baja y sin baja son investigados, se analizan las causas que lo han producido y se establecen las medidas correctoras en el caso que sean necesarias.

	2010	2009	2008
Índice de frecuencia de accidentes	3,36	4,84	3,22
Índice de gravedad de accidentes	0,18	0,27	0,23
Índice de absentismo por enfermedad común (%)	3,42	3,45	4,62
Absentismo laboral (%)	6,54	6,78	7,63

	2010 ¹⁵		2009		2008	
	Jornada Laboral	In itinere	Jornada Laboral	In itinere	Jornada Laboral	In itinere
Número de accidentes de trabajo con baja	4	15	14	17	14	11
Número de accidentes de trabajo sin baja	30	7	45	13	24	6
Número de accidentes de trabajo mortales	0	0	0	0	0	0

Actividades de los servicios médicos ¹⁶ y de prevención de riesgos laborales	2010	2009	2008
Consultas atendidas	-	-	1261
Urgencias atendidas	-	-	-
Curas e inyectables	-	-	28
Analíticas y otros	-	-	-
Cirugía menor y asistencias de especialistas	-	-	-
Reconocimientos médicos	892	937	942
Vacunaciones	-	121	-

Por último, cabe destacar que durante el año 2010, no se han llevado a cabo programas de educación, formación, asesoramiento, en relación con enfermedades graves, si bien continuamos con el curso de la Escuela de Espalda, y con la campaña informativa de la AECC, a disposición de toda la plantilla a través de la intranet de la entidad.

¹⁵ Informes de siniestralidad de la Mutua Asepeyo

¹⁶ La actividad de vigilancia de la salud se están realizando a través del servicio de prevención ajeno.

CASO PRÁCTICO: CajaGRANADA promueve la excelencia profesional de su plantilla y la igualdad de oportunidades

En CajaGRANADA, la formación es considerada como un instrumento fundamental para dotar a los 2.323 hombres y mujeres que conforman la plantilla de las habilidades y de las capacidades necesarias para un desempeño eficiente de la actividad y para la necesaria adaptación a los cambios. Este compromiso y esfuerzo repercute directamente en la mejora en la atención a la clientela y en la satisfacción adecuada a sus necesidades en el ámbito financiero.

Más de 88.000 horas de formación, con más de 38 horas de formación media por persona, y 449 eventos formativos celebrados en 2010, son un claro ejemplo de la importancia para la entidad.

La adaptación tecnológica también se traslada a su actividad formativa. En este sentido, hay que destacar la implantación de una nueva modalidad de formación: el sistema de Aula Virtual, que aprovechando las nuevas tecnologías de comunicación, permite el acceso a sesiones formativas virtuales a un número elevado de personas de forma simultánea. Como ventajas son destacables el evitar desplazamientos, el posibilitar una mayor conciliación de la vida laboral y personal, así como la disminución de las emisiones de CO2.

Igualdad de oportunidades. El impulso de la igualdad de oportunidades constituye otro de los objetivos permanentes para CajaGRANADA. Por ello este reto se traslada también a la estrategia de formación de la entidad, con el propósito de promover la igualdad de oportunidades como principio y valor central de la cultura de CajaGRANADA y favorecer la eliminación de estereotipos de género en el personal de la entidad. El esfuerzo y compromiso constante de CajaGRANADA ha tenido el reconocimiento por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad del distintivo “Igualdad en la Empresa” como entidad que destaca de forma relevante en la aplicación de políticas de igualdad de oportunidades con sus trabajadoras. Una marca de excelencia en igualdad que sirve de estímulo y reconocimiento a CajaGRANADA como un entidad comprometida con la igualdad que destaca por la aplicación de políticas de igualdad de trato en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en otros ámbitos.

En definitiva, el principio fundamental, hablando de formación, no es otro que lograr el máximo desarrollo profesional de la plantilla de CajaGRANADA y, por tanto, potenciar uno de los principales valores de la empresa, como son sus recursos humanos, y dotar del máximo nivel de eficacia y calidad a la respuesta que la clientela, y que el conjunto de la sociedad, demanda a la entidad en cada momento.



“Donde hay una empresa de éxito, alguien tomó alguna vez una decisión valiente” Peter Druker

CajaGRANADA, comprometida con su comunidad

Compromisos 2010¹⁷





CUMPLIDOS	<p>↗ Creación de una Comisión Delegada de Obra Social</p> <p><i>Desempeño: Somos conscientes del impacto de nuestra acción sobre todos nuestros grupos de interés y en particular, con nuestra comunidad. Con la creación, de la Comisión de Obra Social, CajaGRANADA continúa asentado las bases para contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestra comunidad. Una Comisión de Obra Social, que emana directamente del Consejo de Administración de la entidad.</i></p>	APLAZADOS	<p>↗ Creación de una red social de ONG's que colaboran con Obra Social "Página del Voluntariado"</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA es consciente del valor añadido que aporta a la entidad la puesta en marcha de un programa de Voluntariado Corporativo. En este sentido, a través del Museo de la Memoria de Andalucía, inició en 2009 un programa de voluntariado de personas mayores de 50 años, que comparten su memoria con los visitantes del Museo de CajaGRANADA. No obstante, en 2010, por razones organizativas y de ajuste presupuestario no ha sido posible la creación de una red social de ONGs.</i></p> <p>Plan de acción 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplazado
	<p>↗ Adaptación económica del Premio de Novela Histórica a la realidad actual</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA ha continuado con su actividad cultural con la institucionalización de un premio literario que en sus primeras ediciones se situaba en el de mayor cuantía de este género. Un certamen, de carácter anual, denominado Premio CajaGRANADA de Novela Histórica, convocado conjuntamente por Obra Social CajaGRANADA y el Grupo editorial Random House Mondadori (RHM). 2010 ha sido un año de mucho esfuerzo por la situación económica, esfuerzo que ha implicado la reducción de la cuantía del premio en ochenta mil euros.</i></p>		
	<p>↗ Realización de programas y talleres que potencien la vida activa y la participación de los mayores, niños y discapacitados</p> <p><i>Desempeño: Como institución al servicio de la sociedad, el Museo CajaGRANADA desarrolla su labor a través de diferentes programas educativos y actividades que tienen como objetivo hacer partícipes a los visitantes de una experiencia educativa única, original y amena, a partir de su memoria, de su historia personal, de su trayectoria vital, de su sensibilidad y de su percepción de las diferentes realidades andaluzas. En 2010 a través de diferentes talleres se han fomentado hábitos de vida saludable para mayores; superación de la brecha digital y tecnológica de distintas generaciones; se han desarrollado facetas creativas a través de diferentes medios de expresión o de las artes plásticas. Es este ámbito es de reseñar la colaboración con el colectivo "superarte", en el que participan niños y niñas con Síndrome de Down para practicar danza. En definitiva, multitud de actividades y propuestas dirigidas a personas con todo tipo de inquietudes y sensibilidades. Toda la programación del mes está accesible a través de la web del Centro Cultural www.memoriadeandalucia.com.</i></p>		

¹⁷ En el Informe de RSC 2009 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2011.

Realización de programas sobre microfinanzas a colectivos como discapacitados, personas afectadas por la violencia de género o en riesgo de exclusión, entre otros

Desempeño: La acción social de CajaGRANADA ha optado decididamente por dirigir su atención, de modo permanente, a paliar la exclusión financiera y social, allí donde aún persiste, pero también atendiendo las nuevas formas de exclusión que se han intensificado en las últimas décadas. En este sentido, la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha concedido en 2010, 74 microcréditos con los que se ha creado 171 puestos de trabajo, de los que se han beneficiado 220 personas. Un instrumento que contribuye a paliar los desequilibrios que se dan en algunos sectores de la sociedad, permitiendo materializar las aspiraciones y la integración social y laboral de las personas.

Retos 2011

-  Reforzar el programa de Acciones Sociales para atender a los más desfavorecidos
-  Talleres formativos orientados al empleo y la creación de empresas
-  Difusión y ampliación del sistema de microcréditos
-  En la situación económico-financiera actual, mantener las más relevantes acciones sociales y culturales

Nuestro enfoque

CajaGRANADA colabora con el desarrollo de su entorno, impulsando acciones que contribuyen con el progreso y cohesión social de Andalucía, en general, y las provincias de Granada, Jaén y Almería, en particular. Para lograr este objetivo, desde Obra Social CajaGRANADA, se establecen relaciones de colaboración con los principales actores del entorno, como son las instituciones locales, provinciales y autonómicas, organizaciones empresariales y sindicales, Universidades, Fundaciones y ONGs, entre otros.

CajaGRANADA entiende la promoción socioeconómica como objeto de un bienestar sostenible que incluye la dimensión del desarrollo socioeconómico del territorio, la calidad de vida y la seguridad en el bienestar económico. Este concepto inclusivo de desarrollo social justifica la apuesta de CajaGRANADA por:

- Una estructura especializada en economía social e iniciativas comunitarias
- La promoción de la inclusión financiera de personas sin recursos o en situación precaria
- El apoyo a la creación de microempresas y autoempleo mediante una línea de microcréditos
- El impulso a la cultura, la educación y la investigación

CajaGRANADA materializa a través de la Obra Social su vocación de servir al desarrollo de la sociedad andaluza, persiguiendo la mejora del bienestar y crecimiento sostenible de la misma, y contribuyendo a ese objetivo mediante:

- La potenciación de la cultura y preservación del patrimonio histórico
- El impulso al progreso y al desarrollo socioeconómico de nuestra tierra

La Obra Social de CajaGRANADA quiere llegar más y mejor a las personas que más lo precisan, y adaptar su estructura y funcionamiento a las necesidades de la sociedad del siglo XXI. Es la firme contribución de CajaGRANADA a la prosperidad general desde la apuesta por el conocimiento, la educación y la cultura.

Con carácter anual, CajaGRANADA destina cerca del 30% de los resultados económicos de la entidad a acción social, asistencial y cultural a través de su Obra Social. El presupuesto de Obra Social CajaGRANADA, unido a la voluntad, compromiso e implicación de sus órganos de gobierno y del conjunto de la plantilla de la entidad, posibilitan la extensión de la acción de la Obra Social a cerca de setecientas mil personas beneficiarias.

Desarrollo económico y cohesión social

CajaGRANADA quiere seguir contribuyendo al equilibrio territorial, social y económico de sus áreas de influencia. A tal efecto, la acción social de Obra Social CajaGRANADA pone énfasis en contribuir al desarrollo económico y cohesión social de Andalucía.

CajaGRANADA mide la repercusión que la actividad de Obra Social tiene en el desarrollo económico y cohesión social de su entorno en términos de generación de empleo, movimiento económico y contribución al PIB.

