



Informe de Responsabilidad
Social Corporativa

2006

un compromiso permanente



Datos de contacto

Agradecemos a aquellos que deseen enviar preguntas, aportaciones, sugerencias, o comentarios sobre el Informe nos los hagan llegar a través de los siguientes canales:

Caja General de Ahorros de Granada
Avenida Fernando de los Ríos nº 6
18006 (Granada)

Por correo electrónico: rsc@caja-granada.es

Por teléfono: 958 244 528

Por fax: 958 244 734

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa ha sido aprobado por el Consejo de Administración de CajaGRANADA, el día 22 de noviembre de 2007.

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

un compromiso permanente

Carta del Presidente	4
Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006	6
Perfil de CajaGRANADA	11
Perfil de CajaGRANADA	12
Áreas de actividad	13
Organigrama de CajaGRANADA	14
Principales magnitudes	15
Hechos Destacados año 2006	16
La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA	19
Misión	20
Visión y valores	21
Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa	23
Modelo de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA	28
Principales avances en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa durante el año 2006	34
Compromiso con la Generación de Valor	36
Valor económico añadido	37
Valor económico indirecto	38
CajaGRANADA y sus proveedores	38
Compromiso con Nuestros Clientes	43
Hitos 2006, retos 2007 y enfoque	44
El perfil de nuestros clientes	45
Cercanos a nuestros clientes	47
La satisfacción de nuestros clientes	48
Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes	53
Monte de Piedad	70
Nuevo modelo de desarrollo comercial en CajaGRANADA	75
Comunicaciones comerciales	75
Caso práctico	78
Compromiso con Nuestra Plantilla	79
Hitos 2006, retos 2007 y enfoque	80
Atracción y retención del talento	82
Desarrollo profesional	90
Igualdad de oportunidades	97
Representación laboral en sindicatos y órganos del Gobierno	101
Salud y seguridad laboral	103
Caso práctico	108
Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno	110
Hitos 206, retos 2007 y enfoque	111
Desarrollo económico y cohesión social	112
Contra la exclusión financiera	114
La Obra Social de CajaGRANADA y sus Fundaciones	119
Caso práctico	126
Compromiso con el Medio Ambiente	128
Hitos 206, retos 2007 y enfoque	129
Desarrollo económico y cohesión social	130
Contra la exclusión financiera	135
La Obra Social de CajaGRANADA y sus Fundaciones	139
Caso práctico	142
Nuestros Próximos Pasos	143
El año 2007/2008 en Responsabilidad Social Corporativa para CajaGRANADA	144
Índice del Contenido del GRI	145
Informe de Verificación	161



Carta del Presidente

D. Antonio-Claret García García

Más de 2.300 personas presentan en este Informe su desempeño en Responsabilidad Social Corporativa. Todas ellas están vinculadas al logo blanco, azul y verde de CajaGRANADA que identifica los cientos de oficinas y eventos que nos acercan a la sociedad en Andalucía y a las ciudades españolas en las que tenemos presencia, así como a una cultura corporativa de respeto y proximidad.

Es una gran satisfacción personal presentar el II Informe de Responsabilidad Corporativa de CajaGRANADA, verificado por primera vez por expertos independientes a la entidad. A través de esta comunicación pública, rendimos cuentas a la sociedad del esfuerzo y desempeño realizado por CajaGRANADA ante algunos de los más serios retos de sostenibilidad a los que nos enfrentamos todos los ciudadanos en cualquier parte del mundo.

CajaGRANADA está comprometida con el futuro de las personas de su comunidad, con el progreso, la cohesión social y la generación de oportunidades allí donde más se necesitan. Nuestro trabajo se orienta a la obtención de un doble dividendo, que implica desarrollar nuestra actividad de tal manera, que los productos y servicios cumplan una doble función; de un lado, afectar positivamente a la prosperidad de las zonas donde CajaGRANADA actúa, contribuyendo al bienestar de las personas; de otro, el doble dividendo parte de entender que, para poder seguir cumpliendo con su compromiso social, 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 los clientes y que redunden en la obtención de un beneficio económico.

CajaGRANADA ha dado un paso decisivo en 2006 para integrar la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión estratégica, mediante la creación de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad. Se trata de un órgano especializado en cuestiones de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad que emana directamente del Consejo de Administración de la Caja, al cual asesora y presta apoyo en estas cuestiones.

Crecimiento, sostenibilidad y responsabilidad son planteamientos de importancia capital dentro de la identidad y de las formulaciones estratégicas de una empresa centenaria como CajaGRANADA.

El nuevo Plan Estratégico de CajaGRANADA, Reto 2009, con vigencia entre 2006 y 2009, guiará a la entidad en el logro de un crecimiento sostenible y rentable, en la realización de una gestión activa del riesgo y en la mejora de la productividad y la eficiencia. El éxito de Reto 2009 supondrá, también, el crecimiento del valor retornado a la comunidad.



En este ejercicio se han producido hechos que merecen ser destacados por su importancia en sí mismos y por la que tendrán, sin duda, en el desarrollo futuro de la Responsabilidad Social Corporativa en nuestra entidad y en el sector de las Cajas de Ahorro. Tienen especial relevancia la adhesión a la Alianza Europea de la Responsabilidad Social Corporativa y la participación en el grupo de trabajo que, sobre esta materia, constituyó el pasado año la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

Nos enorgullece que se reconozca a CajaGRANADA como referente por su Obra Social. Durante el año 2006, CajaGRANADA ha contribuido con su labor social al desarrollo económico de su entorno, generando 470 empleos y un movimiento económico superior a los 37 millones de euros. La inversión realizada, que superó los 20,4 millones de euros, ha permitido realizar 2.700 actuaciones y una media de 7,4 actividades diarias en beneficio de más de 2,3 millones de personas.

CajaGRANADA ha continuado prestando durante el año 2006 su apoyo al desarrollo sostenible, no sólo reduciendo el impacto ambiental que generan sus actividades, sino también, siendo muy conscientes del importante papel de CajaGRANADA en el ámbito de las inversiones socialmente responsables. La entidad ha seguido incrementando en 2006 la financiación de proyectos que desarrollan tecnologías más respetuosas con el medio ambiente y que, al mismo tiempo, impulsan la creación de riqueza. Concretamente, CajaGRANADA, ha invertido en la financiación de parques eólicos nueve millones de euros, lo que supone un importante incremento con respecto al año anterior.

Durante la primavera de 2006, la entidad lanzó su nueva tarjeta MasterCard "Andalucía Oro Solidaria", mediante la cual se destina el 0,7% de las comisiones generadas por el uso de la tarjeta a la implantación de microcréditos en Andalucía, impulsados por la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario. Adicionalmente, se destina el 0,6% de las compras realizadas con la tarjeta a proyectos humanitarios dirigidos a la infancia, la educación, y la asistencia a las zonas del mundo más necesitadas.

En su lucha contra la exclusión financiera, el año 2006 ha supuesto para CajaGRANADA, un año con especial significado. Nuestra apuesta por el microcrédito se vio refrendada con la concesión del Premio Nobel de la Paz a Mohammad Yunus, economista y fundador del Grameen Bank, en Bangladesh. Las revolucionarias ideas del profesor Yunus, un buen amigo de CajaGRANADA, con su creación del "Banco de los pobres" han servido para transformar ideas respecto del papel que las entidades financieras pueden y deben desempeñar en la lucha contra la pobreza y la desigualdad. CajaGRANADA, consciente de su papel y continuadora de la labor iniciada por Yunus, seguirá reforzando su papel contra la exclusión financiera. Es nuestra obligación asentar las bases para afrontar nuevos problemas sociales. He aquí, pues, nuestro compromiso.

Seguiremos avanzando en la gestión basada en los principios de la Responsabilidad Corporativa, principios que son parte de nuestros valores corporativos. Iniciaremos la elaboración del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, impulsaremos un proceso de consulta con grupos de interés dentro del marco de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 e incorporaremos los hallazgos en las iniciativas que han de dar respuesta a las expectativas que nos plantea la sociedad.

Por último, quiero agradecer el esfuerzo de las personas que han formado parte de CajaGRANADA en 2006 y la confianza que, en nosotros, han depositado todos los colectivos con los que nos relacionamos.



2

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006





Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006

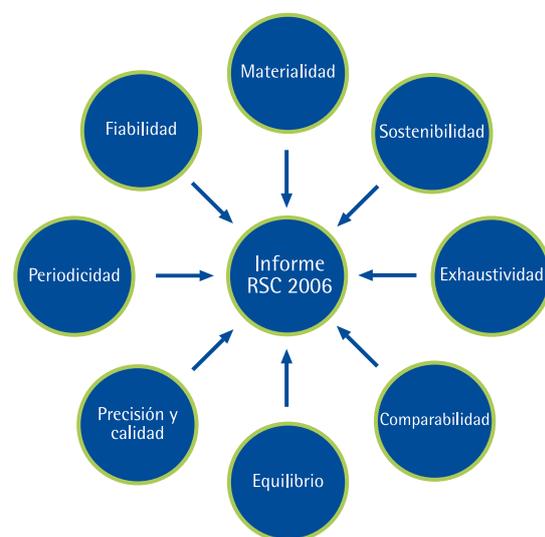
Para CajaGRANADA, la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 que tiene en sus manos supone un proceso de mejora permanente, actualizado año tras año mediante la incorporación de nuevas orientaciones tanto en su estructura como en su contenido.

En su proceso de elaboración, se han seguido las nuevas directrices marcadas por la guía G3 del Global Reporting Initiative, lo que ha significado un cambio en el enfoque con respecto al ejercicio anterior. De esta forma, es de destacar la toma en consideración de todas aquellas cuestiones que son consideradas relevantes para los grupos de interés de la compañía.

Respecto de los niveles de aplicación definidos por GRI, CajaGRANADA ha calificado su Informe como A+. De esta forma, ha 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, se han recogido todos los indicadores de desempeño que la Guía considera principales, además de los del suplemento financiero y una serie de indicadores propios de las Cajas de Ahorros propuestos por la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

La cobertura de la presente Memoria alcanza a todas las actividades de la entidad, tanto en el ámbito financiero como de Obra Social, 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 los Consejos de Administración de las mismas, salvo en algunas grandes corporaciones en los que nuestra participación no nos otorga el derecho de nombrar Consejero.

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:



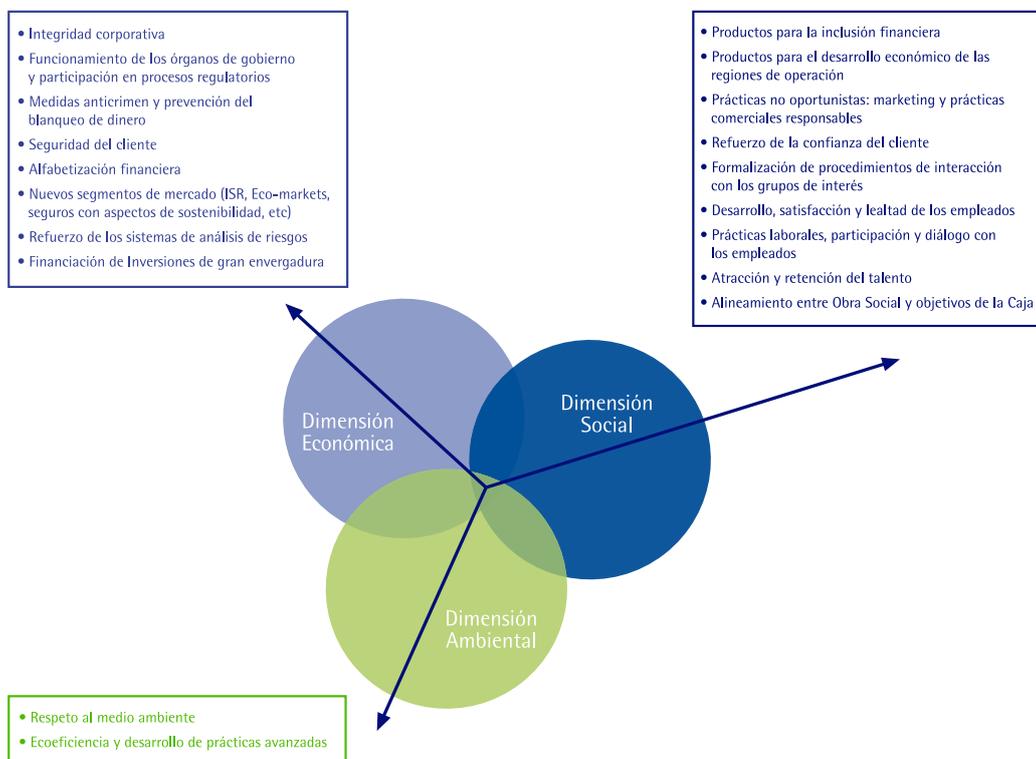


Principio de materialidad

CajaGRANADA ha realizado un estudio de materialidad, basado en el estándar AA1000 de Accountability, con la finalidad de identificar aquellos asuntos considerados como relevantes para sus grupos de interés. Este estudio ha identificado los asuntos relevantes y ha comparado su madurez en el sector, así como los riesgos que implican para la compañía. En concreto se estudiaron los siguientes aspectos:

- La importancia que las cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Corporativa tienen para los inversores institucionales.
- La madurez de cada uno de los asuntos relevantes, teniendo en cuenta la atención prestada a los mismos por otras compañías del sector, en el que CajaGRANADA desarrolla sus operaciones. Esto se realizó mediante un ejercicio de análisis de los informes de responsabilidad corporativa de aquellas empresas más representativas por su tamaño y presencia en índices de sostenibilidad.
- El interés mostrado por asociaciones sectoriales relevantes a las distintas dimensiones de la responsabilidad corporativa.
- Aquellos asuntos relacionados con la responsabilidad corporativa en el sector financiero que son recogidos por los medios de comunicación y las organizaciones sociales.

Como resultado de este análisis se identificaron los siguientes asuntos materiales:





Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006

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

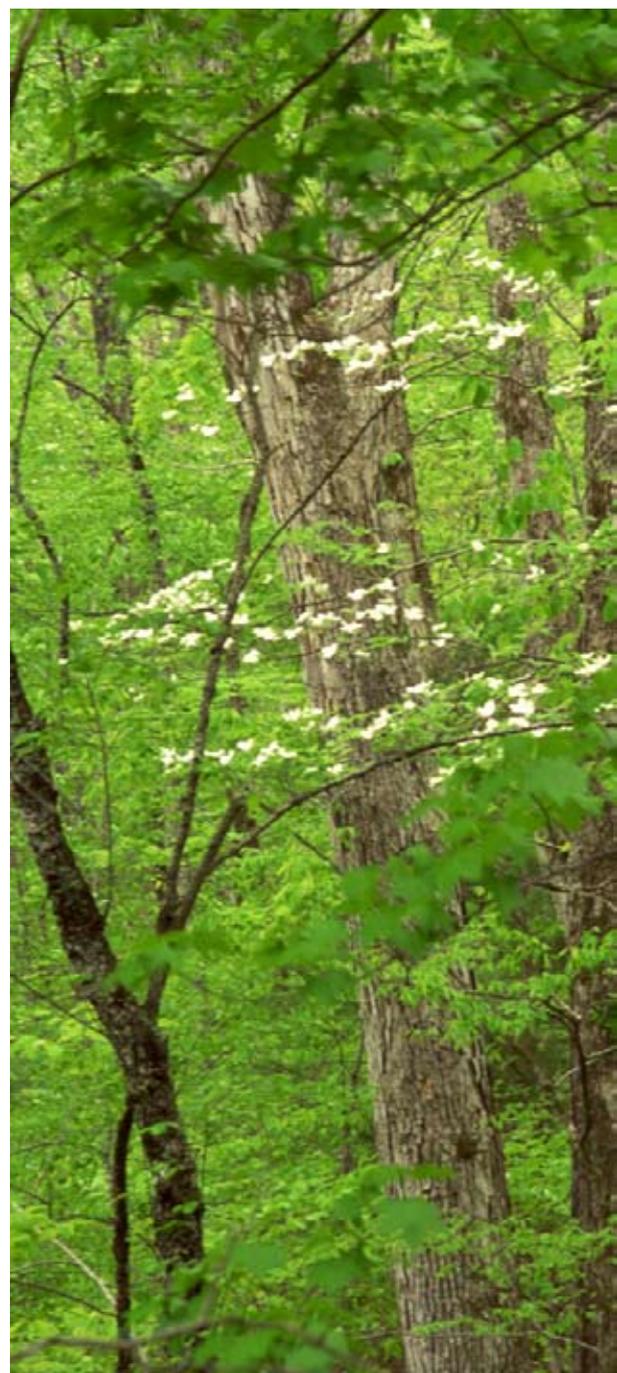
En el proceso de elaboración de este informe se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material e incluyendo todas aquellas acciones o eventos significativos que han tenido lugar en el año 2006, sin omitir información relevante para los grupos de interés.

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 2005, ejercicio en el que realizábamos la Primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA.

Equilibrio

En el Informe, se incluyen tanto aspectos positivos como negativos, con el objetivo de presentar una imagen no sesgada de los asuntos recogidos. Todo esto tiene como finalidad permitir a los grupos de interés realizar una valoración razonable del desempeño de la compañía.





Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006

Precisión y claridad

El Informe incluye numerosas tablas, gráficos y esquemas, 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 2006 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 AENOR con la finalidad de garantizar su fiabilidad y credibilidad.