La actividad de Obra Social CajaGRANADA, en 2010, ha generado 314 puestos de trabajo directos, indirectos o contratados e inducidos, un impacto en el PIB superior a los doce millones de euros y un movimiento económico superior a 26 millones de euros, lo que se traduce en un importante impacto económico en términos de creación de riqueza y empleo en el difícil contexto económico y financiero.

Obra Social en 2010: Creación de Riqueza y Empleo por áreas de Actuación

	Contribución al PIB*	Movimiento económico*	Creación de puestos de trabajo
Cultura	4.133,14	9.124,58	92
Ciencia	2.738,82	7.240,17	63
Educación	3.930,86	6.189,05	84
Asistencia Social	1.127,39	2.371,90	25
I+D	-	-	-
Tiempo Libre	460,17	990,78	10
Patrimonio Histórico	68,29	176,50	1
Sanidad	-	-	-
Medio Ambiente	14,74	31,20	-
Empleos directos Obra Social	NA	NA	37
Empleo indirecto contratado	NA	NA	161
Empleo inducido	NA	NA	116
TOTALES	12.473,41	26.124,16	314

*Cifras en Miles de Euros

Datos obtenidos con la herramienta de simulación de creación de riqueza y empleo, creada por grupo Ais y PriceWaterHouseCoopers para CECA.

Contra la exclusión financiera

CajaGRANADA continúa su labor de lucha contra la exclusión financiera, propiciando la integración social y laboral de personas sin recursos o en situación precaria. Es por tanto, el mejor exponente de una inversión ética y solidaria que sirve para conseguir la integración de las personas. Porque el microcrédito tiene el objetivo de hacer llegar el dinero, en condiciones muy favorables, a los emprendedores de los sectores sociales más desfavorecidos, a esas personas en riesgo de exclusión: personas mayores, desempleados de larga duración, mujeres e inmigrantes.

De este modo, la acción social de CajaGRANADA ha optado decididamente por dirigir su atención, de modo permanente, a paliar la exclusión financiera y social, allí donde aún persiste en nuestra tierra, pero también atendiendo las nuevas formas de exclusión que se han intensificado en las últimas décadas. Es la respuesta para los que creen en un mundo más justo, contribuyendo al progreso de una sociedad plural que avanza gracias a la

igualdad de oportunidades de todos sus integrantes, a la confianza en las personas, a su capacidad de superación y al impulso de proyectos que se hacen realidad.

Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario

A través de la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, CajaGRANADA pretende llegar a los colectivos sociales más desfavorecidos, ofreciendo:

- Un sistema de microcréditos como vía de apoyo a los sectores de población que tiene dificultades para acceder al sistema financiero tradicional
- Fomento de acciones de reinserción social y laboral, dirigidas a personas y colectivos con dificultades
- Promoción de la mejora de oportunidades para los sectores más desfavorecidos
- Ayuda a la integración social y racial y a la mejora de las condiciones de vida en los núcleos más desfavorecidos de la sociedad
- Establecimiento de mecanismos para respaldar la propia iniciativa y el esfuerzo de superación personal

En el marco de esta actividad social y solidaria, CajaGRANADA concede microcréditos como instrumento para contribuir a paliar los desequilibrios que se dan en algunos sectores de la sociedad, permitiendo materializar las aspiraciones y la integración social y laboral de las personas. El microcrédito es un préstamo de pequeña cuantía, sin necesidad de avales ni garantías, que permite financiar la puesta en marcha de las ideas empresariales de los más desfavorecidos o garantías a la operación.

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario concedió en 2010, 74 microcréditos con los que se han creado 171 puestos de trabajo, de los que se han beneficiado 220 personas. El importe medio por operación ha ascendido a 6.527 euros.

El 55,4% ha sido microcréditos concedidos a mujeres, destacando el tramo de edad de 30 a 49 años. El microcrédito es, en fin, una herramienta, un instrumento que sirve como respaldo a unas personas que en él encuentran mucho más que dinero a la hora de emprender su vida profesional. En el microcrédito encuentran apoyo, comprensión y confianza, descubriendo que, efectivamente, son personas dignas de crédito.

CajaGRANADA ha sido la pionera en España en la implantación de los microcréditos, propiciando la expansión de una red solidaria de microcredistas, así como la creación de centenares de negocios autosostenibles en Andalucía. Desde su creación, la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha concedido 682 microcréditos, de los que se han beneficiado 1.665 personas, y ha generado 1.191 puestos de trabajo.

CajaGRANADA fué la pionera en España en la implantación de los microcréditos, propiciando la expansión de una red solidaria de microcredistas, así como la creación de centenares de negocios autosostenibles en Andalucía

	MICROCRÉDITOS 2010								
	ESPAÑA		UE		OTROS PAISES		TOTALES		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Total
Proyectos Presentados	59	40	5	11	20	28	84	79	163
% Total	36,20	24,54	3,07	6,75	12,27	17,18	51,53	48,46	100
Proyectos Aprobados	28	15	3	3	10	15	41	33	74
% Total	37,84	20,27	4,05	4,05	13,51	20,28	55,41	44,59	100

DATOS ECONÓMICOS			EMPLEO/ BENEFICIARIOS			
	Total Aprobados	Importe	Empleo Generado	Empleo/ Microcrédito	Beneficiarios	Beneficiarios/ Microcrédito
Microcréditos	74	483.000 €	171	2,3	220	3
Importe Medio		6.527 €				

Obra Social CajaGRANADA y sus Fundaciones

Las principales líneas de actuación de la Obra Social y de las Fundaciones de CajaGRANADA en 2010 se orientan a:

- Ajuste presupuestario a las evoluciones del entorno económico y social de CajaGRANADA.
- Atender a los requerimientos de los Órganos de Gobierno de la entidad, proporcionándoles toda la información sobre el desarrollo de la Obra Social.
- Potenciación de los programas de ayudas a ONGs, locales e internacionales, cubriendo necesidades sociales básicas e impulsando el desarrollo económico local.
- Ampliación de los programas de mayores y potenciación de acciones de integración sociolaboral de personas con discapacidad, a través del apoyo y colaboración en proyectos que generen empleo para trabajadores discapacitados.
- Difusión y ampliación del sistema de microcréditos, ampliando el programa a más colectivos, tales como discapacitados y personas afectadas por la violencia de género.
- Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía: esfuerzo e implantación de las nuevas tecnologías para prestar un mejor servicio; programación de talleres y la realización de espectáculos y eventos en el Teatro Isidoro Máiquez.

CajaGRANADA intensifica su compromiso solidario sustituyendo los regalos, encuentros institucionales y las cestas de navidad para la plantilla, por cinco mil lotes de productos para familias necesitadas de toda Andalucía

Ámbitos de actuación de Obra Social CajaGRANADA



La actuación de Obra Social ha asignado un especial protagonismo a la dotación de infraestructuras y el mantenimiento de una fuerte línea de acción cultural y artística, con el Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía. Además continúa prestando una atención especial a la lucha contra la exclusión social, el desarrollo económico y la creación de empleo y los colectivos específicos, como mayores o inmigrantes.

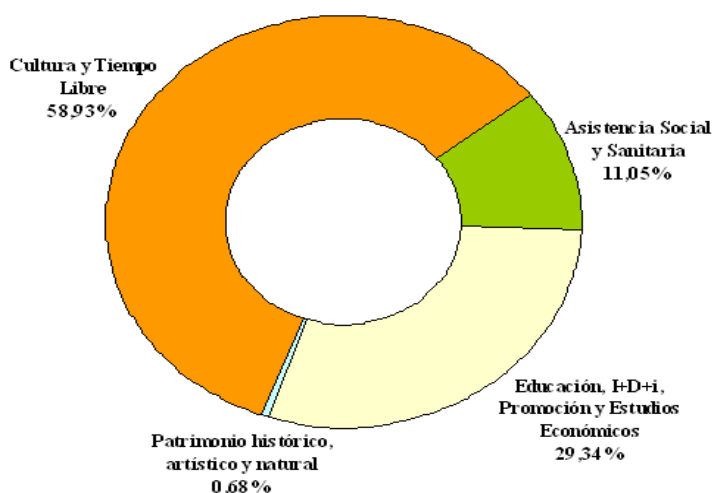
La Obra Social de CajaGRANADA: 2010 en cifras

En 2010, Obra Social CajaGRANADA ha ejecutado un presupuesto superior a los 16 millones de euros. El número de acciones se sitúa en 2.920 acciones, alcanzando a cerca de 700.000 beneficiarios. Para 2011 se ha adaptado y redistribuido el presupuesto, con el objetivo de priorizar aquellas actividades que atiendan las necesidades más acuciantes de la realidad socioeconómica actual.

Distribución del gasto por áreas de actuación	Centros (propios y en colaboración)	Actividades (Propios y en colaboración)	Beneficiarios	Gasto en miles de euros
Cultura y tiempo libre	15	2.494	468.400	9.442,42
Asistencia social y sanitaria	13	237	152.078	1.775,02
Educación e investigación	4	184	44.854	4.701,42
Patrimonio histórico artístico y natural	0	5	13.274	109,62
TOTAL	32	2.920	678.606	16.028,49

La pobreza no está para ser entendida, sino para ser resuelta

Distribución de Gasto por Áreas



Cultura y tiempo libre

El Centro Cultural Memoria de Andalucía es el punto de partida de la apuesta cultural de CajaGRANADA. Con la visita de más de 128.000 personas, 1.537 actividades, se consolida como centro de integración de la cultura, fomentando la creación y difusión de una gran variedad de expresiones artísticas, culturales y de conocimiento.

Más de 36.000 personas visitaron en 2010 el Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía, disfrutando de 1.108 actividades, con programas variados, mostrando de manera didáctica y atractiva una región conectada con el mundo: desde los primeros hombres y culturas prehistóricas hasta la Andalucía actual. Pretendemos desarrollar estrategias que permitan que el público que visita el museo participe activamente a partir de su memoria, de su historia personal, su trayectoria de vida, su sensibilidad y percepción frente al hecho natural, social, histórico etnográfico o artístico. Además, el Museo continúa con el programa de voluntariado de personas mayores de 50 años que compartirán su memoria con los visitantes.

16.026 usuarios han disfrutado de los servicios y equipamientos de la Mediateca CajaGRANADA Francisco Ayala. Entre las 117 actividades complementarias programadas destacan los ciclos de Memoria Joven, Música para los libros que suenan, el Club de la Lectura, Cuentacuentos y Titeres, para el público infantil, además de conferencias y mesas redondas.

Los espectadores, además han tenido ocasión de recorrer las diez exposiciones temporales que ha acogido el Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía: Mujeres en el Holocausto; Rafael Trobat. Aquí junto al agua; Manuel de Falla. Itinerancias de un músico; y Luces de Sulayr. Cinco siglos en la imagen de Sierra Nevada, entre otros. Más de 35.000 personas han tenido ocasión de disfrutar de estas muestras.

Espectáculos y eventos como el Future Shorts, el Ciclo de artes escénicas ENFAMILIA, el Ballet de Teatros de la Generalitat Duato Tres o la nueva apuesta para impulsar la música actual, FONORAMA, han congregado a cerca de 31.300 personas en el Teatro CajaGRANADA, el espacio escénico del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.

112 talleres, en los que han participado más de 2.000 personas, celebraron en las siete aulas del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.

En las salas de exposiciones de CajaGRANADA en Puerta Real, Motril y Jaén, se han organizado 41 exposiciones, de las que han tenido ocasión de disfrutar cerca de 132.000 visitantes. Muestras como Tiempos de Transición: 1975-1982. La Construcción de la Democracia en España; Sendero a la Modernidad. Pintura Española siglos XIX y XX; La Revolución Tecnológica del Juguete, o La Habana. Jesús Conde. Por otro lado, el carácter multidisciplinar del Centro Cultural de Motril, se pone de manifiesto en las 67 películas proyectadas, 71 jornadas y seminarios, 23 cursos de informática y 49 actuaciones de proyección musical y teatral.

En el ámbito editorial, se han presentado 14 nuevas publicaciones que ha reforzado la colección Cuadernos del Museo, con cuatro nuevos títulos. Otros títulos como “Juan Antonio Díaz. Un profundo mar de sueños”; “Los dibujos del tiempo. Impresiones del Templo de Edfú” o la publicación de dos ediciones, español e inglés, de la “Guía del Museo. Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía”.

La cuenta de ayuda a Haití recauda 60.000 Euros gracias a la solidaridad de los clientes de CajaGRANADA

En 2010 tuvo lugar la entrega de la II Edición del Premio CajaGRANADA de Novela Histórica. “La Cúpula del Mundo”, de Maeso de la Torre, fue la obra ganadora, seleccionada entre 315 manuscritos originales de muy diversas procedencias. Por otro lado, la entidad también ha adaptado la cuantía del Premio de Novela Histórica a la realidad económica y financiera, reduciendo su cuantía en ochenta mil euros.

Además, el pasado año, se celebraba la vigésimo sexta edición de los Premios Literarios Jaén de CajaGRANADA, en el que resultaron ganadores: Gonzalo Torné, Premio de Novela con la obra “Hilos de sangre”, Juan Vicente Piqueras, con “La hora de irse”, obra ganadora del Premio de Poesía; y el Premio de Narrativa Juvenil para Francisco de Paula Pérez de la Parte, por la obra “El guerrero Elfo”.

Con la finalidad de potenciar su actividad, diversificando actuaciones y llegando a más personas y colectivos, la Obra Social de CajaGRANADA ha colaborado con instituciones públicas de diversa índole. Así, ha estado presente en la XXIX Edición de la Feria del Libro, y en la 59 edición del Festival Internacional de Música y Danza. Además ha apoyado la XII Edición de la Muestra Andaluza de Flamenco 2010, dentro del programa de los Veranos del Corral.

El compromiso con la actividad deportiva se ha puesto de manifiesto con el apoyo de la entidad financiera al Club CajaGRANADA de Tenis de Mesa, con el Club de Esquí y Montaña, con la Escuela de Ajedrez, y con las colaboraciones con el Club de Atletismo de CajaGRANADA y la Fundación Andalucía Olímpica.

CajaGRANADA promueve la Cooperación Internacional en África, América y Asia

En su segunda edición, CajaGRANADA ha distribuido entre 13 Organizaciones No Gubernamentales 150.000 euros. 40 son los colectivos que han concurrido a esta nueva convocatoria para promover la cooperación y la solidaridad internacional en el ámbito internacional. Las propuestas aspiran a dar respuesta a diferentes necesidades de la sociedad, como son la infancia y juventud (9), discapacidad (2), equipamientos sanitarios (5), formación e intervención (7), infraestructuras (9), mujer (5) o programas agrícolas (3). Por continentes, se han presentado un total de 17 proyectos de cooperación para África, 19, para América y 4, para Asia. Cada una de estas organizaciones ha sido elegida por la Comisión de Obra Social de la entidad, en función del interés general de su proyecto, del número de personas beneficiadas y de la experiencia de la organización.

Esta iniciativa se suma a la tradicional campaña de ayudas a ONGs locales “Ayudamos a los que ayudan”, mediante la que CajaGRANADA ha impulsado la puesta en marcha cerca de 1.300 proyectos durante los últimos quince años.

Por tanto, CajaGRANADA intenta adecuar su actuación social y económica a las necesidades de un mundo global, colaborando con programas específicos de actuación en América Latina, África y Asia. Con estas ayudas, se pretende colaborar activamente en la necesaria lucha contra la pobreza, fomentado el desarrollo económico y social en zonas deprimidas en vías de desarrollo.

Asistencia social y sanitaria

La atención especial que Obra Social CajaGRANADA presta a la asistencia a las personas y a los colectivos que más lo necesitan, se pone de manifiesto en los más de 152.000 beneficiarios, 237 actuaciones, la instalación de 19 Parques -saludables o infantiles-, con el objetivo de fomentar el ejercicio al aire libre, la salud y el ocio de nuestros mayores y de nuestros pequeños; la cesión de 13 centros para actividades asistenciales de infancia y mayores, destacando la labor social del Centro de Atención Familiar Cartuja, donde un equipo de 5 personas se encarga de atender la labor educativa y de trabajar en la promoción de las familias de una manera integral.

CajaGRANADA continúa favoreciendo un ambiente de sensibilización social a través del conocimiento de las actividades que desarrollan las ONGs. Así, a lo largo de los 15 años en los que la entidad financiera ha llevado a cabo el programa “Ayudamos a los que Ayudan” se han impulsado más de 1.200 proyectos desarrollados en ámbitos sociales en riesgo de exclusión allí donde CajaGRANADA está implantada. En 2010 han concurrido un total de 343 asociaciones, de las que han sido concedidas 81, que representan a los colectivos más desfavorecidos y con menos posibilidad de desarrollo: infancia y juventud, minusvalías físicas e intelectuales, transeúntes y sin techo, drogodependencias, mujer, inmigración, mayores, salud y autoayuda, marginación, socio-cultural deportivos y ecologismo. La acción social de CajaGRANADA tiene entre sus directrices la colaboración y el apoyo permanente a las organizaciones no gubernamentales y asociaciones que desarrollan proyectos que inciden directamente en la mejora de las condiciones de vida de miles de ciudadanos.

La Fundación Vicente Ferrer, XII PREMIO CajaGRANADA de Cooperación Internacional

El Consejo de Administración de la CajaGRANADA acordó conceder el Premio CajaGRANADA de Cooperación Internacional, en su décimo segunda edición, a la Fundación Vicente Ferrer, como reconocimiento a su labor para la consecución de una mayor justicia social en el mundo, y por su permanente compromiso con el desarrollo y la cooperación e integración entre los pueblos.

Para CajaGRANADA constituye uno de los actos más importantes que justifican su razón de ser, su naturaleza fundacional, cuyo principal compromiso es contribuir a un mundo mejor y más justo. Por otro lado, la entidad también se ha sumado al amplio movimiento social e institucional que está impulsando la concesión de Premio Nobel de la Paz a Vicente Ferrer.

Dentro del capítulo de Asistencia Social y Sanitaria, CajaGRANADA ha seguido reforzando las actuaciones de Cruz Roja, Proyecto Hombre, la Asociación Española contra el Cáncer, o la Fundación Española de Ayuda Contra la Droga.

Educación e investigación

El compromiso de CajaGRANADA con la educación y la formación es un compromiso firme y duradero, porque el desarrollo de un pueblo depende, en gran medida, de la educación y formación que se recibe desde pequeño.

La actividad de Obra Social CajaGRANADA en el ámbito de la educación, la investigación y el desarrollo -184 actuaciones-, ha alcanzado a más de 44.000 personas. Un año más, adquiere especial relevancia el compromiso de la entidad financiera con sus cuatro centros educativos. Durante el año 2010, hemos mantenido nuestra actividad académica en los Colegios de Primaria y Secundaria CajaGRANADA: 806 alumnos atendidos por un equipo de 54 profesores. La actividad académica también se dirige a los más pequeños y jóvenes, donde la Guardería Infantil Santo Ángel de Baza (donde 106 niños de 0-3 años cuentan con un equipo de 21 personas para su cuidado), completa la oferta educativa.

Hay colectivos que, además de necesidades de formación, presentan añadidas otras especiales, como son las personas con deficiencias auditivas. Para todos ellos, desde el Colegio Sagrada Familia de Sordos (168 alumnos atendidos por 40 personas de Atención Educativa Complementaria), se pretende la educación y rehabilitación de quienes presentan deficiencias auditivas, de los disfásicos y de los alumnos con fracaso escolar. La Fundación CajaGRANADA considera la I+D como elemento fundamental para estimular el crecimiento sostenible, la productividad y la competitividad de las empresas. Con el apoyo a la investigación, intentamos potenciar la

interacción entre el entorno científico y empresarial, como mecanismo para dar respuesta a las necesidades de Innovación y Desarrollo, que tanto necesita la sociedad andaluza. En este sentido, hemos mantenido nuestra línea de colaboración con la Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía.

En el capítulo de Fomento del Empleo y de la Economía Social, cabe destacar nuestra presencia en 6 ferias y certámenes de dinamización comarcal, y en las colaboraciones como el Informe Económico y Financiero de Andalucía.

El boletín semanal Informa, acerca y difunde las actividades de Obra Social CajaGRANADA entre la plantilla de la entidad y los clientes suscritos

CajaGRANADA y la Universidad de Granada potencian la rentabilidad social, financiera y cultural de su colaboración a favor de la comunidad universitaria

CajaGRANADA presta su apoyo a la Universidad de Granada para el desarrollo de proyectos culturales y científicos. Ambas instituciones suscribieron un amplio acuerdo de colaboración recíproca con el que se refuerzan y actualizan las diferentes vías de cooperación que desarrollan de modo permanente ambas instituciones. Así, CajaGRANADA presta a la Universidad, a su personal administrativo y docente, y al conjunto de su alumnado, servicios y productos financieros y de gestión, así como subvenciones para impulsar la investigación, becas de formación y prácticas laborales para estudiantes.