3 Perfil de CajaGRANADA



Perfil de CajaGRANADA

Más de 200 años de historia

Aunque la historia de CajaGRANADA supera los cien años, hay que remontarse aún más en el tiempo para encontrar las primeras raíces de esta institución. 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 y Monte de Piedad de Granada rigió sus actividades por los Estatutos aprobados en noviembre de 1891, constituyendo, con carácter pionero en España, su Asamblea General, criterio que no sería adoptado por el resto de Cajas españolas hasta el año 1977. 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. La prensa de aquella época reflejó el debate público promovido en la sociedad granadina de final de siglo, que veía algún atisbo de superación del atraso secular de la provincia y que promovía actuaciones que fomentaran el desarrollo social y económico de Granada. 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. Estas instituciones se caracterizaban por conceder préstamos benéficos y por posibilitar la inclusión en el sistema financiero y de propiedad de las clases sociales más desfavorecidas.

La nueva institución financiera nacía con el respaldo masivo de la sociedad granadina, 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.



Perfil de CajaGRANADA

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, comenzando por la situada en la calle de Jesús y María, pasando por la ubicada en la calle San Matías, Plaza Isabel La Católica, así como la Sede Central de la Plaza de Villamena. 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.

Tras su centenaria historia como entidad financiera, CajaGRANADA está hoy presente en organismos internacionales como el Global Compact, la Asociación Internacional de Crédito Prendario o la Alianza Europea. 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, 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 del Instituto Internacional de las Cajas de Ahorros.

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, a través de la cual ofrecemos a nuestros clientes los servicios y productos de depósito y los productos de financiación.
- Medios de pago, por la que gestionamos todo lo relativo a las diversas tarjetas que ofrece la entidad: Tarjeta ANDALUCÍA PLUS (Crédito), Tarjeta ANDALUCÍA CARD (Débito), Tarjeta VISA (Classic y Oro) y las Tarjetas Solidarias (Solidaria y Solidaria Plus).

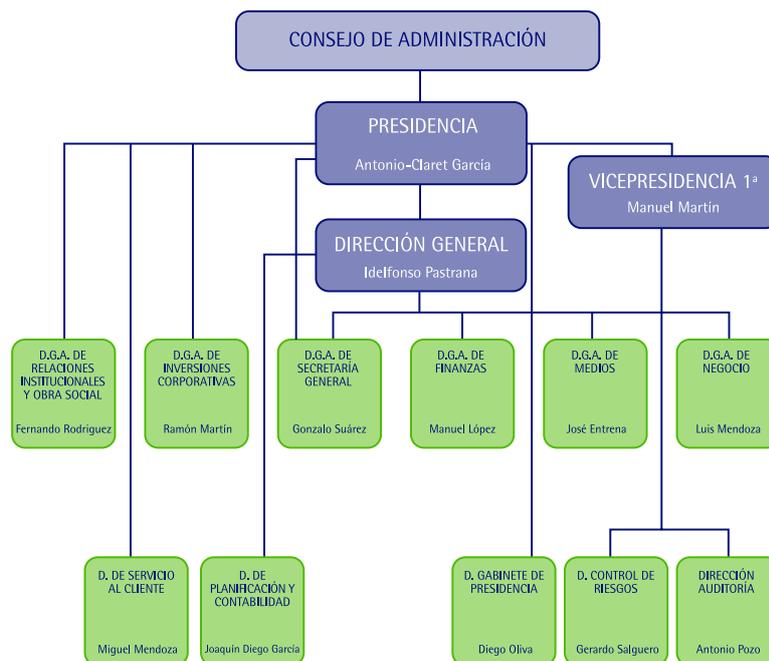




Perfil de CajaGRANADA

- El área de Seguros, por la que gestionamos los seguros generales de CajaGRANADA y el producto “Ahorro Vida”.
- Servicios Financieros, mediante la que 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, por la que 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.
- Inclusión financiera, a través de la cual 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, mediante la cual abordamos todas las inversiones de CajaGRANADA en desarrollo regional y en las empresas.
- Obra Social y Fundaciones, a través de las que 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



Perfil de CajaGRANADA

Principales magnitudes

CajaGRANADA			
Balance (miles de euros)	2006	2005	Variación 05/06
Total de Balance Público	12.676.316	10.340.810	23%
Crédito a la clientela	9.990.056	8.350.543	20%
A.F. disponibles para la venta	1.295.809	963.030	35%
Inmovilizado material	236.280	223.960	6%
Depósitos a la clientela	10.135.662	8.440.041	20%
Recursos propios	1.127.232	804.438	40%
Resultados (miles de euros)			
Margen de intermediación	265.467	240.667	10%
Margen ordinario	334.326	298.420	12%
Margen de explotación	143.906	113.612	27%
Beneficio antes de Impuestos	124.427	87.567	42%
Resultados después de Impuestos	89.717	68.040	32%
Ratios			
Depósitos por empleado	4.288,09	3.642,61	18%
Créditos por empleado	4.226,48	3.603,99	17%
Margen Ordinario por empleado	141,44	128,79	10%
Margen de Explotación por empleado	60,88	49,03	24%
B.A.I. por empleado	52,64	37,79	39%
Depósitos por oficina	21.473,86	17.768,51	21%
Créditos por oficina	21.165,37	17.580,09	20%
Margen Ordinario por oficina	708,32	628,25	13%
Margen de Explotación por oficina	304,89	239,18	27%
B.A.I. por oficina	263,62	184,35	43%
Coeficiente de Solvencia	11,82%	10,26%	1,55%
Tasa de Morosidad	0,71%	0,92%	-0,21%
Tasa de cobertura de Morosos	292,92%	249,48%	43,44%
Distribución de Resultados (miles de euros)			
Beneficio neto	89.717	68.040	32%
A reservas generales	67.217	47.628	41%
A dotación Obra Social	22.500	20.412	18%
Recursos Humanos y Materiales			
Oficinas	472	468	1%
Plantilla estructural	2.327	2.279	1%
Plantilla estructural más refuerzos medios anuales	2.364	2.312	2,23%
Cajeros automáticos	553	549	1%

Datos homogeneizados según circular 5/2004 del Banco de España (NIC)

Nota 1: El dato Número de Unidades de Negocio correspondiente al año 2005, se ha regularizado en marzo de 2006 con respecto al dato reflejado en el Informe de Responsabilidad Social 2005, debido a que no se comunicó al Banco de España el cierre de siete ventanillas.

Nota 2: Dado que la cobertura del presente informe se refiere exclusivamente a CajaGRANADA y no a su Grupo, los datos reflejados en esta tabla se refieren a los resultados individuales de la Entidad a diferencia de los reflejados en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2005 que corresponden a los datos consolidados del Grupo.

4 Hechos Destacados año 2006





Hechos Destacados Año 2006

CajaGRANADA aprueba su nuevo plan estratégico “Reto 2009”

El nuevo Plan Estratégico de CajaGRANADA, “Reto 2009”, con vigencia entre 2006 y 2009, es un plan centrado en el cliente, eje de actuación de CajaGRANADA. Los objetivos de Reto 2009 convergen en tres líneas estratégicas:

- Lograr un crecimiento sostenible y rentable.
- Realizar una gestión activa del riesgo.
- Mejorar la productividad y la eficiencia.

Puesta en funcionamiento de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de CajaGRANADA

CajaGRANADA ha dado un paso decisivo en 2006 para integrar la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión estratégica, mediante la creación de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad. Se trata de un órgano especializado en cuestiones de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad que depende directamente del Consejo de Administración de la Caja, al cual asesora y presta apoyo en estas cuestiones.

Nueva tarjeta “Andalucía Oro Solidaria”

CajaGRANADA lanzó durante la primavera de 2006 su nueva tarjeta MasterCard “Andalucía Oro Solidaria”. CajaGRANADA destina el 0,7% de las comisiones generadas por el uso de la tarjeta a la implantación de microcréditos en Andalucía impulsados por la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario. Adicionalmente, se destina el 0,6% de las compras realizadas con la tarjeta a proyectos humanitarios dirigidos a la infancia, la educación, y la asistencia a las zonas del mundo más necesitadas.

Crece la financiación de proyectos sostenibles

CajaGRANADA ha continuado prestando durante el 2006 su apoyo al desarrollo sostenible, no sólo reduciendo el impacto ambiental que generan sus actividades, sino también, siendo muy conscientes del importante papel de CajaGRANADA en el ámbito de las inversiones socialmente responsables. La entidad ha seguido incrementando en 2006 la financiación de proyectos que desarrollan tecnologías más respetuosas con el medio ambiente que, al mismo tiempo, impulsan la creación de riqueza. Concretamente, CajaGRANADA, ha invertido en la financiación de parques eólicos 9 millones de euros, lo que supone un importante incremento con respecto al año anterior.



Hechos Destacados Año 2006

CajaGRANADA, referente nacional por su Obra Social

Durante el año 2006, CajaGRANADA ha contribuido con su labor social al desarrollo económico de su entorno, generando 470 empleos y un movimiento económico superior a los 37 millones de euros. La inversión realizada, que superó los 20,4 millones de euros, ha permitido realizar 2.700 actuaciones, una media de 7,4 actuaciones diarias en beneficio de más de 2,3 millones de personas.

CajaGRANADA amplía su oferta de canales incorporando nuevas tecnologías y más utilidades

CajaGRANADA, fiel a su carácter pionero en la incorporación de mejoras tecnológicas, ha ampliado durante el año 2006 la oferta de canales a disposición de sus clientes. Los avances han sido especialmente importantes en los canales alternativos, a los que se ha dotado de una mayor eficacia y funcionalidad. En este año, se han mejorado las prestaciones y la seguridad de los canales alternativos para garantizar más calidad del servicio. A la ampliación de la gama de productos y operaciones disponibles en Caja Electrónica, han seguido las nuevas funciones incorporadas para dispositivos móviles, las nuevas incorporaciones a servicios complementarios no financieros, como el acceso a datos u otra información para uso de los clientes, la mejora en el uso de estos canales para que sean más cómodos para los clientes, y finalmente, se han incrementado las medidas de seguridad en los canales virtuales y en el comercio electrónico.

CajaGRANADA desarrolla importantes avances en la gestión del riesgo

En 2006, CajaGRANADA ha puesto en producción el Plan de Implantación de los Sistemas Automáticos de Decisión, siguiendo la nueva concepción que se transmite en Basilea II. Además, se ha iniciado el diseño de un sistema de riesgo proactivo, aplicado a particulares, con el que, en 2007, se pretende tener listos unos modelos de riesgo propios para su implantación en los Sistemas de Decisión de la Caja. También comenzó el desarrollo de un plan de decisión y asignación de límites para la admisión de riesgo de crédito para empresas. En cuanto a los sistemas de información de riesgos, en 2006 finalizó la segunda fase del M.I.R. (Modelo de Información de Riesgos) y se ha iniciado la tercera y definitiva fase.

Inicio de las obras del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA

El Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA proyecta un complejo arquitectónico con instalaciones culturales de primer orden. En torno al museo se ubican un vanguardista espacio escénico, amplias salas de exposiciones temporales, polivalentes talleres y una atrayente mediateca. El proyecto arquitectónico es obra de Alberto Campo Baeza.

5 La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA



La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

Principales hitos del año	Retos 2007
Publicación del segundo informe de RC	Impulso a la elaboración del Plan Director de Responsabilidad Corporativa
Verificación del informe de RC 2006 por expertos independientes	Inicio de un proceso de consulta con grupos de interés dentro del marco de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007
Adhesión a la Alianza Europea de la Responsabilidad Social Corporativa	Continuación del compromiso adquirido por CajaGRANADA relacionado con la verificación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa
Participación en el grupo de trabajo de Responsabilidad Social Corporativa de la Confederación Española de Cajas de Ahorros	
Puesta en marcha de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad	

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:

- 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 estos. Para ello, la entidad ha definido su misión, visión y valores corporativos.

Misión

La razón de ser de CajaGRANADA es ser referentes por nuestro compromiso de maximizar el 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 siguientes valores corporativos:

VALORES CORPORATIVOS DE CajaGRANADA

Responsabilidad

Operamos con criterios de responsabilidad que están en consonancia con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Actuamos con sentido crítico, aprendiendo de nuestros errores.

Honestidad

Las personas de CajaGRANADA cumplen sus compromisos y se esfuerzan por atender las expectativas de nuestros grupos de interés con el objetivo de ser más útiles a la sociedad.

Compromiso

Todas las personas que forman parte de CajaGRANADA tienen la responsabilidad de ayudar a la compañía a cumplir su misión y alcanzar su visión.

Motivación

Cada una de las personas que forman CajaGRANADA tienen una influencia decisiva en el entorno de trabajo y en su desarrollo profesional. En su mano está generar un ambiente de trabajo atractivo, retador y gratificante.

Trabajo en equipo

Fomentamos la colaboración entre los empleados para lograr los objetivos de CajaGRANADA. Promovemos canales de comunicación formales que permiten una adecuada comunicación y un ambiente armónico.

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.

Orientación a resultados

Nuestra mejor contribución a la sociedad es cumplir eficientemente con nuestros fines. Ponemos el mayor empeño en lograr nuestros objetivos de una manera profesional, rápida y eficaz, prestando siempre el mejor servicio posible.

Los valores corporativos se transmiten a toda la organización desde los máximos responsables de la organización. 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 los empleados 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.

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

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.

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.

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.

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA 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.

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.

NORMAS DE ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN



VALORES CORPORATIVOS

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa

CajaGRANADA tiene el compromiso social de contribuir a la mejora del bienestar y de la calidad de vida de las comunidades en las que desarrolla su actividad financiera.

Desde sus orígenes, CajaGRANADA está comprometida con la satisfacción de las necesidades financieras de sus ahorradores y con el desarrollo económico, social y cultural de su entorno.

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 modelo de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA: El doble dividendo

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.

En sus más de cien años de experiencia, CajaGRANADA ha sabido construir y consolidar un modelo de gestión responsable basado en la búsqueda del doble dividendo.

Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

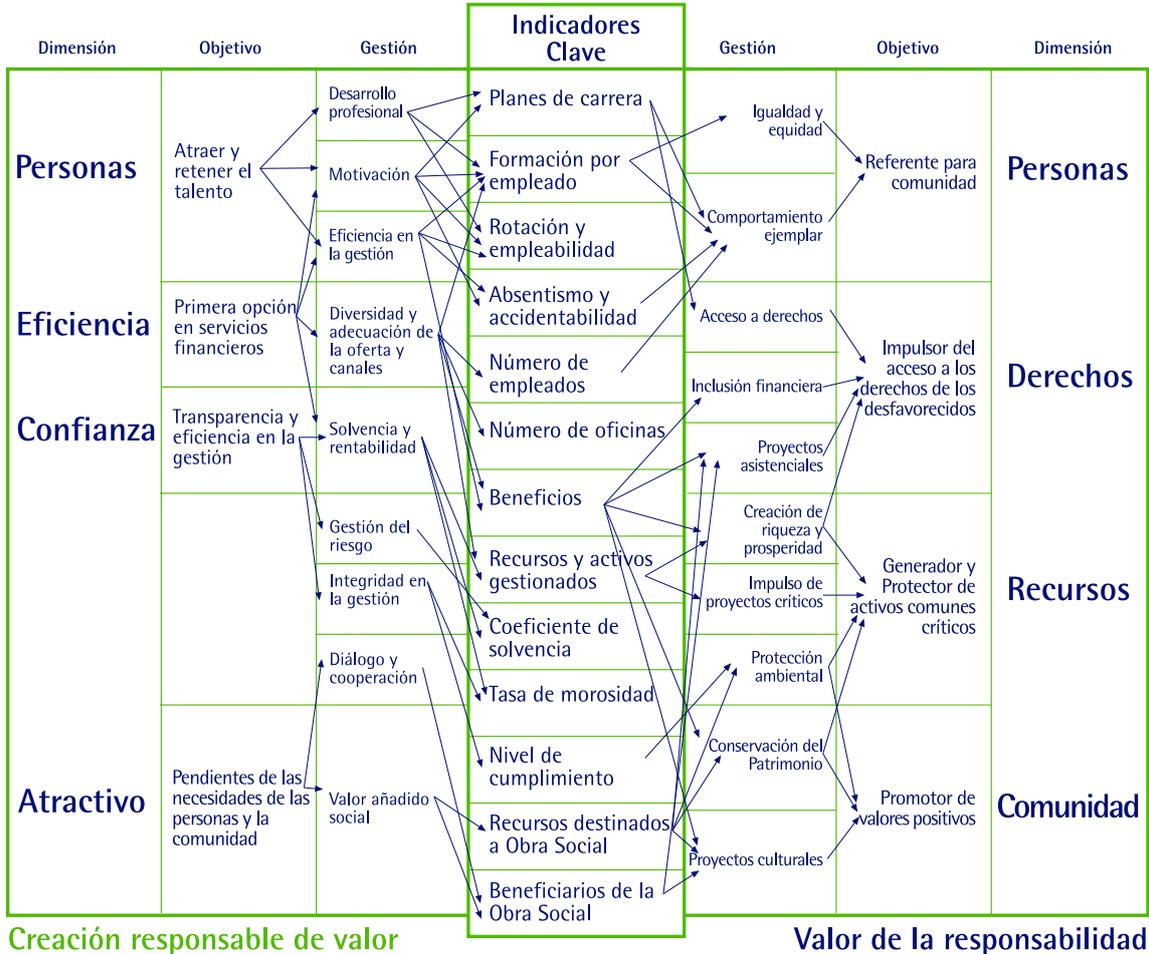
- La creación responsable de valor a través de la función financiera de la entidad, y
- La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad



La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

Nuestra entidad

Nuestra comunidad



La Responsabilidad Social Corporativa se ubica en la Dirección de Órganos de Gobierno, dependiente ésta de la Dirección General Adjunta de Secretaría General.

En sesión celebrada el 16 de febrero de 2006, el Consejo de Administración de CajaGRANADA aprobó la creación de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, así como el Reglamento que regula su funcionamiento.

A la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, se le atribuyen diversas funciones cruciales relacionadas con el desarrollo de los compromisos de CajaGRANADA en materia de responsabilidad social. Cabe destacar las siguientes:

- Facilitar información al Consejo de Administración en materias de su competencia.
- Supervisar el 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

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

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.
- Conocer las funciones generales de cumplimiento normativo.
- El conocimiento general de aquellas cuestiones que guarden relación con la preservación de la buena reputación de CajaGRANADA.
- El seguimiento de la gestión de la Obra Social y de las Fundaciones de CajaGRANADA.

Diálogo con grupos de interés

La generación de confianza de los grupos con los que se relaciona la entidad es meta primordial de nuestro modelo de gestión. Por ello, el diálogo con los grupos de interés es una parte muy importante de la estrategia de CajaGRANADA en Responsabilidad Social Corporativa.

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





La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

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.

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, y con periodicidad anual, hemos comenzado a realizar un estudio de materialidad y de las cuestiones significativas en Responsabilidad Social Corporativa que identifica 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 interés de CajaGRANADA



La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

Grupo de interés	Canales de relación y mecanismos de escucha
Clientes	CajaGRANADA publica y envía cuadernos de información, boletines y campañas en medios de comunicación. Además, convoca y participa en foros sectoriales que potencien un mayor conocimiento de las personas, sus inquietudes e intereses que beneficien a la sociedad.
ONG´s	CajaGRANADA envía por e-mail la actividad social y acciones de responsabilidad corporativa que promueve la entidad. Durante el año 2006, ha convocado el programa "Ayudamos a los que ayudan", financiando proyectos y acciones que realizan las ONG´s en el ámbito de implantación de la entidad.
Universidades	CajaGRANADA participa en programas y encuentros de recepción de estudiantes, puesta en marcha de acciones que potencian las relaciones entre la comunidad universitaria y el resto de la sociedad (Ejemplo: Puesta en servicio del portal "Tuerestu.com", conferencias, ferias de empleo y publicaciones). Difusión de la actividad universitaria y cultural en la página "ClubUniversitario.com".
Proveedores y socios de negocio	CajaGRANADA conoce la situación de la actividad empresarial y relaciones con sus empleados, entorno medioambiental y materiales utilizados.
Empleados	CajaGRANADA elabora y envía la revista de información empresarial e institucional "CajaGRANADA". Además, elabora y difunde reportajes que muestran la realización de buenas prácticas laborales, empresariales y de respeto a nuestro entorno.
Administración pública	CajaGRANADA envía regularmente a organismos públicos documentación y publicaciones socioeconómicas, a la vez que mantiene contactos periódicos en reuniones sectoriales.

En CajaGRANADA, queremos ser referentes en responsabilidad social. Desde nuestra centenaria experiencia, seguimos construyendo con solidez nuestro modelo de crecimiento responsable orientado al doble dividendo, y con ello a la satisfacción de nuestros grupos de interés. Las actuaciones de las que rinde cuenta esta memoria así lo muestran. En 2007, CajaGRANADA iniciará el proceso de elaboración de su primer plan Director en Responsabilidad Corporativa de la entidad.

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, los empleados, 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.

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.

• Más información sobre las prácticas de gobierno corporativo en CajaGRANADA en el Informe de Gobierno Corporativo 2006 en <http://www.caja-granada.es>



* De conformidad con el artículo 22 de los Estatutos de Caja Granada, la Asamblea General de la entidad estará constituida por 160 Consejeros Generales. No obstante, como consecuencia del proceso electoral culminado en Asamblea General Constituyente de fecha 18 de febrero de 2004, el grupo de Otras Organizaciones se constituyó con 10 miembros, a pesar de que estatutariamente le corresponden 13 miembros, ya que organizaciones con derecho a nombrar Consejeros renunciaron al mismo. Por lo tanto, la Asamblea General, a 31/12/2006, estaba constituida por 157 Consejeros Generales.

* La Comisión de Control está formada por 10 miembros, más un representante de la Junta de Andalucía.

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

En el año 2006, la tasa de asistencia de los consejeros generales a las Asambleas Generales superó el 95%.

En CajaGRANADA, de conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la Ley 15/1999, de 16 de diciembre, de Cajas de Ahorros de Andalucía, la presidencia es ejecutiva.

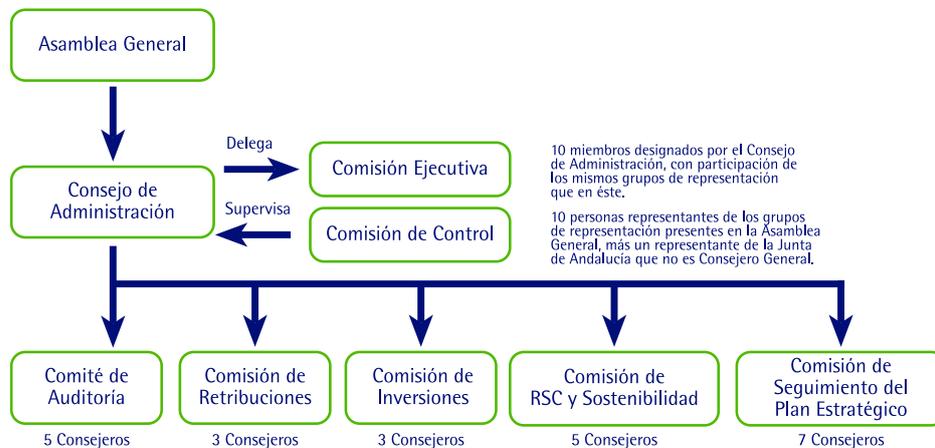
Los miembros ejecutivos del Consejo de Administración y las personas Clave de la Dirección percibieron, durante 2006, 394 mil euros en concepto de sueldos y otras retribuciones análogas. Las obligaciones contraídas en materia de pensiones y primas de seguros de vida ascendieron a 46 mil euros.

Esquema de gobierno de CajaGRANADA

Asamblea General		
Grupo al que pertenecen	Número de consejeros	% sobre el total
Corporaciones municipales	35	22%
Impositores	43	27%
Personas o entidades fundadoras	21	13%
Empleados	24	15%
Otras organizaciones	10	6%
Junta de Andalucía	24	15%
Total	157	100%
Edad media	51 (H) 48 (M)	NA
Mujeres Consejeras	40	25%

Consejo de Administración		
Grupo al que pertenecen	Número de consejeros	% sobre el total
Corporaciones municipales	4	20%
Impositores	5	25%
Personas o entidades fundadoras	3	15%
Empleados	3	15%
Otras organizaciones	2	10%
Junta de Andalucía	3	15%
Total	20	100%
Edad media	53 (H) 47 (M)	NA
Mujeres Consejeras	3	15%

Comisión de Control		
Grupo al que pertenecen	Número de miembros	% sobre el total
Corporaciones municipales	2	20%
Impositores	2	20%
Personas o entidades fundadoras	1	10%
Empleados	2	20%
Otras organizaciones	1	10%
Junta de Andalucía	2	20%
Total	10	100%
Edad media	52 (H) 49 (M)	NA
Mujeres Consejeras	2	20%



Sistema de control de riesgos

CajaGRANADA posee un sólido sistema de control de riesgos. La diversidad de los riesgos a los que se ve sometida la actividad financiera -de crédito, de mercado, de interés, de liquidez, de cambio, u operacional, entre otros- 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.

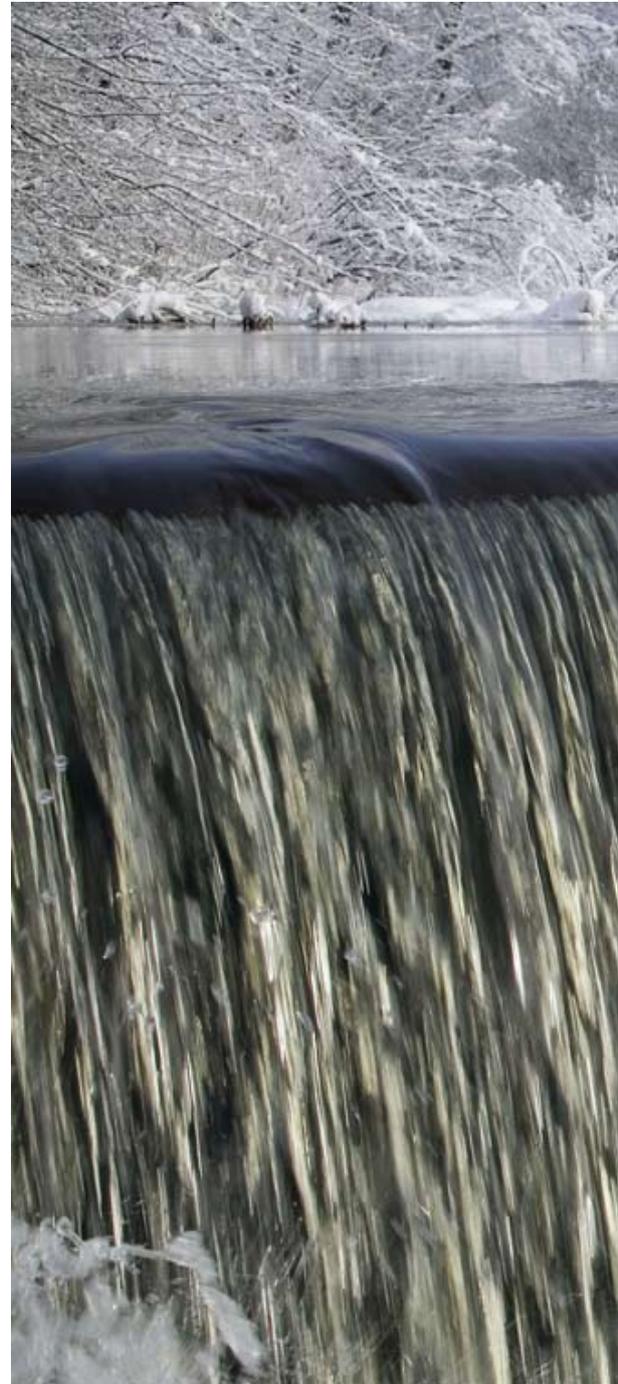
La responsabilidad última de la gestión del riesgo corresponde al Consejo de Administración, quien aprueba las políticas de riesgo, así como los límites y las facultades, todo ello, en línea con el nivel de tolerancia al riesgo previamente decidido.

El Área de Control de Riesgos se ubica en dependencia de la Vicepresidencia Primera, bajo la que se unifican las funciones de control de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, tipo de interés, tipo de cambio, concentración y cumplimiento normativo¹, reforzándose, 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 seguido participando en 2006, 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 consecuencia, CajaGRANADA viene adaptando sus procedimientos de gestión a las necesidades derivadas de la implantación de las herramientas aportadas por el Proyecto Sectorial de Control Global del Riesgo. Por este motivo, está llevando a cabo una profunda revisión de la totalidad de estos procedimientos, alineándolos con los requerimientos de Basilea II, así como con la mejora permanente en la calidad del servicio prestado al cliente.

Asimismo, durante el año se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

¹Desde 2007, las funciones de cumplimiento normativo se encuentran adscritas a la Dirección General Adjunta de Secretaría General.



La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

- Inicio del Plan de Implantación de los Sistemas Automáticos de Decisión, lo que ha supuesto el inicio de cuatro modelos sectoriales de riesgo de crédito para particulares (préstamos hipotecarios y personales).
- Lanzamiento de un sistema de riesgo proactivo para particulares, con el que se pretende obtener modelos de riesgo propios, y preclasificar y asignar límites de riesgo a las personas físicas.
- Comienzo del plan de implantación de modelos de decisión y asignación de límites para la admisión de riesgo de crédito para empresas.
- Finalización de la segunda fase del M.I.R (Modelo de información de Riesgos) e inicio de la tercera fase y definitiva. Esta será la aplicación que proporcione un cuadro de Mando global y una visión completa del riesgo de crédito en la Caja.

La Dirección de Cumplimiento Normativo², dependiente del Área de Control de Riesgos, está encargada de, entre otras funciones, establecer los procedimientos, políticas y mecanismos de control, principalmente, en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos personales y observancia de lo previsto en los distintos códigos de conducta.

Riesgo operacional

La Dirección de Control de Riesgos dispone de un 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.

En los procedimientos de análisis de riesgo ordinario se destina aproximadamente un 10% del tiempo a evaluar el riesgo ambiental de las operaciones. Es política de nuestra entidad fomentar la financiación que reduzca los impactos ambientales negativos, evitando la financiación de proyectos que vulneren el desarrollo sostenible.

Desde finales del año 2006, en CajaGRANADA hemos empezado a introducir en los análisis de riesgos de financiación mayorista 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 reducción.

²En fecha de redacción de este informe, las funciones de cumplimiento normativo se han integrado en la Dirección General Adjunta de Secretaría General.

Prevención del blanqueo de capitales

La Dirección de Cumplimiento Normativo supervisa la correcta gestión de las cuestiones relacionadas con el 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 y 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.

CajaGRANADA dedica recursos a la formación de sus empleados 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 a directivos y empleados 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 2006, se han llevado a cabo dos cursos sobre esta materia.

El objetivo último de los programas de formación es crear una cultura corporativa sobre la prevención del blanqueo de capitales, especialmente entre los directivos de la entidad con responsabilidad directa sobre la gestión de las relaciones con la clientela.

Durante el año 2006, se han llevado a cabo 245 de auditorías para analizar los riesgos relacionados con la corrupción, lo que supone un 51,91% de las Unidades de Negocio.

	2006	2005
Número total de unidades de negocio en la Caja (a)	472	468*
Número de unidades de negocio en las que se ha analizado riesgo de corrupción (b)	245	291
% de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con el riesgo de corrupción (b/a)	51,9%	61,2
Número de comunicaciones de operaciones sospechosas por blanqueo	3	12

* El dato Número de Unidades de Negocio correspondiente al año 2005, se ha regularizado en marzo de 2006 con respecto al dato reflejado en el Informe de Responsabilidad Social 2005, debido a que no se comunicó al Banco de España el cierre de siete ventanillas.

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

Durante el año 2006 se han producido 3 incidentes relacionados con el fraude interno, un 75% menos respecto del año 2005. Como consecuencia, CajaGRANADA ha procedido a adoptar las medidas sancionadoras pertinentes.

Como retos para el año 2007, la Dirección de Cumplimiento Normativo se ha marcado los siguientes objetivos:

- Seguir implantando dentro de la organización una cultura de cumplimiento normativo mediante el aumento de recursos humanos y sesiones de formación.
- Impartir cursos sobre la nueva directiva MIFID (Markets in Financial Instruments Directive). Se trata de una directiva que busca proteger a los inversores y fomentar al mismo tiempo la competencia en el sector financiero.
- Implantar el nuevo Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, aprobado en 2007.
- Diseñar un Manual para el desarrollo de la función de cumplimiento normativo.

Normativa MIFID

La directiva MIFID es uno de los fundamentos del plan de acción europeo destinado a actualizar el marco de actuación de las empresas de inversión en el territorio de la UE, con el fin de crear un mercado único de servicios financieros que resulte más ágil y eficaz, refuerce la competitividad de los Estados miembros y constituya un marco de mayor protección para los inversores.

La MIFID contiene determinaciones sobre aspectos muy variados, como la posibilidad de las empresas de servicios de inversión de actuar en otros países miembros (pasaporte transfronterizo), el funcionamiento de los mercados de valores (posibilidad de mayores canales y plataformas de negociación compitiendo, requisitos de transparencia, criterios de ejecución de órdenes...) y las condiciones para prestar servicios de inversión (autorizaciones, información, conocimiento del cliente...).

Durante el año 2006, 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.

• Más información sobre las prácticas de gobierno corporativo en CajaGRANADA en el Informe de Gobierno Corporativo 2006 en <http://www.cajagranada.es>

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

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. En este sentido, CajaGRANADA preside la Asociación Internacional del crédito prendario y social, entidad esta última que tiene acuerdos de colaboración con la European Microfinance Network.

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, sin posibilidad de que éste delegue esta facultad en cualquier otro órgano de gobierno.