En el apartado financiero, CajaGRANADA ofrece a la Universidad de Granada un amplio paquete integral de productos y servicios dirigidos tanto a la institución como a todo su personal. El amplio acuerdo, también recoge los servicios, productos y ventajas que CajaGRANADA dirige a los estudiantes universitarios, integrados en el canal joven de la entidad financiera: tuarestu. CajaGRANADA también se compromete a establecer anualmente un número determinado de becas para cada curso académico dirigidas a los estudiantes de la UGR.

Dado que tanto CajaGRANADA como la Universidad de Granada desarrollan su actividad para la consecución de fines de interés público, con los que contribuir al desarrollo social y económico, y al progreso de la provincia granadina, el amplio convenio suscrito recoge también el apoyo económico de CajaGRANADA a la Universidad para el desarrollo de proyectos culturales, científicos y asistenciales de interés para ambas instituciones y para la sociedad en general.

El compromiso de CajaGRANADA con la educación y la formación es un compromiso firme y duradero, porque el desarrollo de un pueblo depende, en gran medida, de la educación y formación que se recibe desde pequeño

Patrimonio histórico artístico y natural

Para la conservación del patrimonio natural es fundamental la toma de conciencia. De esta manera, la reforestación de espacios naturales, con la participación de los escolares, sigue siendo un elemento destacado en la actuación de Obra Social CajaGRANADA. El pasado año, se realizaron actividades de reforestación dirigidas a escolares del entorno de las Sierras de Jaén, Baeza, Torres y La Bobadilla, fomentando el compromiso con la naturaleza de 330 escolares.

Además, a través del Museo Memoria de Andalucía, Obra Social CajaGRANADA va a colaborar activamente mediante una exposición destinada a fomentar y preservar el medio ambiente, con una mirada dirigida de manera

específica al patrimonio natural y cultural de la vega granadina, desarrollando una actuación pedagógica vinculada a la educación en valores, la ciudadanía y la protección del medio ambiente.

En Relación con el Patrimonio Histórico Artístico destacamos la colaboración en la rehabilitación del conjunto termal de Jabalcuz.

CASO PRÁCTICO: El Museo de CajaGRANADA, Premio al Mérito a la Educación

La Consejería de Educación de la Junta de Andalucía ha valorado la contribución del Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía al estudio y el conocimiento de la historia y la identidad del pueblo andaluz. Por ello, ha distinguido al Museo del Centro Cultural de CajaGRANADA con una de las Placas al Mérito en la Educación 2010.

Desde que abriera sus puertas, el Museo de CajaGRANADA aspira a convertirse en un lugar de encuentro, donde el público acceda a la cultura, la historia y la memoria de nuestra región, mostrando de una forma sugerente, didáctica y atractiva los aspectos más interesantes de la Andalucía de todos los tiempos.

Como institución al servicio de la sociedad, el Museo de CajaGRANADA desarrolla su labor a través de diferentes programas educativos y actividades que tienen como objetivo hacer partícipes a los visitantes de una experiencia educativa única, original y amena, a partir de su memoria, de su historia personal, de su trayectoria vital, de su sensibilidad y de su percepción de las diferentes realidades andaluzas.

En su primer año de actividad, más de 20.000 personas del ámbito educativo, 21.112 escolares y 2.246 docentes, han disfrutado del Museo del Centro Cultural de CajaGRANADA y del programa educativo diseñado explícitamente para cubrir las necesidades y demandas de las diferentes etapas educativas desde Infantil, hasta Segundo Ciclo de Secundaria y Bachillerato. Esta labor ha sido especialmente valorada por la comunidad escolar. Así, tras una evaluación del programa educativo 2009-2010, ha obtenido un resultado global medio de 4,68 –sobre 5- en la escala de Likert, la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.





Por otro lado, cerca de 70.000 personas han tenido ocasión de adentrarse en la historia y la identidad andaluzas a través de los recursos museográficos, multimedia, interactivos y lúdicos que posee el Museo de CajaGRANADA que hacen del Centro Cultural CajaGRANADA, uno de los lugares más modernos e innovadores para conocer e interactuar con la memoria, los artistas y los personajes que han tejido la historia de Andalucía.

CajaGRANADA, comprometida con la gestión medioambiental

Compromisos 2010¹⁸

CUMPLIDOS	<p>➤ Implantar el uso de papel reciclado en la entidad</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA ha implantado en la entidad la utilización de papel reciclado de 80 gr. con certificación Angel Azul, es decir, la materia prima es fibra 100% reciclada, estando prohibidos los agentes blanqueantes clorados y los ópticos. En 2010, más de 16 millones de hojas de papel reciclado han sido utilizadas en CajaGRANADA.</i></p>	APLAZADOS	<p>➤ Inicio de los estudios para la implantación de un sistema inmótico en la Sede Central de CajaGRANADA</p> <p><i>Desempeño: Desde el año 2001, la Sede Central de CajaGRANADA cuenta con un sistema de gestión centralizada que continúa funcionando a pleno rendimiento y cuya misión que la adaptar el consumo a las necesidades reales. En este sentido, en 2010 CajaGRANADA inició con dos compañías el estudio para implantar un sistema inmótico en la Sede Central de la entidad, sobre la base y experiencia adquirida en la implantación inmótica en la red de sucursales.</i></p> <p><i>Plan de acción 2011:</i> <i>Aplazado</i></p>
	<p>➤ Promover el ahorro energético de dispositivos no accesibles fuera del horario de atención al público</p> <p><i>Desempeño: CajaGRANADA viene realizando una serie de medidas encaminadas a la protección del medio ambiente. En 2010 se ha adaptado el software en la aplicación de cajeros automáticos de la entidad, para apagado y encendido remoto.</i></p>		
	<p>➤ Reducción del consumo de energía reactiva mediante la instalación de baterías de condensadores</p> <p><i>Desempeño: La permanente optimización de las instalaciones eléctricas en CajaGRANADA se ha llevado a cabo en 2010 con la reducción en su totalidad del consumo de energía reactiva en 21 oficinas, traduciéndose principalmente en un importante ahorro económico en la factura eléctrica.</i></p>		

Retos 2011

-  *Iniciar el estudio para implantar iluminación leds en la Sede Central de CajaGRANADA*
-  *Continuar con la reducción del consumo de energía reactiva mediante la instalación de baterías de condensadores*
-  *Instalación de oficinas piloto para la reducción del consumo de energía activa y reactiva*
-  *Iniciar el estudio e implantación de medidas ecoeficientes en el grupo BMN*

Nuestro enfoque

CajaGRANADA, consciente de los impactos que sus actividades generan en el medio ambiente, desarrolla compromisos formales tendentes a su minimización. De esta forma, procuramos fomentar aquellas inversiones y financiaciones que mantengan y mejoren el entorno de los pueblos y las ciudades (energías renovables, prácticas agrícolas y ganaderas sostenibles y reforestación).

CajaGRANADA procura también disminuir su impacto ambiental directo, optimizando el uso que hace de la energía y los recursos naturales en sus oficinas y en la Sede Central.

¹⁸ En el Informe de RSC 2009 nos marcamos una serie de Retos de Acción en materia de RSC. Hemos incorporado también los compromisos a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento además de los Retos 2011.

Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA

CajaGRANADA, como parte integrante del sector financiero, desarrolla medidas y toma compromisos orientados a disminuir sus impactos ambientales tanto directos como indirectos:

- Directos: son los ocasionados por las empresas y organizaciones durante el desarrollo de sus actividades.
- Indirectos: tienen su origen en los productos que dichas empresas y organizaciones ponen a disposición de sus clientes.

Reflejo de estas medidas es la adhesión por parte de CajaGRANADA al Pacto Mundial (Global Compact) de la Naciones Unidas. Este Pacto implica el cumplimiento de diez principios para propiciar el desarrollo sostenible, estando centrados tres de ellos en la conservación medioambiental:

- Principio 7: Las empresas han de mantener un enfoque preventivo que propicie la conservación del medio ambiente.
- Principio 8: Fomentar iniciativas y medidas orientadas a incrementar la responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Promover el desarrollo e implantación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

De esta forma, incorporamos criterios ambientales en los procesos de toma de decisiones de inversión y de financiación mayorista, teniendo en cuenta aquellos criterios ambientales que puedan afectar a la operación, proponiendo, en su caso, al cliente la elaboración de asesoramientos técnicos que ratifiquen la inexistencia de impactos medioambientales o exigiendo las autorizaciones e información pertinente que permita comprobar la inexistencia de riesgos en este ámbito. De igual modo, en las operaciones de financiación en las que exista algún tipo de requerimiento y/o impacto medioambiental, se evalúan los riesgos y se procura fomentar la financiación que reduzca los impactos medioambientales negativos, evitando, en ocasiones, la financiación de proyectos que vulneren el desarrollo sostenible.

Ejemplos de actuaciones realizadas por CajaGRANADA en 2010 para minimizar sus impactos ambientales

- CajaGRANADA ha incorporado la utilización de papel reciclado con certificación Ángel Azul, con una repercusión directa en beneficio del medioambiente.
- La normativa interna es publicada y se pone a disposición de los empleados en la Intranet de CajaGRANADA, pudiendo ser consultada en cada uno de los puestos de trabajo y cualquier novedad se publica en la intranet de la entidad.
- CajaGRANADA ha habilitado tres canales de contacto en Zaguán: sms, e-mail y emisión de carta-contacto por el terminal con envío urgente a través del buzón.
- Se ha continuado implantando sucesivas mejoras en la emisión y envío de la correspondencia a clientes.
- Los equipos técnicos-lógicos fuera de uso son enviados, según normativa legal, a una empresa certificada para su destrucción o reciclaje, cuando se posible.
- Como parte del proceso de eficiencia energética que está desarrollando la entidad, es la instauración de una medida consistente en el apagado de los puestos de trabajo en la Sede Central, con el consiguiente ahorro energético.
- CajaGRANADA proporciona sobres multiuso cuya utilización conlleva un importante ahorro de papel unido al envío interno de valija en un solo desplazamiento, contribuyendo así al ahorro de emisiones contaminantes.
- Diseño de espacios abiertos y fachadas de cristal aprovechando al máximo la luz natural en nuevas oficinas.
- Reducción del tiempo de encendido de los rótulos de exterior de las oficinas, junto a una reducción de la luz guía de las oficinas reduciendo el consumo.

En CajaGRANADA continuamos con un papel activo de cara a la sensibilización medioambiental. Desde nuestra Obra Social y nuestra Dirección de Economía Social y Agraria colaboramos con los organismos públicos en sus proyectos de difusión de las medidas agroambientales y de conservación del medio ambiente. Los productores reciben información sobre los beneficios que puede representar para ellos el cumplimiento de estas medidas de conservación medioambiental (agricultura y ganadería ecológica, conservación del suelo productivo, apicultura, mantenimiento de razas autóctonas en peligro de extinción, conservación de las dehesas, evitación de erosión del suelo de cultivo en pendientes, cultivos energéticos y aprovechamiento de residuos, tratamiento adecuado de alpechines y purines, entre otros). Participamos, pues, en la difusión de medidas agroambientales de acompañamiento a la política agraria comunitaria.

Durante el año 2010, hemos tramitado 633 solicitudes de ayudas agroambientales. CajaGRANADA continúa colaborando con la Junta de Andalucía en la difusión y tramitación de los nuevos cuatro nuevos planes acogidos al Reglamento (CE) 1698/2005:

- Submedida 1: Apicultura para la conservación de la biodiversidad y prima adicional ecológica
- Submedida 2: Razas autóctonas puras en peligro de extinción
- Submedida 3: Agricultura ecológica
- Submedida 4: Ganadería ecológica
- Submedida 5: Producción integrada de arroz
- Submedida 7: Producción integrada de Olivar en cuencas de vertientes a embalses de consumo humano
- Submedida 9: Mantenimiento de castaño y prima adicional ecológica
- Submedida 12: Agricultura de conservación en cultivos herbáceos en pendiente
- Submedida 13: Producción integrada de alfalfa
- Submedida 14: Agricultura conservación del viñedo
- Submedida 16: Producción integrada para la remolacha de siembra otoñal

Como complemento a lo anterior, CajaGRANADA apoya proyectos ambientales como elemento diferenciador:

- CajaGRANADA ofrece asesoramiento especializado a los agricultores que soliciten las ayudas a la PAC, con una atención individualizada y la habilitación de un servicio especial de citas.
- CajaGRANADA contribuye a la difusión y al conocimiento del patrimonio rural, la protección al medio ambiente y las medidas agroambientales a través de la publicación del Boletín de información agropecuaria, Círculo Agrario y su versión digital en el sitio web de la entidad.
- Colaboración en la difusión del conocimiento de medidas agroambientales y normativa de condicionalidad, apoyando acciones de la Federación de Cooperativas Agrarias.
- Apoyo a la realización de ferias y eventos, tanto de sectores consolidados como en otras actuaciones de dinamización de la producción primaria en zonas rurales.
- Impulsar diversos instrumentos, entre ellos los seguros, para afianzar la sostenibilidad de las explotaciones en particular, y del conjunto de la actividad agraria en general, junto con otros instrumentos de gestión de riesgos.
- CajaGRANADA apoya la Fundación AguaGranada para el impulso de actividades medioambientales, tanto educativas como divulgativas.
- Apoyo a diferentes entes orientados a la intervención y corrección de situaciones de desequilibrio en el ámbito rural. (Agrupaciones de Desarrollo Económica y Rural de Andalucía, Alfanevada, Alpujarra-Sierra Nevada, Altiplano, entre otras)
- Apoyo a la modernización de la red de riegos de la Comunidad de Regantes de Guájar Faragüit – Guájar Fondón, con una financiación de más de un millón de euros, que mejorarán el riego de 500 regantes y 937 explotaciones de subtropicales, cítricos y olivar.
- Impulso a la modernización de los regadíos con 30 millones de euros a través de una línea especial de financiación para impulsar la modernización y consolidación de los regadíos de la provincia jiennense.
- Financiación de la campaña agrícola de la zona norte de Granada por un importe máximo de hasta 3.000.000 de euros, del olivar, del espárrago, sector hortícola y cultivos subtropicales y hortofrutícola del Llano de Zafarraya, a través de un conjunto integral de productos y servicios financieros.
- Financiación de explotaciones ganaderas porcinas con diferentes agrupaciones de la zona de levante.
- Nuestra entidad dispone de un Protocolo de Financiación de Proyectos de Energía Solar Fotovoltaica cuyo objeto es fomentar el desarrollo de proyectos entre los clientes de CajaGRANADA, de forma que

se genere energía limpia. Durante el año 2010, ha destinado a financiar proyectos minoristas de generación de energía limpia/renovable por importe de 0,72 millones de euros. Así mismo se ha financiado y avalado la industria de la energía renovable (eólica, fotovoltaica) por importe de 8,2 millones de euros.

Operaciones concedidas (€)	2010	2009	2008
Energía Eólica	2.450.000 €	7.500.000 €	0
Energía Solar	6.482.845 €	1.720.000 €	12.700.000 €
Biodiesel/Cogeneración/Biomasa	0	40.000 €	0
Gestión de Residuos Sólidos	1.572.000 €	660.000 €	230.000 €
Total Concedidos	10.504.845 €	9.920.000 €	12.930.000 €

- CajaGRANADA cuenta con una circular que establece los criterios de inversión relativos a la política de créditos de la entidad, entre los que se incluyen grupos de actividad relacionados con el medio ambiente tales como energía y agricultura que deberán ser revisados y adaptados a la situación económica actual.
- Favorecer la financiación de actividades agrícolas con el establecimiento de convenios. Destaca la financiación para el cultivo del olivo, o para el espárrago, existiendo también para otros cultivos como los productos subtropicales o la campaña de frutales.
- Financiación con 1,74 millones de euros a la cooperativa Aceites de Granada Tierras Altas, impulsando la comercialización del aceite de 8.700 oleicultores granadinos.
- Favorecer la implantación de energías revocables en municipios de Granada, financiando la instalación de placas fotovoltaicas en más de veinte municipios de la provincia. Además de un considerable ahorro energético, contribuirá al desarrollo sostenible y al cuidado del medio ambiente.
- La toma de conciencia es fundamental para la conservación del patrimonio natural. Para la conservación del patrimonio natural es fundamental la toma de conciencia. De esta manera, la reforestación de espacios naturales, con la participación de los escolares, sigue siendo un elemento destacado en la actuación de Obra Social CajaGRANADA. El pasado año, se realizaron actividades de reforestación dirigidas a escolares del entorno de las Sierras de Jaén, Baeza, Torres y La Bobadilla, fomentando el compromiso con la naturaleza de 330 escolares.
- Con carácter general, nuestro compromiso medioambiental lo trasladamos a través de nuestro voto en los respectivos Consejos de Administración de las empresas en que participamos. Buena parte de nuestras inversiones y participaciones se centran en compañías productoras de energías renovables: hidráulica, eólica o solar, así como en otras dedicadas al tratamiento del ciclo integral del agua o a la eliminación, tratamiento y aprovechamiento de residuos orgánicos. En este sentido cabe destacar nuestra presencia en energías renovables en zonas menos favorecidas (Eólica del Zenete, Fersa Energías Renovables) y tratamiento de aguas (Aquagest). Además, en 2010:
 - A través de Corporación Caja de Granada e Inversiones Progranada, S.C.R. de Régimen Simplificado, S.A., en 2010 mantiene el 4,06% del capital de Fersa Energías Renovables, S.A., con un coste de cartera de 4.396.740 euros.
 - En Silicio Energía mantenemos el 5% del capital de la sociedad, con una participación nominal de 3.450.000 euros.
 - CajaGRANADA continúa con la inversión de 11% del capital en la sociedad Red de Villas Turísticas de Andalucía, S.A., con un coste de cartera de 1.000.000 euros.

Principales indicadores medioambientales

Es el papel uno de los principales recursos consumidos por la entidad. En 2010, CajaGRANADA ha utilizado papel reciclado de 80 gramos con Certificación Azul, es decir, materia prima 100% reciclada, estando prohibidos los agentes blanqueantes clorados y los ópticos. Además, CajaGRANADA tiene medidas para reciclar el papel usado mediante contenedores que son retirados periódicamente por empresas especializadas. Durante el año 2010, fueron retiradas 41,06 toneladas de papelote.

Consumo de papel (en hojas)



Durante el año 2010, CajaGRANADA ha seguido fomentado el uso y el volumen de operaciones realizadas a través de Caja Electrónica, con el consiguiente ahorro de papel. El aumento del volumen en las operaciones realizadas a través de la Caja Electrónica y de las comunicaciones por medio de cartero virtual, ha permitido la eliminación de un importante número de documentos que no se han llegado a imprimir, suponiendo este servicio un positivo impacto medio ambiental. Así, en 2010, se ha incrementado el cartero virtual en un 14,39% respecto a 2009. De igual modo, la normativa interna en CajaGRANADA es publicada y mantenida a disposición de los empleados en la Intranet, pudiendo ser consultada en cada uno de los puestos de trabajo; continuamos con el escaneado de documentos, evitando la utilización de tóner y papel. En la siguiente tabla se puede ver la evolución de correspondencia electrónica.

Evolución de la correspondencia electrónica	2010	2009	2008
Sobres totales (und.)	13.412.639	12.831.922	11.759.152
Sobres papel	5.975.212	6.329.977	6.799.276
Sobres virtuales	7.437.427	6.501.945	4.959.876
% virtual/total	55,45%	50,67%	42,18%

Evolución de la correspondencia electrónica año 2010				
Fecha	Sobres en papel	Sobres totales	% virtual/total	Documentos no papel
01/2010	515647	1.089.396	52,67%	1.459.548
02/2010	468594	1.019.002	54,01%	1.400.453
03/2010	498040	1.077.600	53,78%	1.489.639
04/2010	511425	1.121.657	54,40%	1.556.991
05/2010	502393	1.116.472	55,00%	1.602.664
06/2010	496262	1.138.974	56,43%	1.640.894
07/2010	544233	1.242.386	56,19%	1.797.981
08/2010	457682	1.007.186	54,56%	1.386.566
09/2010	481081	1.109.350	56,63%	1.577.029
10/2010	503028	1.192.763	57,83%	1.755.120
11/2010	494721	1.121.673	55,89%	1.620.529
12/2010	502106	1.176.180	57,31%	1.705.015

Por lo que respecta al consumo de cartuchos de tóner, continuamos con la reducción experimentada. Tanto los cartuchos de los Servicios Centrales como los de las sucursales son retirados por la empresa granadina Zona Verde, la cual está homologada por la Junta de Andalucía y está certificada por la normativa UNE ISO 9001 y 14001.

Consumibles informáticos	2010	2009	2008
Toners (und.)	803	1.235	1.332
Toners reciclados (und.)	311	1.212	1.303
% toners reciclados/utilizados	38,72%	98,01%	97,8%
% cartuchos Inkjet reciclados/utilizados	80%	90,7%	90%

En CajaGRANADA, completamos el ciclo de vida de los diversos elementos, reciclando los materiales de manera individual y selectiva. Existen contenedores diferenciados para el reciclado de aparatos técnicos como ordenadores obsoletos, amén del existente para papel para reciclar, impresoras y otros elementos. En el año 2010 no ha habido residuos de equipos informáticos.