• *Más información sobre operaciones de financiación a partidos políticos en el Informe de Gobierno Corporativo 2006 en <http://www.caja-granada.es>*



Principales avances en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa durante el año 2006

En el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2005, nos marcamos una serie de objetivos en relación con nuestros compromisos con los Grupos de Interés de CajaGRANADA. A continuación, se detalla el grado de avance de cada uno de ellos:

La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA

Objetivos 2006	Grado de cumplimiento	Acciones 2006	Plan de acción 2007
1. Avanzar en la formalización de los compromisos de CajaGRANADA con sus grupos de interés.		<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de un estudio de satisfacción de clientes. • Lanzamiento de un estudio de satisfacción de empleados. • Desarrollo de jornadas de sensibilización con colaboradores externos con respecto al nuevo modelo de actuación comercial que se está implantando en CajaGRANADA (ConverG). 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño una metodología para consulta con los grupos de interés.
2. Mejorar nuestra comprensión del impacto ambiental de nuestras actividades y formalizar nuestros compromisos en materia ambiental.		<ul style="list-style-type: none"> • Realización de una apuesta firme por los proyectos de energías renovables, bioclima y gestión del agua, apoyando de forma muy activa a empresas de investigación y desarrollo de energías limpias mediante la inversión socialmente responsable de CajaGRANADA, elaborando un Protocolo de inversiones estratégicas al efecto. • Aplicación de medidas de ahorro energético y de papel en nuestras instalaciones, para reducir impactos ambientales hemos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño una política medioambiental para su aprobación por el Consejo de Administración.
3. Desarrollar las herramientas destinadas a la implantación de los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas, suscrito por CajaGRANADA.		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Progreso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de los trabajos de elaboración del primer Plan Director en Responsabilidad Social Corporativa
4. Proporcionar a nuestros empleados formación en materia de Responsabilidad Social Corporativa.			<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del plan de formación de la Obra Social de la Caja. • Desarrollo de un módulo específico de Responsabilidad Social Corporativa dentro de los programas formativos impartidos por la entidad.
5. Reforzar los sistemas de información y los procedimientos de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa de CajaGRANADA, profundizando también en la verificación de la información contenida en el informe.		<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del presente Informe de Responsabilidad Corporativa CajaGRANADA 2006. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de las recomendaciones emitidas por el verificador de cara a la mejora del próximo informe de Responsabilidad Social Corporativa.

6 Compromiso con la Generación de Valor





Compromiso con la Generación de Valor

Compromiso con la Generación de Valor

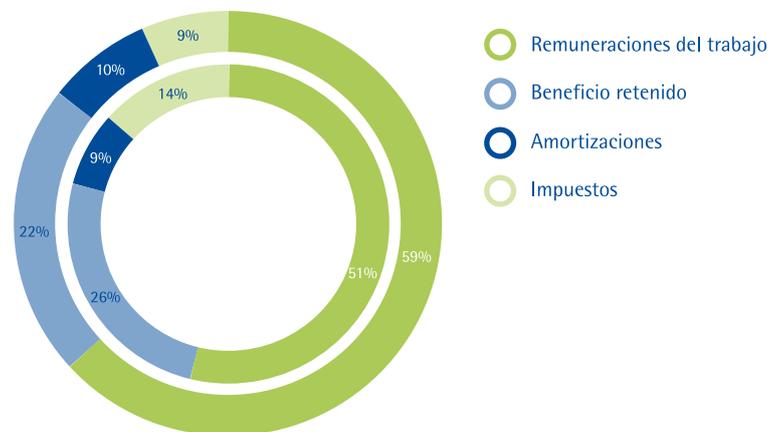
Valor económico añadido

CajaGRANADA, como actor fundamental de la actividad de administraciones públicas, sociedad y organizaciones sociales, desempeña una labor clave dentro de las economías donde está presente.

Durante el año 2006, CajaGRANADA creó valor por un importe de 276 millones de euros, lo que supone un 17% más con respecto al año 2005. Esta cifra supone un 0,21% sobre el PIB de Andalucía, lo que nos da una idea de la importancia de las actividades de CajaGRANADA en el conjunto de la economía de la región.

Valor Económico Añadido	2006	2005
Remuneraciones del trabajo	130,41	126,27
Beneficio Retenido	67,22	47,63
Amortizaciones	22,01	21,52
Impuestos	34,71	19,53
Valor añadido	254,35	214,95
PIB Andalucía	127.085	137.398
PIB España	980.954	905.455
Contribución al PIB de Andalucía	0,20%	0,15%
Contribución al PIB de España	0,025%	0,023%

Valor Económico Añadido CajaGRANADA 2006





Compromiso con la Generación de Valor

Valor económico indirecto

Para la obtención del valor económico indirecto creado por la Obra Social de CajaGRANADA, hemos utilizado 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 2006 a 6.915 miles de euros. Las áreas de Cultura, Educación y Asistencia Social son las que mayor efecto indirecto adquieren sobre el PIB de España, representando el 43%, el 24% y el 17%, respectivamente.

Aportación de la Obra Social al PIB español en 2006	Efectos indirectos PIB (Miles de Euros)
Cultura	3.019,26
Educación	1.661,95
Asistencia Social	1.194,29
Tiempo Libre	448,34
I+D	339,96
Sanidad	96,61
Patrimonio Histórico	97,23
Medio Ambiente	57,04
TOTAL	6.915

CajaGRANADA y sus 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. Constituye, al mismo tiempo, 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.

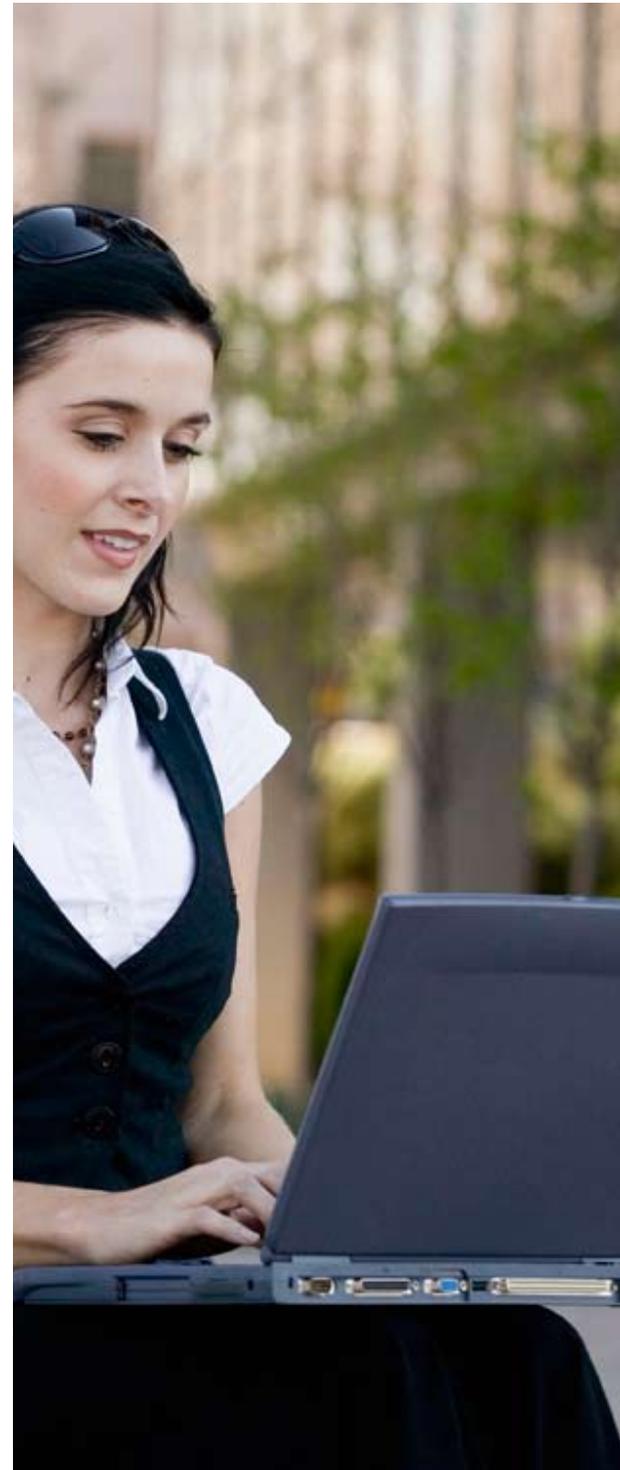
CajaGRANADA tiene como objetivo el establecimiento de unas políticas de compras transparentes y objetivas, que persigan la máxima eficiencia del proceso, optimizando la relación entre calidad, coste y grado de flexibilidad ante necesidades cambiantes. Para ello, en CajaGRANADA hemos establecido unos 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.

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



Compromiso con la Generación de Valor

- Transparencia del proceso de selección y contratación de proveedores, 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 deberán 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 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.





Compromiso con la Generación de Valor

- 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 de CajaGRANADA 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 sus nueve principios relacionados con los derechos humanos, condiciones laborales y el medioambiente. 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.





Compromiso con la Generación de Valor

CajaGRANADA cuenta en la actualidad con 1812 proveedores (305 locales) a los que durante el año 2006 adquirió materiales por un importe de 82.878 miles de euros (12.890 miles de euros a proveedores locales).

CajaGRANADA promueve la contratación de proveedores locales, representando, durante 2006, un 15,56% del importe total de las compras realizadas.

Origen de los proveedores	2006	2005
Andalucía	32,62%	33,19%
Resto de España	66,83%	66,59%
Fuera de España	0,55%	0,22%
Número de proveedores locales	305	332

Compras a proveedores (miles de €)	2006	2005
Total pagos a proveedores	82.878	69.150
Pagos a proveedores locales	12.890	11.169
% pagos proveedores locales s/Total	15,55%	16,15%

Ala 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.

Todos 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.



Compromiso con la Generación de Valor

Además de lo anterior, en CajaGRANADA exigimos a todos nuestros proveedores, 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 dispone de ningún otro sistema que permita la medición de la satisfacción de los proveedores, si bien se está creando actualmente un sistema de consulta.

Inversiones corporativas y RSC

La Responsabilidad Social Corporativa está presente en los objetivos estratégicos y en la labor cotidiana de la Dirección General Adjunta de Inversiones 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.

Aspectos medioambientales, sociales y valores éticos son premisas necesarias en la decisión respecto de la toma de participaciones empresariales, así como, posteriormente, a través de nuestra participación en los Consejos de Administración de las sociedades participadas. Desde la perspectiva de la Responsabilidad Corporativa, fijamos nuestros objetivos hacia aquellas empresas:

- • Que contribuyan al desarrollo económico regional y a la puesta en valor de los recursos endógenos.
- • 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.
- • Empresas innovadoras y que destinen recursos a I+D+i.

Asimismo, CajaGRANADA comercializa entre sus clientes AC Responsable 30, un fondo de inversión que invierte en empresas o compañías que cumplan una serie de criterios éticos, solidarios y medioambientales. El fondo representa un 0,15% sobre la totalidad de fondos comercializados por CajaGRANADA, siendo un 8% del mismo comercializado por clientes de nuestra entidad.

7 Compromiso con Nuestros Clientes





Compromiso con Nuestros Clientes

Compromiso con Nuestros Clientes

Principales hitos del año 2006	Retos 2007
<p>CajaGRANADA ha obtenido una nota de satisfacción de sus clientes de 8,44 sobre 10, por encima del 8,39 de media en las Cajas</p> <p>126.795 nuevos contratos con CajaGRANADA en 2006, 1,97 contratos por cliente de tasa de vinculación con la entidad</p> <p>Inicio de la expansión de CajaGRANADA por el arco mediterráneo</p> <p>Lanzamiento de la Cuenta Confianza para inmigrantes</p> <p>Lanzamiento del producto "Tuerestu"</p>	<p>Nuevo modelo de gestión ConverG</p> <p>Lanzamiento de una plan de comunicación con clientes a través de los gestores comerciales</p> <p>Lanzamiento de la campaña promocional para niños "Cuentos de la Alhambra"</p> <p>Ampliación de los servicios de la web específica para el segmento jóvenes www.tuerestu.es. Acuerdo con medios para publicar artículos destacados de los subidos a la web por el colectivo de usuarios</p> <p>Oferta diferencial para el segmento de perceptores de nómina</p> <p>Lanzamiento de una cuenta de alta rentabilidad que opera exclusivamente a través de Caja Electrónica</p> <p>Inicio de comercialización de producto usando modelos de cross-selling y up-selling (Planes de Pensiones, Depósito Bonificado, Tu Hipoteca, Préstamos auto bonificado)</p> <p>Propuesta de creación de una Comisión de Trabajo de Atención al Cliente</p> <p>Agilizar los trámites de la resolución de expedientes del Servicio de Atención al Cliente</p> <p>Continuar con el proceso de revisión y modernización de los cajeros automáticos</p>

Nuestro enfoque

En CajaGRANADA, estamos plenamente comprometidos con nuestros clientes. Son ellos quienes hacen posible que la Caja continúe reinvertiendo en la sociedad una parte importante de los beneficios que obtiene. 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 en base a este compromiso, por ello, cada año nos esforzamos para alcanzar un mayor grado de especialización y profesionalidad y por ofrecer una oferta comercial innovadora.

Compromiso con Nuestros Clientes

El perfil de nuestros clientes

CajaGRANADA sigue llegando a más personas. Cada año, nuestro reto es obtener más clientes, y que estén más satisfechos y vinculados con la entidad. Los clientes que confían en CajaGRANADA siguen aumentando a lo largo de los últimos años. En 2006, el número de clientes titulares primeros, con contrato vivo, de CajaGRANADA creció hasta situarse en los 849.284 (según los criterios establecidos en ConverG).

Nº de clientes por segmento	2006	2005
Sector público	482	464
Empresas	30.850	25.785
Particulares	1.117.557	1.048.830
Otros colectivos de personas jurídicas	13.749	16.602
Total número de clientes (titulares activos + titulares inactivos)	1.162.638	1.091.681

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 €)	2006	%
Granada Metropolitana	1.929,20	18,9%
Granada Provincia	2.147,30	21,0%
Jaén	1.008,50	9,9%
Andalucía Occidental, Madrid y Cataluña	3.019,00	29,5%
Almería y Levante	1.061,70	10,4%
Otros diversos (Banca Privada- Sindicados)	1.057,30	10,3%
Totales	10.223	100%

Aunque la mayor concentración de valor sigue recayendo en Granada capital y provincia, zona tradicional de influencia de la Caja, se pone de manifiesto la creciente importancia que la entidad va adquiriendo en Andalucía Occidental, Cataluña y Madrid, como regiones donde se produce la expansión de CajaGRANADA.



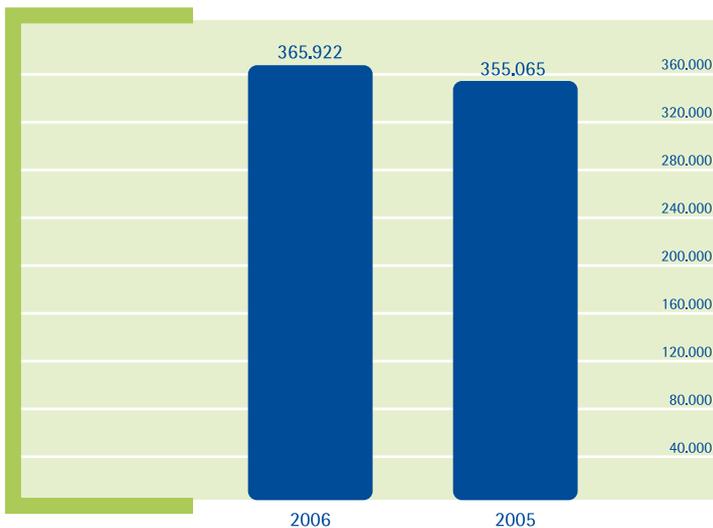
Compromiso con Nuestros Clientes

Se puede apreciar el importante peso que tienen las personas físicas como un sector de clientes tradicionales de CajaGRANADA. Cabe destacar también la importancia que sigue teniendo el sector de la construcción, en virtud del gran volumen de actividad que ha originado en España este sector durante los últimos años

Valor de la cartera de cada línea de negocio según sector (Millones de €):	2006	%
Agricultura	116,4	1,14%
Comercio	459,24	4,49%
Construcción	1.111,72	10,88%
Industria	347,03	3,40%
Otros Servicios	2.134,63	20,89%
Transporte	237,17	2,32%
Personas Físicas	5.813,50	56,89%
Total	10.219,69	100%

La emisión de tarjetas ha seguido la tendencia ascendente de los últimos años, registrando un incremento del 3,057% en relación con 2005.

Número de tarjetas CajaGRANADA





Compromiso con Nuestros Clientes

Cercanos 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 en núcleos poco poblados resulta vital para la economía y el futuro desarrollo de estas regiones.

A través de nuestras oficinas, 199 implantadas en núcleos con menos de 10.000 habitantes, CajaGRANADA proporciona servicios a un importante número de personas, facilitando, de esta manera, la inclusión financiera.

Distribución geográfica de oficinas
 CajaGRANADA por provincias



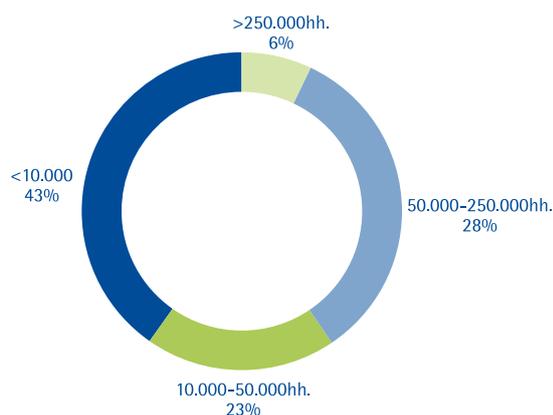
Distribución de oficinas	Poblaciones menores de 10.000 habitantes	Poblaciones mayores de 10.000 habitantes
Nº de oficinas 2005	199	269
Nº de oficinas 2006	199	273



Compromiso con Nuestros Clientes

CajaGRANADA quiere ser una entidad accesible para todas las personas, independientemente de dónde vivan. De esta manera, CajaGRANADA llega a más de 130.000 clientes que residen en poblaciones con menos de 5.000 habitantes. En 26 poblaciones, todas ellas con menos de 2.500 habitantes, CajaGRANADA es la única entidad financiera que mantiene abiertas sus puertas.

Oficinas de CajaGRANADA, por tamaño de la localidad (número de habitantes)



La satisfacción de nuestros clientes

CajaGRANADA continúa su esfuerzo por atender mejor a los clientes, buscando siempre su plena satisfacción con los servicios y productos ofrecidos. Contamos con procedimientos específicos para garantizar la calidad de los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes. Estos procedimientos se aplican durante la vida del producto o servicio y en la fase previa a su lanzamiento al mercado.

En 2006, a raíz de la encuesta realizada por STIGA para CECA, nuestras oficinas obtuvieron una nota de sus clientes del 8,44 sobre 10, dato que demuestra el alto grado de satisfacción de nuestros clientes con los productos, atención y servicios de CajaGRANADA.

Seguimos creciendo a partir de esta confianza. Hemos conseguido finalizar el ejercicio con 126.795 contratos más que en 2005, lo cual nos ha permitido alcanzar una tasa de vinculación de 1,97 contratos por cliente.

Compromiso con Nuestros Clientes

El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA

CajaGRANADA, cuenta con un Servicio de Atención al Cliente para recibir y tramitar las sugerencias, quejas y reclamaciones de sus clientes sobre las actuaciones de la Caja, en cumplimiento de:

- La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero,
- El Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros,
- Y otras disposiciones relativas a la protección de los usuarios de los servicios financieros.

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.

Funciones del Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.)

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de la Caja, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.
2. Hacer llegar a la dirección de la Caja recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Caja y sus clientes.
3. Velar por la aplicación de la normativa y procedimientos aplicables por parte de los profesionales de la entidad.

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 personarse en nuestra Central para discutir con el Responsable del Servicio de Atención al Cliente 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.



Compromiso con Nuestros Clientes

En CajaGRANADA, tenemos el compromiso de contestar personalmente todas las reclamaciones recibidas de nuestros clientes.

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



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

Nuestros clientes se pueden dirigir al Servicio de Atención al Cliente mediante escrito firmado que recoja sus datos, la descripción de la reclamación y los antecedentes, a través de la web corporativa de la entidad, en el apartado “Contacta” de la Caja Electrónica.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.caja-granada.es/>. The page features a navigation menu on the left with categories like CREDITOS, TRANSFERENCIAS, TARIFAS, etc. The main content area displays a form titled "Reclamación a presentar en la Oficina de Atención al Cliente de CAJA GRANADA". The form includes fields for "Nombre y Apellidos", "Dirección", "Código Postal", "Población", "Provincia", and "Teléfono". There are dropdown menus for "Sucursal (*)" and "Tipo de Mensaje". A text area is provided for "Texto del mensaje". Below the form, there is a section for "Características y condiciones de la reclamación" with a checkbox for "Declaro expresamente conocer y aceptar que al envío de la información contenida en este formulario implica la aceptación de que mi caso será tratado de acuerdo a la Ley Orgánica 1/1997 de 13 de Diciembre y en la siguiente Calidad de Servicio". At the bottom, there are buttons for "Aceptar", "Limpiar", and "Volver".



Compromiso con Nuestros Clientes

El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA ha tramitado en 2006 un total de 932 expedientes, lo que supone un aumento del 16,90% con respecto al año anterior. Tal incremento ha sido debido a la especial incidencia que han tenido tanto los expedientes relacionados con el cobro de comisiones por descubierto, la repercusión a los clientes de los gastos de gestión de recobros, y aquellos expedientes sobre reclamaciones relativas al producto General Vida Renta Vitalicia.

Cabe destacar que, durante el transcurso del ejercicio 2006, no se registraron 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 respecto al incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Motivo	2006	2005
Quejas	190	187
Reclamaciones	736	591
Consultas	6	19
Total	932	797

Analizando en detalle las reclamaciones derivadas del área de seguros, todas ellas se centraron en el producto seguro de vida.

Detalle de las reclamaciones durante 2006 en el área de seguros						
Reclamaciones	Recibidas		Atendidas		A favor	
	Nº	% sobre el total	Nº	% sobre el total	Nº	% sobre el total
Vida	24	100%	24	100%	17	70%
Dependencia	0	-	0	-	0	-
Salud	0	-	0	-	0	-
Otros(agrarios, hogar, automóvil, decesos, etc)	0	-	0	-	0	-

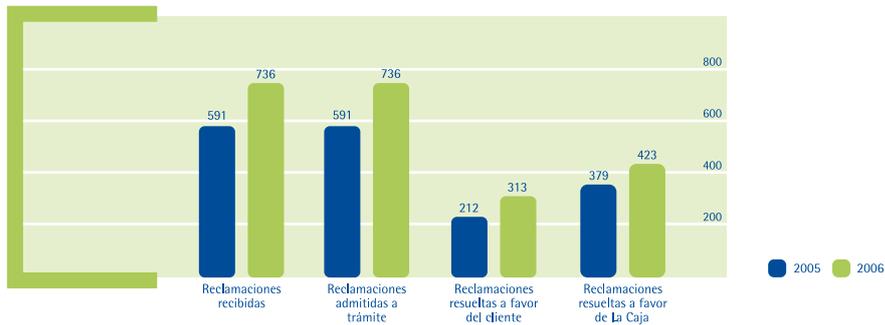


Compromiso con Nuestros Clientes

Por otro lado, en cuanto a la tipología de reclamantes relacionados con los productos de seguros, podemos comprobar como el 80% 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)	5	20
Mayores	19	80
Extranjeros	0	0
Total	24	100

Comparativo de reclamaciones





Compromiso con Nuestros Clientes

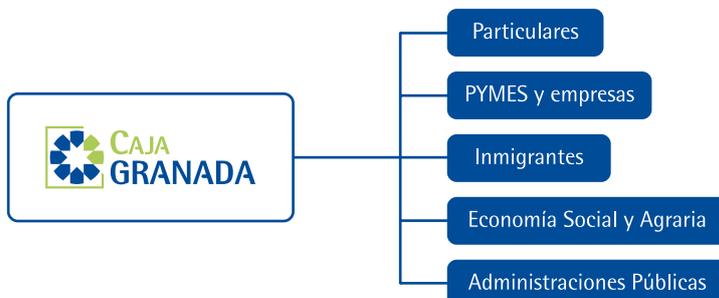
En lo que respecta al número de expedientes presentados por nuestros clientes ante el Banco de España durante el año 2006, de las 21 reclamaciones que fueron presentadas, cinco de ellas no fueron favorables a CajaGRANADA, quedando aún tres pendientes de resolución.

En 2006, las reclamaciones que han seguido trámite al Banco de España se han reducido en un 36% con respecto de 2005, representando el 2,25% sobre el total de quejas y reclamaciones presentadas.

Tipo de resoluciones Banco de España	Nº de expedientes
Favorables a La Caja	8
No favorables a La Caja	5
Desestimadas por el cliente	0
Archivadas por trámite en el juzgado	2
Desestimadas por el Banco de España	1
Archivadas por allanamiento	2
Pendientes de resolución por Banco de España	3
Total	21

Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes

En CajaGRANADA contamos con un amplio abanico de clientes:





Compromiso con Nuestros Clientes

Nuestro firme compromiso hacia los clientes, nos impulsa a seguir innovando y a ofrecer los productos y servicios financieros más avanzados, específicamente diseñados para cada uno de ellos, tratando de adelantarnos al mercado mediante soluciones eficientes, que respondan a las necesidades de cada tipo de cliente de la mejor forma posible.

Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
PARTICULARES	Ahorro Servicios
	Ahorro Inversión
	Fondos de Inversión
	Planes de Pensiones
	Préstamos garantía personal
	Préstamos garantía hipotecaria
	Tarjetas de crédito y de débito
	Servicios
	Seguros de Vida y Generales
	Planes de Ahorro
	Operaciones disponibles y tarifas
	De compras
	Entradas CajaGRANADA
	Fiscalidad
Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
PYMES y EMPRESAS	Financiación y servicios
	Inversión
	Gestión de Tesorería
	Mercados
	Caja electrónica para Empresas
	Seguros
	Comercios
	Fiscalidad
	Formación y asesoramiento
	Guías de Información
	Le ayudamos en Internet
	Sucursales de empresa
	Segmento de cliente
INMIGRANTES	Remesas de emigrantes
	Préstamos
	Ahorro
	Servicios
	Seguros de vida y repatriación
	Tarjetas
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



Compromiso con Nuestros Clientes

Segmento de cliente	Productos y servicios de CajaGRANADA
ECONOMÍA SOCIAL Y AGRARIA	Círculo Agrario
	Libreta del campo
	Tarjeta gasóleo
	Caja Electrónica
	Cooperativas en línea
	Consulta de ayudas Junta de Andalucía
	Portal Besana
	Guías de información agraria
	Previsión del tiempo
	Alergias
	Futuros Aceite de Oliva

• Más información detallada acerca de los productos y servicios de CajaGRANADA en la web corporativa de la entidad: <http://www.caja-granada.es/>



Particulares

En CajaGRANADA prestamos un importante servicio al ahorro de las economías familiares y de particulares. En total, 807.000 clientes integran este segmento. La edad media de los clientes de CajaGRANADA se sitúa en los 41,3 años. El perfil y tipología del cliente particular de CajaGRANADA se puede observar claramente en el área de seguros. Todos nuestros clientes de seguros son particulares, la mayoría de ellos hombres.

Perfil de los clientes de seguros privados		
Sexo	Nº de clientes	% sobre el total
Mujer	43.661	33,99%
Hombre	84.775	66,01%
Total	128.436	100,00%



Compromiso con Nuestros Clientes

Tipología de clientes en los seguros privados		
Tipo de cliente	Nº de clientes	% sobre el total de clientes
Autónomos Profesionales	10.270	8,00%
Banca Privada	52.636	0,19%
Comercios	3.088	2,40%
Inmigrantes	5.136	4,00%
Jóvenes	27.724	21,59%
No residentes	39	0,03%
Tercera Edad	205	0,16%
Resto de Particulares	81.731	63,64%
Total	128.436	100,00%

Disponemos de una amplia oferta de productos y servicios, pero destacan especialmente aquellos dirigidos a los jóvenes y mayores.

Jóvenes

CajaGRANADA cuenta con un programa específico para los 217.281 jóvenes de 18 a 25 años, que integran este segmento. El programa "Tuerestu" ha puesto a disposición del colectivo de jóvenes 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. Los datos de acceso a la web en los últimos tres meses del año demuestran el interés por este programa: 2.340 usuarios, 406 fotos subidas, 99 foros abiertos, 60 blogs creados, 2.228 mensajes enviados entre usuarios, 188.598 accesos.

tu^{erestu}.es

También hemos desarrollado productos de financiación a precios reducidos y exentos de comisiones, así como una tarjeta de crédito que les permite comprar en diversos establecimientos con descuento.



Compromiso con Nuestros Clientes

Libretas de ahorro para jóvenes de CajaGRANADA

Las Libretas Doble g y Doble G, son Libretas de ahorro a la Vista, que se han diseñado para proporcionar un instrumento de ahorro a los más jóvenes. Estas libretas van dirigidas tanto a los clientes entre 0 y 12 años (Libreta "Doble g") como para los clientes de entre 13 y 17 años ("Libreta Doble G"). Ambas ofrecen una buena rentabilidad y están exentas de comisiones y gastos. Además, sus titulares se podrán beneficiar de las ventajas que les otorga la libreta, que les hace miembros de los clubes "generación g" y "GENERACIÓN G", que les ofrecen importantes ventajas como regalos, juegos, promociones o la posibilidad de acceder a un sitio web, entre otros.

• Más información en el website de Generación G
<http://www.generación-g.com>



Mayores

El arraigo de CajaGRANADA entre la población mayor de 65 años responde a nuestra trayectoria histórica, alineada con la función social de ayudar a los sectores más vulnerables.

En CajaGRANADA, siempre tuvimos un importante núcleo de productos y servicios orientados a este segmento, constituido por un total de 129.063 clientes.

Las personas mayores cuentan con productos específicamente diseñados para ellos en CajaGRANADA, 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.

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



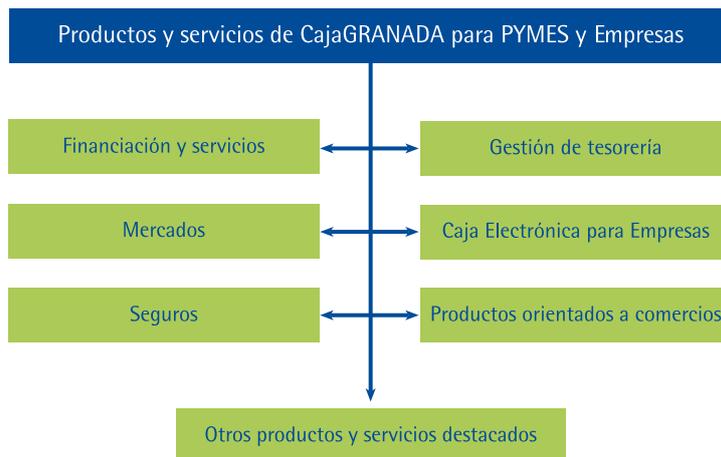
Compromiso con Nuestros Clientes

PYMES y Empresas

En CajaGRANADA ofrecemos a las empresas, independientemente de cual sea su tamaño, 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.

En el año 2006, un total de 28.318 PYMES y Empresas formaban parte de nuestro colectivo de clientes.

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.



Destaca especialmente en este segmento de clientes el importante apoyo económico que brinda CajaGRANADA al tejido empresarial. Como dato significativo, CajaGRANADA destinó en 2006 un total de 5.441 millones de euros a la financiación de pequeñas y medianas empresas.

Financiación de PYMES en CajaGRANADA durante el 2006	
Financiación PYMES*	5.441 millones de €
Total financiación	10.219 millones de €
% de financiación PYMES	53,23%
* Según clasificación aportada al Banco de España	

Compromiso con Nuestros Clientes

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.

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.

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.

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 el poder operar directamente en el parqué con gastos mínimos.

Caja Electrónica para empresas

Incorporamos continuamente nuevas aplicaciones en CajaGRANADA 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

En CajaGRANADA, ofrecemos a las empresas la más completa relación de coberturas a los mejores precios. A través de la correduría de la Caja, Segurándalus, se comercializan dichos



Compromiso con Nuestros Clientes

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.

Otros productos y servicios destacados

En CajaGRANADA también ponemos a disposición de las empresas un Consultorio fiscal gratuito, portales de formación empresarial y de comercio exterior y las soluciones de la Red Viálogos, un servicio para empresas que 14 Cajas de Ahorro españolas ponen a disposición de sus clientes. Su objetivo es prestar servicios y ofrecer una serie de productos financieros con un tratamiento preferente, para aquellas ocasiones en las que el empresario se encuentre en una localidad sin representación de su Caja de Ahorros habitual.

Inmigrantes

Las excepcionales circunstancias que han posibilitado el desarrollo de nuestro país han hecho que durante los últimos años, España haya pasado de ser un país de origen a un destino prioritario para los emigrantes que buscan mejorar su situación económica.

Durante 2006, en CajaGRANADA aumentó el número de clientes pertenecientes a este segmento, situándose en un total de 23.066 clientes.

En respuesta a las nuevas demandas originadas por el creciente flujo de inmigrantes, 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, este año se ha lanzado la Cuenta Confianza, que ofrece al colectivo inmigrante una serie de productos con un importante descuento en comisiones. CajaGRANADA también dispone de un 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.



Compromiso con Nuestros Clientes

La Cuenta Confianza es un paquete de productos que comercializamos con una tarifa plana, especialmente dirigido al colectivo de inmigrantes nuevos residentes. Es un completo paquete de productos y servicios que incluye, por tres euros al mes, una libreta de ahorro a la vista, una tarjeta Andalucía Card Solidaria, y acceso al Servicio de Caja Electrónica. Además de no cobrarle comisiones a este colectivo, se les ofrece un servicio de envío de remesas gratuito a sus países de origen, y un seguro de accidentes y otro de repatriación sin coste para el cliente.

Por otro lado, la entidad cuenta con otro producto dirigido a colectivos desfavorecidos económicamente, la Cuenta Social, que tiene como propósito impulsar la inclusión financiera.

CajaGRANADA también cuenta con 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 del Sistema Maestro, CajaGRANADA destina el 0,7% de las comisiones percibidas por compras a la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, y con las tarjetas del Sistema MasterCard, y, en concreto con la Tarjeta Oro Solidaria, CajaGRANADA destina el 0,7% de las comisiones generadas con cada tarjeta para ayuda de carácter solidario, mediante la concesión de microcréditos a través de la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, y el 0,6% de las compras realizadas se destina a proyectos solidarios, orientados a la infancia, la educación y la cobertura de necesidades básicas para los más necesitados.