En cuanto al consumo de agua, en CajaGRANADA, realizamos un mantenimiento y revisión trimestral en todas nuestras sucursales, comprobando la ausencia de fugas. Asimismo, se revisan centralizadamente los histogramas que llegan en las facturas para detectar posibles consumos anómalos. Los grifos instalados tienen difusores atomizados y cuentan con fluxómetros de caudal temporizado. El edificio de la sede central tiene instalado un sistema programable de riego por goteo.

Consumo de agua (m³)	2010	2009	2008
Sede Central	9.245	10.465	9.252
Consumo medio empleado Sede Central	19,6	22,03	-
Sobre 198 sucursales	9.175	10.028	9.380
Colegio Primaria y Secundaria CajaGRANADA	3.456	3.272	4.026
Colegio de Sordos CajaGRANADA	1.677	1.579	1.498
Nuevo Centro Cultural Memoria de Andalucía	3.660	1.960	1.760

En cuanto a la protección de la capa de ozono, CajaGRANADA continúa con el proceso de renovación de las máquinas de aire acondicionado que utilizan el gas R-22, por otras más modernas que utilizan el gas refrigerante R-410 y similares que protegen la capa de ozono. En caso de averías en máquinas con gas R-22 se tiende a sustituirlas por nuevas, en vez de repararlas. Los gases son recogidos y trasladados por personal específico que cuenta con los medios necesarios para ello. Durante el año 2010, CajaGRANADA ha continuado con la renovación de máquinas de aire acondicionado.

CajaGRANADA y el cambio climático

CajaGRANADA es consciente de la importancia que el cambio climático tiene para el entorno, la agricultura y las personas. Este fenómeno tiene su origen en las emisiones de los denominados gases de efecto invernadero, principalmente CO₂, metano y N₂O. El aumento de sus concentraciones atmosféricas genera un incremento de las temperaturas, al quedar retenida por la atmósfera una parte mayor de radiación solar reflejada de la que quedaría retenida en condiciones normales. En 2010 CajaGRANADA no ha sido multada o sancionada por incumplimiento de normativas medioambientales.

CajaGRANADA genera de forma indirecta, en el desarrollo de sus actividades, fundamentalmente CO₂. Éste tiene su origen en el consumo de combustibles para transporte y calefacción así como electricidad. Como se puede apreciar en la tabla adjunta, durante el año 2010, se ha producido una disminución en el consumo de energía eléctrica, gracias a la política de eficiencia energética seguida en CajaGRANADA.

Consumo de energía	2010	2009	2008
Gasóleo (litros)	0	0	0
Gas para calefacción (m ³)	50.720	39.856	54.059
Electricidad (kwh)	13.244.405	14.261.264	15.159.897
t CO ₂ derivado de consumo eléctrico	5.072,607	5.462,064	5.806,24
t CO ₂ derivado de consumo gas calefacción	99,918	78,516	106,496

Consumo de toneladas de CO₂ calculadas en la dirección web <http://www.ceroco2.org/calcular/Default.aspx>, iniciativa conjunta de la Fundación Ecología y Desarrollo y de la Fundación Natura

Comentario [41]: **Indicador EN4**

Nivel de emisiones	2010	2009	2008
Emisiones indirectas en t de CO ₂ eq, por desplazamiento de avión	92,97	11,57	-

Fuente: GHG Protocol "emisiones de CO₂ desplazamientos empleados/
<http://ecorresponsabilidad.es/calculadora>

Desplazamientos	2010	2009	2008
Empleados (km)	1.099.100	1.423.597	1.748.304
Gasto combustible coches propios en €	21.603	18.393	26.400
Consumo combustible coches propios en litros ¹⁹	16.002	-	-

Durante 2010, se han realizado en la Sede Central de CajaGRANADA cerca de 170 videoconferencias, con un incremento de más del 34%, respecto a 2009. La utilización de videoconferencia para reuniones entre profesionales con destino en diferentes territorios, conlleva el consiguiente ahorro tanto de energía como de emisión de CO₂ a la atmósfera al evitar el traslado de varias personas de una localidad a otra.

En 2010, CajaGRANADA ha continuado trabajando en la distribución nocturna de efectivo a un importante número de sucursales de CajaGRANADA con el fin de reducir las emisiones en el transporte, aprovechando horas de menor tráfico y eliminando los riesgos de seguridad para clientes y empleados.

¹⁹ Valor medio combustible (1,35 € litro)

En CajaGRANADA, consigue estas reducciones en el consumo energético por medio de la implantación de las más modernas actuaciones en materia de arquitectura-bioclímática. Nuestro edificio de la sede central en Granada cuenta en las fachadas que reciben mayor radiación solar con un sistema de parasoles (brise-soleil) que impide que los rayos solares incidan directamente con las zonas de trabajo. De forma complementaria, todo el edificio cuenta con cristales tipo climalit que mejoran el aislamiento térmico y acústico.

El edificio está dotado también de un sistema centralizado de tipo “inteligente” que gestiona las instalaciones para optimizar su funcionamiento:

- Monitoreo permanente de los equipos de climatización para ajustar esta a las condiciones de temperatura y humedad del exterior.
- La intensidad de la iluminación interior, por medio de luz fría de bajo consumo, está regulada de forma permanente en función de la intensidad de la luz natural que entra por las fachadas y el atrio central.

CajaGRANADA renueva su firme compromiso con el medio ambiente

CajaGRANADA vuelve a regular la temperatura de sus instalaciones durante el verano para ahorrar energía. Iniciativa aprobada en 2007, el Consejo de Administración de la entidad decidió volver a aplicar la medida de regulación de la temperatura en las oficinas y en la sede central para propiciar el ahorro energético y contribuir así a la protección del medio ambiente.

En concreto, la iniciativa fija en 25 grados centígrados la climatización de sus oficinas y sedes durante los meses de julio, agosto y septiembre. Esta medida supone un incremento medio de 2,5 grados sobre la temperatura media que actualmente se registra en sus instalaciones, y, como consecuencia, un ahorro de entre un 6% y un 10% de la energía que normalmente se consume durante el periodo estival, evitando la emisión de 63.000 kilos de CO₂ a la atmósfera.

Esta medida llevaba aparejada la invitación a todos los empleados y empleadas de CajaGRANADA, a adecuar durante los meses de verano la vestimenta a la nueva temperatura, al objeto de equilibrar la comodidad y el bienestar con los deseados beneficios generales que ocasiona el ahorro de energía perseguido. Además, CajaGRANADA anima a la adopción de medidas similares en instituciones públicas, empresas, y hogares, como muestra solidaria con el entorno y como apuesta decidida contra el cambio climático, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.



En las sucursales, la iluminación es también de luz fría de bajo consumo, las cristalerías de fachada cuentan con persianas accionadas en función de la incidencia solar y un tratamiento refractario de la radiación y los sistemas de climatización e iluminación tienen instalados programadores horarios para prevenir olvidos en su desconexión. Estas mejoras en la eficiencia se aplican tanto en los procesos de apertura como de reforma de las sucursales. Por medio de estos sistemas se consigue una importante reducción en el consumo energético, lo que redundará en una disminución de las emisiones de CO₂ y, por ende, a frenar el cambio climático.

Las actividades financieras desarrolladas por CajaGRANADA no tienen impacto directo sobre la biodiversidad, dado que todos los centros de trabajo están ubicados en entornos urbanos. Por ello, no hay especies en peligro de extinción afectadas por sus actividades.

CajaGRANADA compensa parte del CO₂ que genera mediante la plantación de árboles y plantas en la provincia de Jaén. Durante el ejercicio 2010, se ha cumplido ya el noveno año de colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. El objetivo es plantar 5.000 unidades cada año. Las plantaciones son realizadas por escolares de esta provincia, lo que contribuye, además, a difundir los valores de respeto y conservación del entorno entre los más pequeños, con una participación de 330 escolares. El importe total en el marco de las acciones realizadas por Obra Social en el marco de las campañas de reforestación en 2010, ascendió a doce mil euros.

CASO PRÁCTICO: “La Vega en la Memoria”. Preservación y difusión del medio ambiente

Sensibilizar, crear conciencia solidaria y promover la protección de la Vega de Granada. Ésas son las líneas de actuación y los principales objetivos a los que se suma el Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía mediante la convocatoria del concurso de dibujo, fotografía y vídeo "La Vega en la Memoria". Se trata de una iniciativa que se enmarca en el apoyo de la Obra Social de la entidad a la plataforma de participación ciudadana "Vega Educa", que aglutina el esfuerzo y la actividad de más de un centenar de centros educativos, del Centro del Profesorado (CEP), así como de instituciones y empresas, como el caso de la Junta de Andalucía, la Universidad de Granada, la Cámara de Comercio, la Diputación Provincial, el Ayuntamiento de Granada, el Parque de las Ciencias y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), entre otros, que han manifestado su adhesión y apoyo a una declaración en defensa de la Vega de Granada, concebido como territorio agrario y natural, pero también como patrimonio material e inmaterial. Según esta declaración, la Vega es un regalo generoso de la naturaleza que las civilizaciones que poblaron Granada han sabido enriquecer y dinamizar, y debe continuar teniendo una importante presencia en nuestro patrimonio cultural, por lo que es necesario favorecer un modelo de desarrollo sostenible. Creación y conciencia medioambiental.

La convocatoria del concurso se une a la colaboración activa por parte de la Obra Social de CajaGRANADA en los eventos organizados por Vega Educa durante el presente curso, además del desarrollo de diversas actividades conjuntas en las instalaciones del Centro Cultural, que se convierten así en un espacio para la difusión y promoción educativa de los valores medioambientales. Las modalidades en las que se puede participar son dibujo, fotografía y vídeo, aunque todas ellas deben centrarse en los valores de compromiso, difusión y defensa del patrimonio cultural y ambiental vinculados a la Vega granadina.

Las obras ganadoras, así como aquellos trabajos finalistas que se consideren del interés, formarán parte de una exposición de carácter virtual que se promoverá desde el Centro Cultural CajaGRANADA, en el marco del apoyo a "Vega Educa" a través de diferentes actividades a lo largo del presente curso. Los premios, que consisten en material para favorecer el trabajo creativo iniciado por los estudiantes, se entregarán a la finalización de la Marcha en defensa de la Vega, en la segunda edición de una actividad en la que participarán miles de escolares de Granada, prevista para el próximo mes de abril de 2011. El Museo CajaGRANADA Memoria de Andalucía, que incluye contenidos y propuestas en torno a la riqueza medioambiental andaluza, así como la línea de actividad sociocultural y educativa del Centro Cultural y la Obra Social de CajaGRANADA, continúan así fomentando los valores de compromiso con la preservación de nuestro patrimonio natural.