Cuenta Confianza

TARJETA DE DÉBITO
ASISTENCIA TELEFÓNICA
LIBRETA DE AHORRO
SEGURO DE REPATRIACIÓN
SEGURO DE ACCIDENTES
BANCA POR INTERNET

POR SÓLO 3 EUROS AL MES
Confianza, todo lo que necesitas

Envíos de dinero GRATIS durante un año*

Administración Pública

CajaGRANADA ofrece a 470 entidades del Sector Público (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. Éstas últimas son ofrecidas a las Administraciones y se materializan mediante la firma de convenios bilaterales.

Compromiso con Nuestros Clientes

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 (Treasurería)
- 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.





Compromiso con Nuestros Clientes

Existen 131 Convenios firmados entre CajaGRANADA y distintos Ayuntamientos de las provincias de Granada, Jaén, Cádiz, Córdoba, Sevilla y Almería, que ofrecen, entre otros, los siguientes productos y servicios para éstas personas:

- Anticipos de nómina
- Préstamos personales
- Préstamo compra vivienda
- Servicios de Banca Privada
- Seguros
- Planes de Pensiones
- Imposiciones a Plazo
- Fondos de Inversión
- Caja Electrónica
- Tarjetas Andalucía Card Solidaria, Plus Solidaria, Visa y Mastercard.
- Servicios del paquete de "Nomimás": Aseguramiento de cobro a fecha fija y Atención de recibos garantizada hasta 300 euros.



Economía social y agraria

Desde sus orígenes, CajaGRANADA ha estado muy vinculada al sector agrario. Esto es tan importante para nosotros como lo es para la economía andaluza el olivar, cultivo históricamente ligado a la creación de riqueza y empleo en Andalucía. Nuestra amplia implantación en las zonas rurales, ayuda al desarrollo económico de estas regiones, proporcionando los servicios y productos adecuados para dinamizar la economía rural.

Compromiso con Nuestros Clientes

El contexto rural de Andalucía

El sector agrario realiza una importante contribución al PIB de Andalucía. La importancia de esta actividad económica ha permitido minimizar los efectos del fenómeno del éxodo rural que ha impactado en gran parte de la geografía española. Andalucía cuenta con más de quinientos municipios de menos de 5.000 habitantes, donde se concentra aproximadamente el 13% de la población. Adicionalmente, otro 24% de la población andaluza reside en municipios de menos de 20.000 habitantes.

La permanencia de la población en los núcleos rurales permite mantener modos de vida tradicionales, con el consiguiente enriquecimiento del acervo cultural. Garantizar la continuidad de dichos modos de vida, resulta necesario y exige dinamizar la economía tradicional, buscar nuevas fuentes de negocio rural y poner en valor sus recursos naturales y culturales.

Mantener la calidad de vida de los habitantes de las zonas rurales implica asegurar el acceso a servicios clave como son los servicios financieros, asegurando así la equidad en la prestación de servicios a los habitantes rurales y de zonas urbanas, y por ende, extendiendo el principio de inclusión universal a una de las capacidades económicas más importantes del contexto actual.

• Más información en el Instituto de Estadística de Andalucía
<http://www.juntadeandalucia.es/iea/>

En CajaGRANADA, estamos comprometidos con el fomento de la cohesión territorial. Esto, junto con la promoción del desarrollo económico y de la cultura, constituyen la mejor herramienta a nuestra disposición para erradicar la pobreza y la exclusión social, proporcionando acceso a los servicios financieros en condiciones similares a las de los habitantes de las zonas urbanas, 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 de CajaGRANADA, nuestra entidad 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.

En total, en CajaGRANADA, hemos puesto en marcha cinco líneas principales de apoyo a emprendedor para generar empleo:



Compromiso con Nuestros Clientes

1. Convenios con Instituciones "Créditos Emprendedores"

Actualmente, se mantienen contactos 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. Actualmente, 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). Las más de 2.000 operaciones facilitadas han generado una media de 2,3 empleos por cada operación.

2. Convenios con Grupos de Desarrollo Rural de Andalucía, Gestores de Iniciativas Comunitarias

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 les realizan aportaciones económicas anuales, tanto de la propia Caja como de la Fundación CajaGRANADA. También 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. Desde el 1/1/2005 hasta el 30/6/2006, se han atendido más de 500 proyectos con inversiones superiores a los 60 millones de euros, con una media de dos empleos por proyecto.

3. Colaboración con las Asociaciones Gestoras de las Iniciativas Comunitarias "Equal"

La colaboración de CajaGRANADA tiene dos vertientes: de una parte, la Caja colabora económicamente con la asociación gestora del proyecto para la realización de alguna actuación colectiva concreta, y de otra, pone a disposición del proyecto líneas de financiación especial, similar a los Créditos Emprendedores, o bien los Microcréditos facilitados por la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario. En esta segunda etapa de la iniciativa "Equal", CajaGRANADA se encuentra vinculada a tres Asociaciones: Triciclo, empresa responsable sobre ruedas, Malabaristas del tiempo y Equalitas.

4. Colaboración y Acuerdos con las Estructuras Asociativas de la "Economía Social"

Partiendo de la estrecha colaboración que en CajaGRANADA mantenemos con CEPES-Andalucía, Confederación que aglutina a todas aquellas asociaciones vinculadas a la Economía Social en Andalucía, contamos con 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).

5. Cooperación con Instituciones Públicas Implicadas en el Desarrollo Socio-económico

Además, en CajaGRANADA 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.



Compromiso con Nuestros Clientes

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, carácter más o menos permanente de la actividad a patrocinar, posicionamiento diferenciado frente a la competencia y de adhesión por parte del colectivo de empleados y de clientes, así como 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.

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.

CajaGRANADA destinó, durante 2006, más de un millón de euros a Investigación y Desarrollo, que incluye el programa de promoción económica. Entre las diferentes acciones de fomento del empleo y de la economía social, destacan el apoyo prestado a nueve grupos de desarrollo rural y al centro Mediterráneo, junto al Informe de Economía Social de Andalucía, el acuerdo suscrito con Seniors Españoles para la Cooperación Técnica y los Fondos destinados a la creación de microempresas del Programa Equal.

Además, en CajaGRANADA realizamos acciones de desarrollo y promoción económica. Concretamente han sido más de 30 ferias locales, comerciales y provinciales a las que hemos prestado apoyo durante el ejercicio 2006. Entre ellas, cabe destacar la Feria de Muestras de Armilla, la Feria Futuroлива, Oleosur y las diversas ferias y acciones de promoción del turismo y la artesanía que se llevan a cabo en zonas específicas.





Compromiso con Nuestros Clientes

Eventos de promoción local en los que ha participado CajaGRANADA durante el 2006
Fermasa
Feria de Oleosur
ExpoagroAlmería
Turismo Interior de Jaén
Turismo Residencial Almería (Sial)
Ecoloja
Expohuelma
Salón Inmobiliario en Granada
Expollano Zafarraya
Feria General de Muestras Granada
Feria del cítrico en Melegís
Feria Comarcal de la Cereza de Torrecardela
ExpoCádiar
Feria del Caballo de Baza
ANCOS Feria de la oveja segureña en Huéscar
Feria de la Caza en Iznalloz
Feria Agroalimentaria Padul
ExpoAlpujarra Ugíjar
Feria de la construcción Granada
Feria muestras de Guadix
Futuroлива Baeza
Feria muestras Motril
Semana de la Ciencia en Granada

Colectivo Patrocinado	Presupuesto	Nº Actividades
Infancia y Juventud	204.000	25
Actividades deportivas	1.360.000	60
Eventos de promoción local (Ferias)	400.000	28
Total	1.760.204	113

En los siguientes ejercicios, continuaremos con el desarrollo de las actividades contempladas en nuestro programa de promoción económica, en el que se dedicaremos parte significativa del presupuesto a la promoción del turismo, otra actividad de gran importancia en nuestra zona de implantación.

Compromiso con Nuestros Clientes

Como novedad, durante el ejercicio 2006, hemos creado un nuevo capítulo dedicado específicamente a la promoción de la investigación, el desarrollo y la innovación. Asimismo, dedicamos una partida específica destinada al fomento del empleo y la economía social y agraria en zonas económicamente deprimidas, especialmente en Andalucía Oriental. Asimismo, como ya se ha comentado, asumimos el compromiso de acometer futuras acciones destinadas a la promoción del turismo.

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

Operaciones de CajaGRANADA con alto contenido social y medioambiental en 2006

CajaGRANADA realizó durante el ejercicio 2006 más de 50 operaciones minoristas y 4 mayoristas con un valor superior a los 120 millones de euros. Estas operaciones que cuentan con criterios sociales y ambientales han sido desarrolladas en distintos ámbitos, como las fundaciones dedicadas a la formación ocupacional y las asociaciones de disminuidos físicos y psíquicos; así como al ámbito societario, en el que las operaciones han servido para facilitar la financiación de campañas agrícolas, potenciar la mejora de los sistemas de producción para hacerlos más sostenibles, el desarrollo de las infraestructuras, el desarrollo rural, la sostenibilidad en la gestión de ciclo integral del agua, la investigación y promoción de energías limpias, así como la financiación de proyectos sociales (residencias de mayores, instalaciones educativas, deportivas, centros de formación y centros culturales).

Además, CajaGRANADA participó en los convenios ICO, IDAE y en la financiación de vivienda social, destinando un total de 92 millones de euros, lo cual supone un incremento del 77% con respecto al ejercicio anterior.

CajaGRANADA también ha querido apoyar al sector naval durante este ejercicio, uno de los sectores más desfavorecidos de la economía nacional, que sin embargo, tiene importantes repercusiones para la economía de las zonas donde se encuentra concentrado. CajaGRANADA aprobó, a finales de 2006, la participación de la entidad en operaciones de TAX LEASE, consistentes en participar en entidades que potencian la financiación/construcción de buques contratados a astilleros españoles, para favorecer el fomento de la demanda en este sector. El año 2007 será el primero en el que se realizarán éstas operaciones para impulsar al sector en España.

Compromiso con Nuestros Clientes

El apoyo de CajaGRANADA al sector agrícola

Entre nuestros objetivos estratégicos figura ayudar al sector agrario mediante la creación de nuevos productos y servicios orientados a tal segmento, como una forma más de prestar la atención debida y contribuir al desarrollo de las regiones donde desarrollamos nuestras actividades, proporcionando los servicios financieros necesarios para impulsar y dinamizar la economía de ámbito rural. Esta atención preferente la demostramos con la existencia de nuestra Dirección de Economía Social y Agraria, con la creación de la figura de un Gestor de Economía Social y Agraria por Zona y un conjunto de profesionales cualificados que trabajan en CajaGRANADA para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los sectores de economía social, agrícola, ganadero y pesquero.

En 2006, hemos abierto en Granada una oficina de Economía Social y Agraria, compuesta por profesionales especializados. Además, mantuvimos y aumentamos las acciones, tanto en la propuesta y el desarrollo de las diferentes campañas sectoriales y generales (en el subsector del olivar, el tabaco o las de las frutas y hortalizas), como en la interlocución y negociación con las administraciones públicas en sus materias competentes para la preparación de las distintas campañas, información, asesoramiento a clientes y formación y apoyo a la red de sucursales.

El sector del Olivar Andaluz

El olivar representa un cultivo especialmente importante en el sector agrario andaluz. Este cultivo representa más del 30% de la producción agraria andaluza. De ella viven 250.000 familias, cuyos 22 millones de jornales agrarios, generan 2.300 millones de euros. Es la actividad principal en 300 pueblos de la región, principalmente en las provincias de Granada, Jaén y Córdoba.

La reforma de la Organización Común de Mercado del olivar ha representado el marco regulador de esta destacada producción, con un enfoque orientado, entre otros, a garantizar la renta del agricultor, a potenciar la capacidad productiva, a potenciar la I+D+i en el sector y responder a la demanda de los consumidores, en calidad, mejoras medioambientales y seguridad alimentaria.

Tenemos nuevos retos y nuevas demandas que satisfacer en el sector. A ellas tratamos de dar respuesta mediante la información que proporcionamos a los implicados, el desarrollo de jornadas formativas, los seguros agrarios, el asesoramiento, tramitación y gestión de las ayudas comunitarias, la participación y colaboración en el Mercado de Futuros de Aceite de Oliva y el patrocinio que prestamos a las ferias y eventos más importantes para el sector (Ecoliva, Biosegura, Futurooliva, etc.).

Compromiso con Nuestros Clientes

En CajaGRANADA mantenemos una presencia destacada en toda la cadena de valor del olivar, desde la siembra hasta el embotellado. Nuestro apoyo abarca desde el asesoramiento y la orientación a los agricultores hasta el patrocinio de eventos destinados a la modernización del sector, pasando por la tramitación de ayudas comunitarias.

Invirtiendo en el sector agrícola y alimentario

En CajaGRANADA tenemos una importante vinculación con el sector agroalimentario a través de nuestras inversiones en proyectos empresariales. Destacan las operaciones de financiación, destinadas a las comunidades de regantes para la mejora del regadío y del consumo de agua. En 2006 se ha colaborado en la financiación de proyectos de modernización y consolidación de regadío de la Comunidad de Motril-Carchuna, Comunidad de Regantes El Casar, Comunidad de Regantes Vegas del Guadalquivir o Comunidad de Regantes Santa María Magdalena.

CajaGRANADA ha apoyado inversiones en activo que permitan el traslado de instalaciones industriales fuera del caso urbano de Huelma (Jaén), destacando la financiación a la Cooperativa San Isidro Labrador. Asimismo, se ha apoyado la exportación de producción hortofrutícola de la Vega granadina, a través de la Sociedad Eurocastell.

La inversión en el sector agroalimentario también se vehicula a través de las participaciones empresariales que en CajaGRANADA mantenemos en las compañías relevantes del sector con sede en Andalucía o que ponen en valor materias primas y otros recursos endógenos de la Comunidad Autónoma. A esta filosofía responde nuestra participación en Ebro-Puleva, Grupo Alhambra Alimentaria y SOS-Cuétara.

• Más información 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 2006, el préstamo medio se situó en los 365,58 euros, considerando tanto los préstamos nuevos como los renovados, y en los 377,64 euros si se toman en consideración sólo los nuevos. El préstamo mínimo se situó en los 60 euros.



Compromiso con Nuestros Clientes

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:

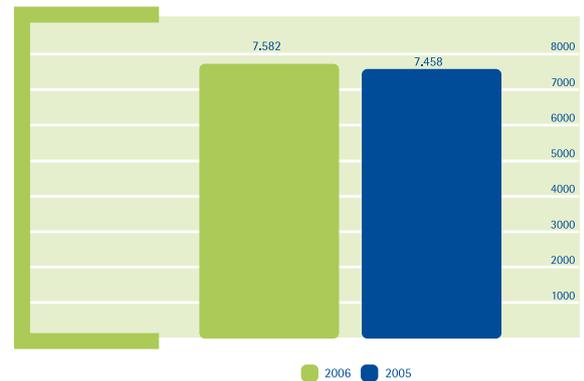
- Financiación de pequeñas inversiones. En muchos casos, cuando la persona se encuentra en una posición de exclusión frente al sistema (no disponibilidad de nómina, en paro, con cargas, sin cuenta de ahorro, etc.), es el Monte de Piedad el único medio financiero con el que el cliente puede contar para 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 cubrirlas (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 2006 se situó en 7.582. Esto, comparado con el ejercicio 2005, representa un incremento del 1,64% de clientes.

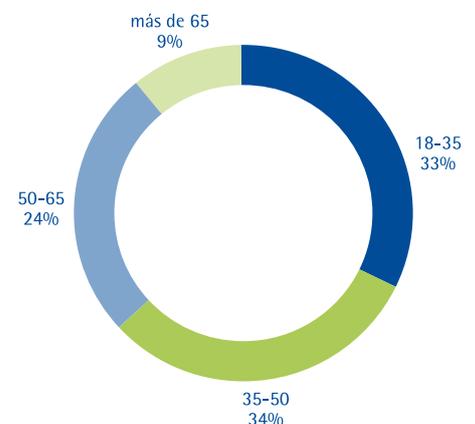
Los grupos de población que más utilizan los servicios del Monte de Piedad son aquéllos que agrupan a personas de edad comprendida entre 35 y 50 años, (34%), así como las de edad comprendida entre los 18 y 35 años (33%). Estos grupos representan, en total, el 67% de las operaciones. El tercer grupo en importancia es el de las personas con edades comprendidas entre los 50 y 65 años, con un 24%, y por último, el conjunto de personas mayores de 65 años (9%).

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

Número de clientes Monte de Piedad



Clientes del Monte de Piedad: distribución por grupos de edad





Compromiso con Nuestros Clientes

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 2006, este colectivo representó el 4,33% de la cartera de clientes, suponiendo un incremento del 8,79%, con respecto a 2005. Esta cifra demuestra un importante incremento, que en el futuro podría ser mayor, teniendo en cuenta que muchos de ellos alcanzan la nacionalidad española. Su procedencia es principalmente de países hispanoamericanos, el Magreb y otras procedencias africanas.

Durante 2006, en el Monte de Piedad de CajaGRANADA realizamos un total de 25.683 operaciones (tasándose 72.535 piezas), de las que 8.435 fueron nuevas concesiones por un importe de 3,18 millones de euros y 8.033 renovaciones de préstamos por importe de 2,83 millones de euros.

El número de personas con un préstamo o más en vigor se situó en 2006 en 7.582, un 1,64% más que en el ejercicio anterior.

Durante el año 2006, celebramos cuatro subastas para regularizar la deuda en mora, representando el 3,34% 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 18,43%.

Cabe señalar, por último, que CajaGRANADA preside la Asociación Internacional de entidades de Crédito Prendario y Social, organismo internacional presidido por nuestra entidad, que también participa en el Comité Nacional de Montes de Piedad, foro en el que se debaten los temas y tendencias más actuales y se fomenta la realización de cursos formativos para tasadores.

• Más información sobre el Monte de Piedad en <http://www.caja-granada.es>

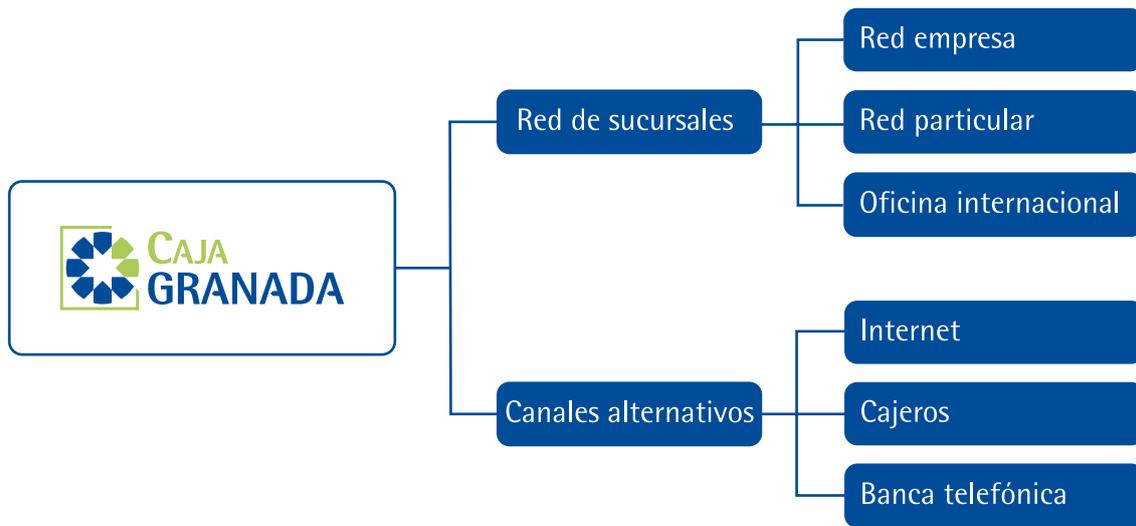




Compromiso con Nuestros Clientes

Los canales de relación con los clientes

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



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 éstos nuevos canales de comunicación. Durante el pasado 2006, ampliamos la eficacia de los canales alternativos, mejorando su funcionalidad, seguridad y prestaciones para garantizar más calidad de servicio.

Nuestras acciones de mejora también se han centrado en una ampliación de la gama de operaciones y productos disponibles en los canales alternativos, con nuevas funciones operativas en Caja Electrónica que permiten el pago de impuestos y gestionar la domiciliación de los recibos, entre otras novedades.

También se puede gestionar on line la contratación de productos financieros como Plazonet, y se ha hecho un esfuerzo especial en Negocio Internacional: transferencias transfonterizas, remesas de no residentes al país de origen. El porcentaje de operaciones disponibles en los canales alternativos asciende ya al 67% del total de operaciones disponibles en CajaGRANADA.



Compromiso con Nuestros Clientes

Nº de visitas	2006	2005
Portal corporativo	16.642.836	12.419.870

Datos	2006	2005
Clientes con servicios de Internet	107.054	82.100
Nº de operaciones por Internet	26.517.535	18.308.733
Desglose operaciones	2006	2005
Consulta de saldos y movimientos	20.585.542	14.280.885
Transferencias	575.192	457.607
Tratamiento de ficheros	171.362	149.403
Valores y fondos	81.109	53.033
Resto de operaciones	4.602.335	3.074.370
Total de operaciones	26.517.535	18.308.733

Operaciones tarjetas propias en cajeros	2006	2005
Total Tarjetas	365922	355065
Total de operaciones reintegro	10.774.896	9.800.846





Compromiso con Nuestros Clientes

Nuevo modelo de desarrollo comercial en CajaGRANADA

Durante el 2006, en CajaGRANADA hemos procedido a cambiar el Modelo de Actuación Comercial mediante la implantación del Proyecto ConverG, una pieza clave de nuestro nuevo Plan Reto 2009, que implica un gran cambio en los comportamientos a nivel global de la entidad pero más específicamente en la Red Comercial. Se trata de cambiar la filosofía de todas las personas que trabajan en la entidad para enfocar la forma de hacer negocios hacia una gestión más personalizada de los clientes.

Para ello, el proyecto incluye una serie de actuaciones para implicar a toda la organización, mediante acciones de comunicación, sensibilización e involucración en todas las áreas funcionales.

ConverG se está implantando progresivamente en nuestra red de oficinas, un proceso que culminaría en enero de 2007. Con el proceso finalizado, nuestros profesionales tendrán a su disposición nuevos métodos y herramientas que harán más eficaz su trabajo para ofrecer un mejor servicio a los clientes de CajaGRANADA.



Comunicaciones comerciales

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, por lo que durante el ejercicio 2006 CajaGRANADA no tuvo ningún expediente sancionador al respecto.

A través de nuestra página web oficial, www.caja-granada.es, y también en nuestro portal especialmente dirigido a los jóvenes, www.tuerestu.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 ONG's 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.



Compromiso con Nuestros Clientes

Campañas

Se trata de acciones puntuales lanzadas en periodos concretos, que están orientadas hacia un determinado público objetivo, seleccionado a partir de una serie de criterios establecidos en función de la acción a realizar y el resultado que se pretenda obtener. En el año 2006 realizamos un total de 19 campañas.

Campañas
Negocio Internacional Clientes
Negocio Internacional No Clientes
Seguros Amortización préstamo
Refranes 2006
Vencimiento Fond Plazo Garantizado V
Renta Vitalicia
Planes de Pensiones
Productos asociados a Planes de Pensiones
Planes de Pensiones con Agenda paralizada
Nueva IPF A 18 meses
Comercios Grupo I
Comercios Grupo II
Comercios Grupo III
Comercios Grupo V
Regarantía FI234
Vencimiento Préstamo Personal en Zona Granada Este
Socios Covirán Clientes
Socios Covirán No Clientes
Depósito combinado 06-2

El número total de acciones generadas por estas campañas en el 2006 fueron 86.684, de las que se gestionaron 30.322 acciones (35%), resultando exitosas 6.106 acciones (20%).



Compromiso con Nuestros Clientes

Protección de datos

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.

Con fecha 6 de noviembre de 2006, CajaGRANADA publicó la Circular 086/06, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, que, junto con el Documento sobre Medidas de Seguridad de los Sistemas de Información y el Manual de Normas y Procedimientos de Seguridad Informática, constituyen el marco regulador de la protección de datos de los clientes de CajaGRANADA.

Así, 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 también cuenta con los más avanzados sistemas para garantizar la seguridad en las transacciones electrónicas. Nuestros clientes disponen de un número de usuario o PIN, una firma electrónica y una tarjeta de 42 coordenadas necesaria para realizar determinadas operaciones, además toda la información que se transmite viaja encriptada por la red.

En CajaGRANADA contamos, además, con un sistema de detección “antiphishing” que es capaz de determinar si el ordenador del cliente está infectado con un virus que afecte a la información sensible.

Además, para que nuestros clientes estén totalmente tranquilos respecto de este tipo de virus informáticos, CajaGRANADA les regala el programa antivirus “Bit Defender”. También tenemos contratado un seguro antifraude, gratuito para el cliente.

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.

Durante el transcurso del ejercicio 2006, no se registraron incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios de CajaGRANADA, sin embargo, aunque no se han producido robos o pérdidas de información de clientes, se han recibido un total de cuatro reclamaciones al respecto.



Compromiso con Nuestros Clientes

CASO PRÁCTICO: Nuevo modelo de desarrollo comercial en CajaGRANADA: Plan ConverG

La política comercial de CajaGRANADA está basada en un modelo CRM que valora al cliente en base a sus relaciones y nivel de vinculación. Con el plan ConverG se pretende dar un salto cualitativo y cuantitativo en las relaciones de la entidad con la clientela, y situar a CajaGRANADA a la vanguardia del sistema financiero, en lo que se refiere a asesoramiento, servicio y atención al cliente. En los próximos cuatro años nos hemos marcado como meta ser más grandes, más solidarios y más comprometidos con la sociedad, y para ello es necesario que nuestra entidad esté más cerca de los clientes.

El Plan ConverG ha implicado a 2.300 empleados en las nuevas acciones de formación para su implantación durante 2006. El trabajo en equipo es uno de los elementos clave para garantizar el éxito de este nuevo modelo comercial, por ello, ha sido necesario implicar a muchas áreas dentro de CajaGRANADA.

La gran complejidad y alcance de este novedoso modelo de gestión ha requerido la participación de toda la organización, especialmente de las áreas de Desarrollo y Aplicaciones Tecnológicas, Recursos Humanos, Organización y Calidad, Comunicación, Planificación, Contabilidad y Control, Soporte y Medios Técnicos, desarrollo Comercial y, por supuesto, de toda la Red Comercial integrada por el conjunto de 472 oficinas de CajaGRANADA, elemento clave para la correcta implantación del modelo, pues en nuestras oficinas es donde se produce la comunicación directa con el cliente.

Los decisivos avances en las infraestructuras de comunicaciones y en tecnología, la calidad de la información, los métodos organizativos y un ambicioso plan de formación, convergen para cumplir el objetivo de este proyecto: dar un mejor servicio a nuestros clientes.

8 Compromiso con Nuestra Plantilla





Compromiso con Nuestra Plantilla

Compromiso con Nuestra Plantilla

Principales hitos del año	Retos 2007
<p>25% más de horas de formación</p> <p>100% de las acciones de formación evaluadas</p> <p>Consolidación de la metodología de E-Learning</p> <p>El 62,70% de los empleados/as reciben una evaluación de competencias</p> <p>Más de un 30% de los traslados se han debido a reagrupación familiar</p> <p>Contratación de un 17,5% más de becarios/as con respecto al año 2005</p>	<p>Continuar con las acciones destinadas a consolidar una cultura orientada a la clientela y en el reconocimiento del mérito</p> <p>Sistema de Retribución Variable para la Red de Sucursales</p> <p>Modelo de Evaluación de Desempeño Comercial</p> <p>Evaluación de Desempeño para todo el personal</p> <p>Mapa de Puestos para Servicios Centrales, con la finalidad de seguir avanzando en la puesta en marcha del Modelo de Desarrollo de Personas</p>

Nuestro enfoque

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

- Modelo de selección.
- Retribución variable.
- Formación continua.
- Motivación permanente.
- Comunicación eficaz.
- Liderazgo y responsabilidad.
- Clima laboral.
- Ética y valores.

En CajaGRANADA, hacemos realidad nuestro proyecto empresarial, gracias a los más de 2.300 empleados y empleadas que conforman nuestra plantilla. La cultura de gestión de personas en CajaGRANADA se basa en los valores corporativos de honestidad, compromiso, motivación, trabajo en equipo, calidad, responsabilidad y orientación a resultados. Cada uno de nuestros empleados y empleadas basa su actividad profesional en un conjunto de principios que garantizan el éxito del proyecto empresarial:

Principios generales de actuación profesional

Cumplimos con la legalidad y normativa interna

Respetamos la dignidad e integridad de las personas

Actuamos con ética profesional

Confiamos en nuestros empleados

Creemos en la responsabilidad social

Ofrecemos igualdad de oportunidades

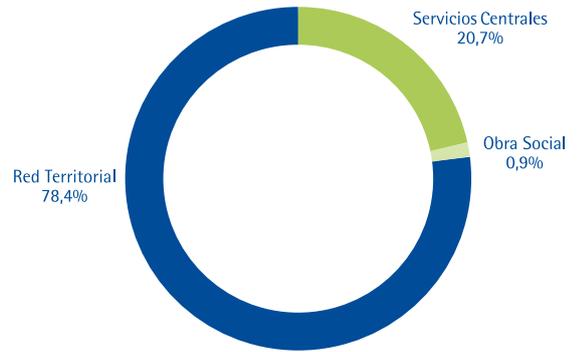
Fomentamos la participación de las personas



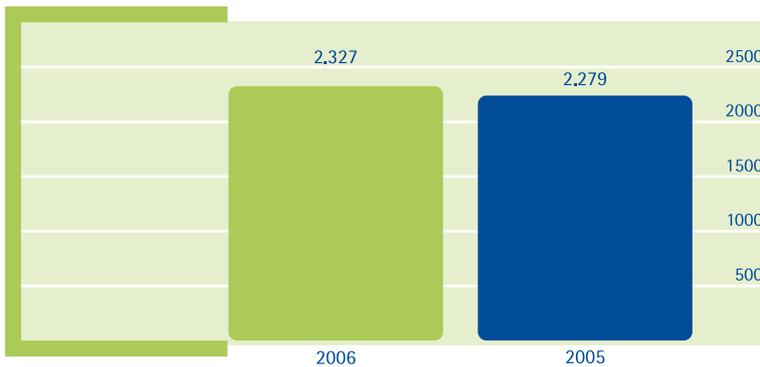
Compromiso con Nuestra Plantilla

Durante el año 2006, la plantilla de CajaGRANADA tuvo un incremento neto de 48 personas, lo que supone un 2,11% con respecto al año 2005. De una plantilla de 2.327 personas pertenecientes a la entidad, el 78,4% pertenecen a la Red de Sucursales y el 20,7% a Servicios Centrales y el 0,9% a la Obra Social. Por categoría profesional, el 56,81% de la plantilla corresponde a personal administrativo, el 23,72%, a personal directivo y el 19,47%, a personal técnico. En cuanto al sexo, el 46% de la plantilla está compuesta por mujeres y el 54% restante, por hombres.

Distribución de la plantilla CajaGranada año 2006



Plantilla CajaGRANADA



Categoría Profesional	Sexo	Número		Porcentaje	
		2006	2005	2006	2005
Directivos/as D. Sucursales	Mujeres	137	117	5,89	5,13
	Hombres	415	412	17,83	18,08
Personal Técnico	Mujeres	218	193	9,37	8,47
	Hombres	235	232	10,10	10,18
Personal Administrativo	Mujeres	725	716	31,16	31,42
	Hombres	597	609	25,66	26,72
TOTAL		2.327	2.279	100	100

Compromiso con Nuestra Plantilla

Diversidad de SEXO	2006		2005	
	Número	%	Número	%
Hombres	1.247	54%	1.253	55%
Mujeres	1.080	46%	1.026	45%
TOTAL	2.327	100%	2.279	100%

Distribución de la plantilla por Comunidad Autónoma	2006	2005
Andalucía	2.255	2.207
Cataluña	41	39
Madrid	27	29
Melilla	4	4
Total plantilla	2.327	2.279

	2006		2005	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Personas discapacitadas	6	16	9	13
Extranjeros/as	4	1	2	1

Atracción y retención del talento

En CajaGRANADA, 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 96% de nuestra plantilla está amparada por contratos indefinidos.

Tipo de contratación				
	2006		2005	
	Nº empleados/as	%	Nº empleados/as	%
Indefinido	2.254	96,86%	2.141	93,94%
Temporal	73	3,14%	138	6,06%
Total	2.327	100%	2.279	100%

Compromiso con Nuestra Plantilla

Durante el año 2006, se han producido un total de 399 altas, de las cuales un 59% se han debido a sustituciones y servicios determinados, un 37%, a pases a plantilla y un 4%, a contrataciones en prácticas. Hay que destacar que del total de nuevas incorporaciones, un 66% corresponde a mujeres y el 34% a hombres lo que pone de manifiesto la apuesta de la entidad por la creación de empleo femenino.

Motivo altas	Número de altas 2006	Número de altas 2005
Contrataciones en prácticas	16	56
Pases a plantilla	149	142
Sustituciones y servicios determinados	234	166
Total	399	364
% Hombres	34,09	35,71
% Mujeres	65,91	64,29

Grupos de edad < 25, de 25 a 40, de 40 a 55 y >55)	Sexo	Total empleados/as fijos que causan baja en la entidad		Empleados/as finalización año (la13)		Rotación	
		2006	2005	31/12/2005	31/12/2004	2006	2005
<25	Hombres	1	0	20	28	5	0
	Mujeres	0	0	35	46	0	0
de 25 a 40	Hombres	0	4	518	526	0	0,76
	Mujeres	8	1	736	689	1,09	0,15
de 40 a 55	Hombres	4	4	595	596	0,67	0,67
	Mujeres	2	2	233	216	0,86	0,93
> 55	Hombres	25	25	120	106	20,83	23,58
	Mujeres	4	3	22	18	18,18	16,67

Compromiso con Nuestra Plantilla

Grupos de edad < 25, de 25 a 40, de 40 a 55 y >55)	Sexo	Total empleados/as eventuales que causan baja en la entidad		Empleados/as finalización año (la13)		Rotación	
		2006	2005	31/12/2005	31/12/2004	2006	2005
<25	Hombres	9	11	20	28	45	46,43
	Mujeres	17	19	35	46	51,43	56,52
de 25 a 40	Hombres	43	35	518	526	8,30	8,75
	Mujeres	46	48	736	689	7,34	7,84
de 40 a 55	Hombres	2	1	595	596	1,01	1,01
	Mujeres	1	0	233	216	1,29	0,93
> 55	Hombres	0	0	120	106	20,83	23,58
	Mujeres	0	0	22	18	18,18	16,67

Tasas de rotación	2006	2005
Voluntaria	0,39	0,40
Involuntaria	6,63	7,35
Total	7,02	7,75

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. De los 308 alumnos/as que han llevado a cabo sus prácticas en CajaGRANADA durante el año 2006, el 67,21% son mujeres y el 32,79% hombres. La edad media fue de 25 años, y la duración media de las prácticas de 180 días.