Nuestros Próximos Pasos

A lo largo de este Informe hemos mostrado las diferentes iniciativas puestas en marcha por CajaGRANADA en el ámbito de la responsabilidad social corporativa para dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés. Esperamos que la información recogida a lo largo del Informe haya servido para conocer mejor a nuestra entidad. No obstante, no podemos obviar que la actual situación económica nos aconseja prestar especial atención a aquellos aspectos que constituyen la base primordial de nuestra actividad.

En CajaGRANADA entendemos el proceso de elaboración de este Informe como un proceso de mejora continua, por lo que somos conscientes que existen áreas donde tenemos un amplio margen de mejora. La integración de la entidad en el Grupo Financiero BMN, debe hacernos asumir nuestros próximos pasos en un marco común de trabajo que ordene cada una de las acciones llevadas a cabo en el desempeño económico, social y medioambiental. No obstante, continuamos con el compromiso adquirido por CajaGRANADA referente a la verificación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas por el verificador. CajaGRANADA renueva compromisos asumidos en 2009 e incorpora nuevos.

Dimensión Económica

Oportunidades: A partir de una gestión eficiente de los recursos que nos son confiados, como medio para garantizar nuestra estabilidad y seguridad, CajaGRANADA apuesta por:

- Participar de forma activa en el Plan ICO
- Continuar con el apoyo a los sectores productivos, en especial a la pequeña y mediana empresa

Dimensión Medioambiental

Oportunidades: Disminución de nuestro impacto ambiental directo, optimizando el uso que hacemos de la energía y los recursos naturales en nuestra red de oficinas y en la sede central, así como fomentar las financiaciones que mantengan y mejoren el entorno.

- Avanzar en el compromiso de reducir el consumo de papel
- Continuar con la sensibilización medioambiental a través de los talleres y actividades del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, Memoria de Andalucía
- Seguir adoptando medidas que reduzcan el consumo energético

Dimensión Social

Oportunidades: Constituye una efectiva oportunidad poner en práctica políticas de ayuda a las familias derivadas de la situación económica.

- A través de la concesión de moratorias y reestructuración de operaciones continuar con la política de ayuda a clientes con elevado endeudamiento para adaptarlas, en la medida de lo posible, a su actual capacidad de pago.

Oportunidades: Fomentar entre nuestros proveedores criterios de Responsabilidad Social Corporativa.

- Continuar avanzando en el plan de homologación de nuestros proveedores

Oportunidades: Toma de posición activa en el desarrollo de actuaciones de las necesidades de la población.

- Seguir orientando la acción social hacia aquellas nuevas demandas de la sociedad derivadas de la situación económica

Oportunidades: Continuar avanzando en materia de igualdad.

- Avanzar en la implantación del Plan de Igualdad de CajaGRANADA

Cuestionario de opinión

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 quiere facilitar un canal de comunicación para nuestros grupos de interés. La valoración del informe de RSC por parte de nuestros grupos de interés tiene especial relevancia para CajaGRANADA porque nos ayuda a seguir mejorando en las próximas ediciones.

Por favor, rellene el cuestionario y remítanoslo por correo ordinario, correo electrónico o fax, a la siguiente dirección:

Caja General de Ahorros de Granada
 Avenida Fernando de los Ríos, 6
 18006 Granada
 Teléf.- 958 241866
 Fax.- 958 244668
 Correo electrónico.- rsc@caja-granada.es

Tu opinión nos interesa:

1. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA?

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
Los datos e información que contiene esta memoria me han resultado de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me parecen importantes los contenidos de esta memoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con esta memoria CajaGRANADA responde a mis expectativas de compromiso e información sobre las actividades que realiza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuál es su valoración de los siguientes aspectos?

	Excelente	Alta	Regular	Baja
Valoración global de la Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración Global del contenido de la Memoria de Responsabilidad Social 2010 de CajaGRANADA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración Global del diseño y presentación de la Memoria de Responsabilidad Social 2010 de CajaGRANADA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Información para el análisis de la encuesta.

Edad	Menor de 25 <input type="checkbox"/>	Sexo	Hombre <input type="checkbox"/>	Grupo al que pertenece	
	De 25 a 45 <input type="checkbox"/>		Mujer <input type="checkbox"/>	Clientes <input type="checkbox"/>	
	Mayor de 45 <input type="checkbox"/>			Plantilla <input type="checkbox"/>	
				Proveedores <input type="checkbox"/>	
				Administración Pública <input type="checkbox"/>	
				Entidades Sociales <input type="checkbox"/>	
				Otros <input type="checkbox"/>	

4. ¿Le gustaría realizar algún comentario, observación o sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar?

Índice del contenido del GRI



	G3	Global Compact	Reporte	Página
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
1.1	1.1. Declaración del máximo responsable, estrategia		Total	4
1.2	1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades		Total	6, 113
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
2.1	2.1. Nombre de la organización		Total	115
2.2	2.2. Principales marcas, productos y/o servicios		Total	12
2.3	2.3. Estructura operativa de la organización		Total	13
2.4	2.4. Localización de la sede principal de la organización		Total	115
2.5	2.5. Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas		Total	9, 44
2.6	2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica		Total	9
2.7	2.7. Mercados servidos		Total	9, 44
2.8	2.8. Dimensiones de la organización (ventas netas, capitalización total, etc.)		Total	14
2.9	2.9. Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización		Total	44
2.10	2.10. Premios y distinciones		Total	15
PÁRAMETROS DE LA MEMORIA				
Perfil de la memoria				
3.1	3.1 Periodo que cubre la memoria		Total	8

3.2	3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente		Total	8
3.3	3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)		Total	8
3.4	3.4. Punto de contacto		Total	115
Alcance y cobertura de la memoria				
3.5	3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés)		Total	7, 8
3.6	3.6. Cobertura de la memoria		Total	6
3.7	3.7. Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria		Total	6
3.8	3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones		Total	6
3.9	3.9. Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI		Total	8
3.10	3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores		Total	13, 14, 76, 91, se han incluido notas aclaratorias en los propios cuadros o a pie de página.
3.11	3.11. Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo		Total	13, 14, 76, 91, se han incluido notas aclaratorias en los propios cuadros o a pie de página.
Índice del contenido del GRI				
3.12	3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria		Total	118
Verificación				
3.13	3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria		Total	8
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
Gobierno				
4.1	4.1. Estructura de gobierno de la organización		Total	27
4.2	4.2. Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo		Total	27

4.3	4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos		Total	27
4.4	4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno		Total	26, 27
4.5	4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización		Total	27
4.6	4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno		Total	19, 20
4.7	4.7. Procedimiento para la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos		Total	19
4.8	4.8. Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación		Total	18-19
4.9	4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios		Total	22
4.10	4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social		Total	19, 20, 22
Compromiso con iniciativas externas				
4.11	4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución		Total	27, 28
4.12	4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe		Total	9
4.13	4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: - Esté presente en los órganos de gobierno - Participe en proyectos o comités - Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios - Tenga consideraciones estratégicas		Total	9
Participación de los grupos de interés				
4.14	4.14. Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido		Total	24-26
4.15	4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete		Total	24-27 Para la identificación de los grupos de interés

				descritos en la web de la entidad, www.caja-granada.es , se han venido realizando diferentes análisis internos y externos. Anualmente se contrasta su vigencia y validez con motivo del estudio de la competencia y las tendencias del sector.
4.16	4.16. Participación de los grupos de interés (frecuencia)		Total	25, 26, 27
4.17	4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria		Total	7, 25, 113
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN				
La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA				
			Total	17
	El doble dividendo, la filosofía del compromiso responsable de CajaGRANADA		Total	20
	Valor económico añadido		Total	35
	Valor económico indirecto		Total	36
	CajaGRANADA, comprometida con los clientes		Total	42
	El perfil de nuestros clientes		Total	43
	Próximos a nuestros clientes		Total	44
	Monte de Piedad		Total	64
	CajaGRANADA, comprometida con su comunidad		Total	93
	Contra la exclusión financiera		Total	95
	Obra Social CajaGRANADA: 2010 en cifras		Total	98
	Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social		Total	113
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Desempeño Económico				
EC.1	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagados a proveedores de capital y a gobiernos		Total	35
EC.2	EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático		Parcial (a)	110-111 La actividad financiera que desarrolla CajaGRANADA y el cumplimiento estricto de la

				<p>legalidad en todos sus ámbitos no pone de manifiesto riesgos regulatorios significativos directos relacionados con el cambio climático. Por otro lado, existen oportunidades y ventajas competitivas potenciales asociadas a la financiación de nuevas tecnologías relacionadas con el cambio climático.</p> <p>No obstante, a medio plazo (2013) CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder a este indicador de manera más fiable.</p>
EC.3	EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales		Total	75,76
EC.4	EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos		Total	10,80
Presencia en el mercado				
EC.5	EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugar donde se desarrollen operaciones significativas		Total	85
EC.6	EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		Total	37-39
EC.7	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		Total	73
Impactos económicos indirectos				
EC.8	EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie		Total	95-98
EC.9	EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos		Total	36
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN				
	CajaGRANADA, comprometida con la gestión medioambiental		Total	104
	Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA		Total	105
	Principales indicadores medioambientales		Total	108
	CajaGRANADA y el cambio climático		Total	110

	Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social		Total	113						
	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL									
	Materiales									
EN.1	EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen	GC8	Total	108						
EN.2	EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	GC8	Total	108, 109						
	Energía									
EN.3	EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	GC8	Total	110 <table border="1" data-bbox="1411 537 1759 610"> <tr> <td>Consumo de Energía</td> <td>2010</td> </tr> <tr> <td>Electricidad, en GJ</td> <td>47.680</td> </tr> <tr> <td>Gas para calefacción, en GJ</td> <td>1.979</td> </tr> </table>	Consumo de Energía	2010	Electricidad, en GJ	47.680	Gas para calefacción, en GJ	1.979
Consumo de Energía	2010									
Electricidad, en GJ	47.680									
Gas para calefacción, en GJ	1.979									
EN.4	EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	GC8	Parcial	110 A medio plazo (2012), CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder a este indicador de manera más fiable.						
EN.5	EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia	GC9	Total	110, 111						
EN.6	EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	GC9	Total	105						
EN.7	EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	GC8	Total	105-107						
	Agua									
EN.8	EN8 Captación total de agua	GC8	Total	109						
EN.9	EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		No aplica	109, todas las aguas utilizadas por CajaGRANADA son gestionadas por los contratos de servicios suscritos por la entidad con las empresas de gestión de aguas que operan en los municipios en los que estamos presentes.						
EN.10	EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	GC8	No aplica	109, todas las aguas utilizadas por CajaGRANADA son gestionadas por los contratos de servicios suscritos por la entidad con las empresas de gestión de aguas que operan en los municipios en los que estamos presentes.						

Biodiversidad				
EN.11	EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	GC8	No aplica	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada.
EN.12	EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	GC8	No aplica	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no producen impactos en la biodiversidad. No obstante, a través de Obra Social CajaGRANADA se vienen desarrollando programas destinados a la protección y preservación del medio ambiente.
EN.13	EN13 Hábitat protegidos o restaurados		Total	111
EN.14	EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad		Total	111
EN.15	EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie		No aplica	CajaGRANADA no realiza actividades que afecten a especies protegidas en las áreas indicadas.
Emisiones, vertidos y residuos				
EN.16	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	GC8	Total	110
EN.17	EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	GC8	Total	110
EN.18	EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	GC9	Total	110, 111
EN.19	EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	GC8	No aplica	Aunque CajaGRANADA no produce emisiones significativas de gases que afecten a la capa de ozono, reduce estas emisiones sustituyendo máquinas de aire acondicionado por otras más modernas que utilizan el gas refrigerante R-410 y similares que protegen la capa de ozono.
EN.20	EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	GC8	No aplica	En CajaGRANADA no se producen emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles.

EN.21	EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	GC8	No aplica	Lo vertidos de aguas residuales de CajaGRANADA van a la red de saneamiento público.
EN.22	EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	GC8	Total	108-109
EN.23	EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	GC8	No aplica	En CajaGRANADA no se ha producido ningún derrame significativo.
EN.24	EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	GC8	No aplica	CajaGRANADA no ha transportado residuos considerados peligrosos.
EN.25	EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante		No aplica	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada.
Productos y servicios				
EN.26	EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	GC8	Total	105-107
EN.27	EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	GC8	No aplica	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no implican venta de productos con materiales de embalaje.
Cumplimiento normativo				
EN.28	EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	GC8	Total	110
Transporte				
EN.29	EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal		Total	110
General				
EN.30	EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales		Total	107
DIMENSIÓN SOCIAL				
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN				
	CajaGRANADA y sus proveedores		Total	37
	CajaGRANADA, comprometida con los clientes		Total	42

	CajaGRANADA, comprometida con su plantilla		Total	70																																								
	CajaGRANADA, comprometida con su comunidad		Total	93																																								
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL																																												
1. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO																																												
INFORMACIÓN SOBRE ENFOQUE DE GESTIÓN																																												
	CajaGRANADA, comprometida con su plantilla		Total	70																																								
	Atracción y retención del talento		Total	73																																								
	Desarrollo profesional		Total	76																																								
	Igualdad de oportunidades		Total	82																																								
	Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno		Total	88																																								
	Salud y seguridad laboral		Total	89																																								
	Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social		Total	113																																								
Empleo																																												
LA.1	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región		Total	71-73																																								
LA.2	LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región		Total	73, 74																																								
				<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Índice de Rotación</th> </tr> <tr> <th>Autonomía</th> <th>Voluntaria</th> <th>No Voluntaria</th> <th>H</th> <th>M</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andalucía</td> <td>0,36</td> <td>1,17</td> <td>21</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Aragón</td> <td>33,33</td> <td>66,67</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rotación</th> <th>Voluntaria</th> <th>Involuntaria</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hombre</td> <td>5</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Mujer</td> <td>4</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>9</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numero de promociones internas</td> <td>435</td> </tr> <tr> <td>Hombre</td> <td>192</td> </tr> <tr> <td>Mujer</td> <td>243</td> </tr> </tbody> </table>	Índice de Rotación					Autonomía	Voluntaria	No Voluntaria	H	M	Andalucía	0,36	1,17	21	13	Aragón	33,33	66,67	2	1	Rotación	Voluntaria	Involuntaria	Hombre	5	18	Mujer	4	10	Total	9	28		2010	Numero de promociones internas	435	Hombre	192	Mujer	243
Índice de Rotación																																												
Autonomía	Voluntaria	No Voluntaria	H	M																																								
Andalucía	0,36	1,17	21	13																																								
Aragón	33,33	66,67	2	1																																								
Rotación	Voluntaria	Involuntaria																																										
Hombre	5	18																																										
Mujer	4	10																																										
Total	9	28																																										
	2010																																											
Numero de promociones internas	435																																											
Hombre	192																																											
Mujer	243																																											
LA.3	LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal		Total	75, 76																																								
Relaciones empresa/ trabajadores																																												
LA.4	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	GC3	Total	88																																								

LA.5	LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	GC3	Total	89
Salud y seguridad en el trabajo				
LA.6	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo		Total	90
LA.7	LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región		Total	90
LA.8	LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves		Total	78, 91
LA.9	LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Total	89-90
Formación y educación				
LA.10	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado		Total	78
LA.11	LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales		Total	76-78
LA.12	LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional		Total	80, 81
Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA.13	LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad	GC6	Total	27, 72
LA.14	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional		Total	85
2. DERECHOS HUMANOS				
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN				
La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA			Total	17
Derechos Humanos			Total	34
CajaGRANADA y sus proveedores			Total	37
CajaGRANADA, comprometida con los clientes			Total	42
Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes			Total	48
El Monte de Piedad			Total	64
CajaGRANADA, comprometida con su plantilla			Total	70
Desarrollo profesional			Total	76

	Igualdad de oportunidades		Total	82
	Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno		Total	88
	Salud y seguridad laboral		Total	89
	CajaGRANADA, comprometida con su comunidad		Total	93
	Contra la exclusión financiera		Total	95
	Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social		Total	113
	Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR.1	HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	GC1-GC2	Total	34
HR.2	HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y en medidas adoptadas como consecuencia	GC1-GC2	Total	37-39
HR.3	HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados		Total	30, 80
	No discriminación			
HR.4	HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	GC1-GC6	Total	84
	Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR.5	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	GC3	Total	88, 89
	Explotación infantil			
HR.6	HR6 Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	GC5	No aplica	Ninguna de las actividades desarrolladas por CajaGRANADA presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.
	Trabajos forzados			
HR.7	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	GC4	No aplica	Ninguna de las actividades desarrolladas por CajaGRANADA presenta riesgos potenciales de incidentes de trabajo forzado o no consentido.
	Prácticas de seguridad			
HR.8	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades		Total	80

	Derechos de los indígenas			
HR.9	HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		No aplica	Ninguna de las actividades desarrolladas por CajaGRANADA presenta riesgos potenciales de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.
	3. SOCIEDAD			
	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
	La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA		Total	17
	Modelo de gobierno corporativo de CajaGRANADA		Total	26
	Prevención de Blanqueo de Capitales		Total	30
	Participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying		Total	34
	CajaGRANADA, comprometida con su plantilla		Total	70
	Desarrollo profesional		Total	76
	CajaGRANADA, comprometida con su comunidad		Total	93
	Desarrollo económico y cohesión social		Total	95
	Contra la exclusión financiera		Total	95
	Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social		Total	113
	Comunidad			
SO.1	SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa		Total	95
	Corrupción			
SO.2	SO2 Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	GC10	Total	30, 31
SO.3	SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	GC10	Total	30
SO.4	SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	GC10	Total	31
	Política pública			
SO.5	SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”		Total	34
SO.6	SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países		Total	34

	Comportamiento de competencia desleal			
SO.7	SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		Total	34
	Cumplimiento normativo			
SO.8	SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones		Total	34
	4. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
	La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA		Total	17
	Ley Orgánica de Protección de Datos		Total	31
	CajaGRANADA, comprometida con los clientes		Total	42
	La satisfacción de nuestros clientes		Total	45
	El servicio de atención al cliente de CajaGRANADA		Total	45
	Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes		Total	48
	Comunicaciones comerciales		Total	67
	Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social		Total	113
	Salud y seguridad del cliente			
PR.1	PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación		Total	32
PR.2	PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		Total	32
	Etiquetado de productos y servicios			
PR.3	PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos		Total	67, 68
PR.4	PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		Total	32
PR.5	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente		Total	45

	Comunicaciones de marketing			
PR.6	PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios		Total	67
PR.7	PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		Total	67
	Privacidad del cliente			
PR.8	PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		Total	32
	Cumplimiento normativo			
PR.9	PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización		Total	32
	SUPLEMENTO SECTORIAL SECTOR FINANCIERO			
	ENFOQUE DE GESTIÓN SECTOR FINANCIERO			
FS.1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio		Total	62, 95-97, 106-107
FS.2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio		Total	27-28, 29-30
FS.3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones		Total	27-29
FS.4	Proceso (s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio		Total	30, 76-80
FS.5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales		Total	45, 59-60, 96, 97, 106-107
	INDICADORES DE DESEMPEÑO SECTOR FINANCIERO			
FS.6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión (microempresas/Pymes/grandes) y el sector		Total	53, 97, 98, 107
FS.7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		Total	53, 56, 95-97
FS.8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		Parcial	106-107. CajaGRANADA no dispone de una línea de productos medioambientales.
	Auditoría			
FS.9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos		Parcial	30, 31, 105. En CajaGRANADA estamos

				trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder a este indicador en 2013, de manera más fiable.
	Activismo Accionarial			
FS.10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales		Total	40, 107
FS.11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos		Total	40, 53, 106-107
FS.12	Política (s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto		No aplica	CajaGRANADA no cuenta con políticas de voto formales relativas a asuntos sociales o ambientales.
	DESEMPEÑO SOCIAL			
FS.13	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo		Total	44
FS.14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas		Total	51, 55, 69, 102
	ENFOQUE DE GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
FS.15	Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de servicios y productos financieros		Total	33, 51, 66
FS.16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario		Total	57

(a) Se incluye únicamente información cualitativa

Informe de Verificación



Bureau Veritas Certification

Declara que se ha efectuado la verificación de la

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de

Caja Granada

Con respecto a su estructura, contenido y fuentes de información y como resultado de este proceso de verificación se concluye que:

- El contenido de la memoria está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos y gráficos han sido oportunamente comprobados y verificados mediante técnicas de auditoría y muestreo.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y los contenidos de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G-3 de Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certification confirma, para la

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de

Caja Granada,

la calificación de **nivel A+**

Fecha de emisión 4 de Julio de 2011



Sandra Valero
Verificador RSC
Bureau Veritas Certification

La presente Declaración se basa en un Informe de Verificación más detallado puesto a disposición de las partes interesadas.

Esta declaración no condiciona la propia que pueda determinar Global Reporting Initiative en lo que respecta al nivel de calificación.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que CajaGRANADA ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 15 Julio 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque CajaGRANADA ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 7 Junio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.