	Sexo	Nº alumnos/as		Porcentaje	
		2006	2005	2006	2005
Distribución de las becas	Mujeres	207	176	67,21	67,18
	Hombres	101	86	32,79	32,82
Total		308	262	100%	100%



Compromiso con Nuestra Plantilla

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.).

Uno de los pilares de nuestros procesos de selección es nuestro compromiso con la sociedad andaluza, 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.

Más del 60% de los alumnos/as que realizan prácticas en CajaGRANADA encuentran un empleo en el sector antes de los seis primeros meses. Durante el año 2006 un total de 308 personas han realizado sus prácticas profesionales en CajaGRANADA, lo que supone un 17,5% más con respecto al año 2005.

Promociones	2006	2005
Número de promociones internas	489	366
% Hombres	52,15	65,30
% Mujeres	47,85	34,7
Rotación interna	21,01	16,06



Compromiso con Nuestra Plantilla

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	2006		2005	
	Empleados/as fijos	Empleados/as eventuales	Empleados/as fijos	Empleados/as eventuales
Seguro de vida	X	X	X	X
Cuidado médico	X	X	X	X
Cobertura a discapacidad/ invalidez	X	X	X	X
Permiso por maternidad/ paternidad más allá de lo especificado por la ley	X	X	X	X
Plan de Pensiones**	X	X	X	X
Adecuación de la jornada y destino	X		X	
Ayuda para estudios de descendientes del personal	X	X	X	X
Compensación económica por boda				
Subsidio por fallecimiento	X	X	X	X
Condiciones preferenciales en materia financiera	X	X	X	X
Prestamos vivienda	X		X	
Anticipos sin interés	X		X	
Anticipos sobre nómina	X		X	
Préstamos sociales	X		X	
Seguro accidentes	X	X	X	X
Ayuda guardería	X	X	X	X
Permisos y excedencia	X	X	X	X
Flexibilización formación	X	X	X	X
Otros	X	X	X	X

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

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

Compromiso con Nuestra Plantilla

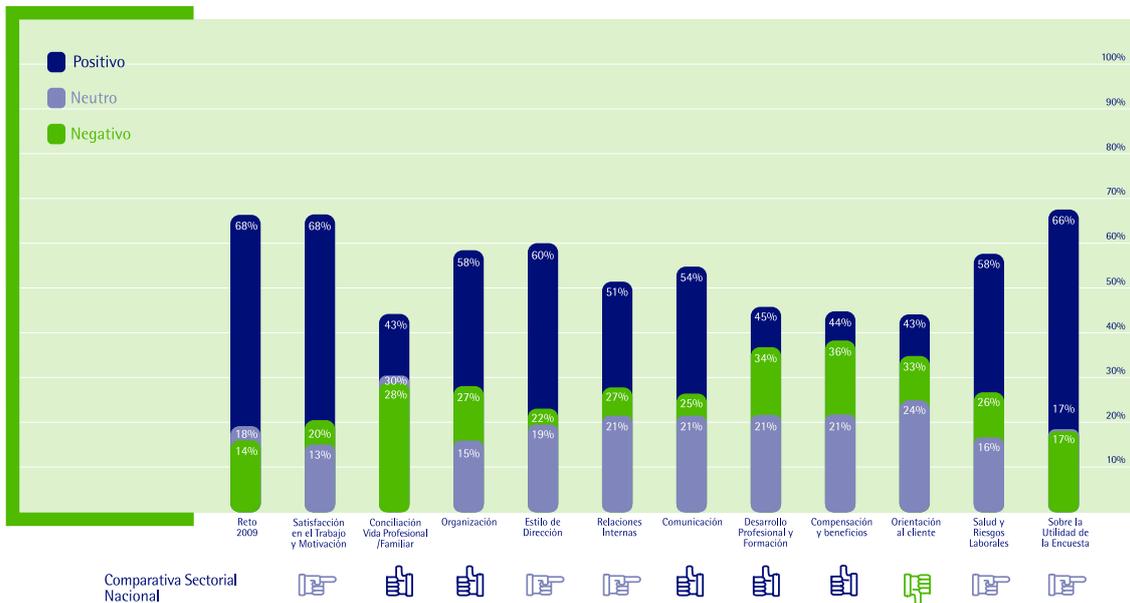
Satisfacción de la plantilla

Durante el año 2006, CajaGRANADA llevó a cabo un estudio de satisfacción de la plantilla. De este estudio se desprenden los siguientes puntos fuertes:

- Conciliación de la vida profesional y familiar
- Organización
- Comunicación
- Desarrollo profesional y formación
- Compensación y beneficios

Como punto débil, se cita la orientación al cliente.

Resultados estudio de satisfacción de la plantilla de CajaGRANADA 2006



Conciliación de la vida laboral y familiar

La conciliación de la vida laboral y familiar se ha convertido en un asunto con un gran impacto en las relaciones entre la empresa y la sociedad. Durante los últimos años, se han venido experimentando profundos cambios sociodemográficos que han obligado a las empresas a plantearse la necesidad de construir entornos laborales más flexibles y humanos.

Compromiso con Nuestra Plantilla

Consciente de este reto, en CajaGRANADA, dentro de nuestra política de Recursos Humanos, ofrecemos a nuestros trabajadores un conjunto de medidas tendentes a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar:

- Reconocimiento de estos derechos y todos aquéllos que, en materia de permisos, establece la legislación para el cónyuge a la persona que conviva en análoga relación de afectividad a la conyugal.
- Ampliación de la Baja por maternidad/paternidad en 14 días naturales.
- Posibilidad a criterio de la persona trabajadora de cambiar el derecho a reducción de una hora de trabajo dividida en dos por lactancia hasta que el/la menor cumpla 9 meses, 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 al período de maternidad.
- Reconocimiento por la Caja del derecho de lactancia como un derecho no de la madre sino del lactante y por tanto, que tanto la reducción de jornada por lactancia como su sustitución por los 15 días de permiso retribuido, sea proporcional al número de hijos en el caso de partos múltiples.
- Todas las ausencias producidas por la trabajadora o el trabajador en cualquiera de los casos relacionados con los permisos por maternidad, son sustituidas de forma interina en toda su duración.
- Traslados motivados por violencia contra las mujeres: De forma inmediata a la solicitud, no supeditados a vacantes en destino y con retorno al centro de origen cuando finalice el peligro que originó la petición.
- Vacaciones de Recreo: Realización de actividades, para niñas y niños, en días y periodos vacacionales escolares que coincidan con días laborables de los padres y madres que conformamos la plantilla de la Caja.



Compromiso con Nuestra Plantilla

- Ampliación de los permisos establecidos en la legislación laboral en caso de por nacimiento de hijo/a, adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente de menores, fallecimiento, accidente, enfermedad grave u hospitalización.
- Otros permisos sin sueldo: Se conceden permisos no remunerados por motivos y circunstancias debidamente justificadas, a juicio de la Caja, tales como:
 - Para la total recuperación física o anímica derivada del fallecimiento del cónyuge, pareja o hija/o.
 - Para atender al cónyuge, pareja o a 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 notable interés.

A petición de la persona interesada, durante la duración de estos permisos se abrirá un periodo de carencia tanto para la amortización como para los intereses de aquellos préstamos de los que disfrute por su pertenencia a la plantilla de CajaGRANADA.

- Establecimiento de un porcentaje del total de traslados por enfermedad o reagrupamiento familiar. En 2006, se han realizado, por este motivo, más de un 30% del total de traslados. Este porcentaje supera ampliamente el porcentaje mínimo establecido (12,5%).
- Para facilitar la participación en todas las actividades de CajaGRANADA, 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) y demás acciones para compatibilizar trabajo y familia, Caja Solidaria subvenciona el 80% del gasto ocasionado por el cuidado a domicilio de las personas beneficiarias. Se puede optar por Centros infantiles, guarderías, centros de mayores u otros





Compromiso con Nuestra Plantilla

centros legalmente constituidos. Durante al año 2006, se han realizado un total de 38 actividades en las que han participado 165 niñas y niños. Entre estas actividades destacan visitas culturales y excursiones en puentes escolares, vacaciones de Navidad y Semana Santa y campamentos deportivos y de idiomas en España y Reino Unido en las vacaciones de verano.

Desarrollo profesional

Formación

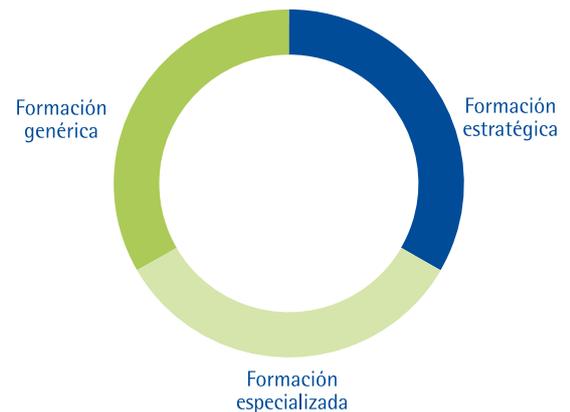
CajaGRANADA considera que la formación continuada es un elemento crucial para la mejora de la cualificación profesional de su plantilla, a la vez que le permite progresar profesionalmente dentro de la organización. Toda la formación impartida a nuestro personal tiene un doble objetivo:

- Desarrollar los conocimientos que permitan acometer las funciones que se les asignen.
- Ser un instrumento que permita invertir en su carrera profesional.

De acuerdo con el Plan de Formación, se distinguen 3 áreas diferentes que abarcan desde programas formativos de acogida, hasta planes de desarrollo profesional:

- Formación estratégica: será obligatoria en función de los objetivos estratégicos de la entidad para el ejercicio y está directamente vinculada con el nuevo modelo de actuación comercial.
- Formación especializada: será programada durante el año e incluirá programas formativos dirigidos al personal técnico de la entidad, al adiestramiento de aquellas personas que ocupen puestos directivos de áreas estratégicas, y la preparación en idiomas.
- Formación genérica: será obligatoria e incluye formación sobre nuevos productos, aplicaciones, operatoria y normativa.

Áreas de formación de los programas formativos de CajaGRANADA



Compromiso con Nuestra Plantilla

Seguimiento del Plan de Formación 2006 y resultados obtenidos	Objetivo	Real
Formación E-Learning	14h/persona	19h/persona
Mejora índices de calidad	Pasar de 4.15 a 4.25	4.33
Formación estratégica	Asignar 70% a familias estratégicas	79%
Horas de formación	62h/persona. 144.000 horas	68h/persona. 158.000 horas
Análisis del impacto	Evaluar un plan de acción	Realizado

El personal de CajaGRANADA recibe los siguientes cursos formativos:

- Personal de nuevo ingreso: curso presencial de acogida, un curso on-line de Prevención de Blanqueo de Capitales y un curso on-line de Seguridad de la Información.
- Directores/as e Interventores/as de la Red Comercial: curso presencial de prevención de blanqueo de capitales y curso presencial de Prevención de Riesgos Laborales.
- Toda la plantilla recibe un curso sobre el Nuevo Modelo de Actuación Comercial implantado por la entidad.

Formación en prevención de blanqueo de capitales	2006
Número total de empleados/as (a)	2.327
Número de empleados con formación anticorrupción (b)	1.346
Porcentaje de empleados con formación anticorrupción	57,84%



Compromiso con Nuestra Plantilla

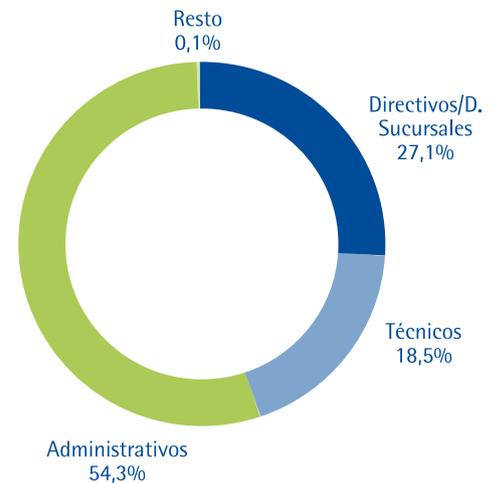
Las principales líneas de actuación y mejoras realizadas en la gestión de la formación y desarrollo profesional de la plantilla de la entidad durante el año 2006 han sido:

- Se ha evaluado el nivel de satisfacción del 100% de las acciones formativas gestionadas por la Dirección de Formación.
- Se han evaluado los conocimientos de más de 1.100 solicitantes.
- Consolidación de la metodología de formación e-learning.

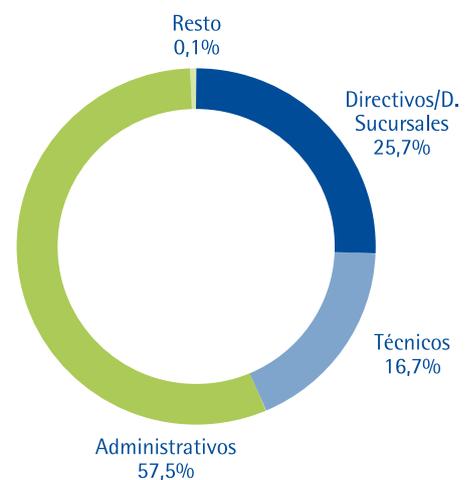
Con respecto a los principales indicadores de formación del año 2006, todos muestran una sustancial mejora si los comparamos con el año 2005.

- La inversión sobre la masa salarial se ha visto incrementada en un 57%.
- Las horas totales de formación han incrementado en un 25%.
- Las horas de formación al año por empleado han supuesto un 22% más respecto al año 2005.
- El coste de formación/hora persona se ha incrementado un 26%.
- Se han celebrado un 50% más de eventos formativos.

Promedio horas de formación por categoría profesional año 2006



Empleados formados por categoría profesional año 2006

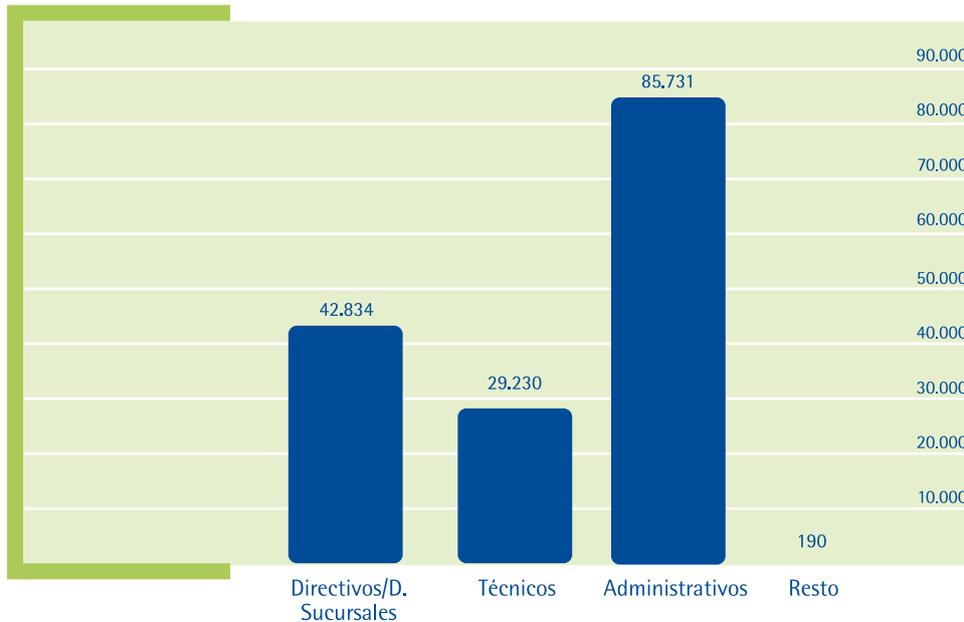


Principales indicadores de formación	2006	2005
Inversiones sobre la masa salarial	1,64 millones de €	1,04 millones de €
Horas totales	158.000 horas	126.092 horas
Horas de formación al año por empleado/a	68 horas	55,4 horas
Coste formación/hora persona	10,4 €	8,2 €
Total eventos formativos celebrados	706	470



Compromiso con Nuestra Plantilla

Horas de formación por categoría profesional año 2006



En cuanto a las principales áreas en las que se han centrado los cursos de formación impartidos al personal de CajaGRANADA durante el año 2006, destacan los cursos relativos a servicio a la clientela, los cuales representan más del 80%. Este dato pone de manifiesto los esfuerzos de la entidad por implantar una nueva cultura, donde la clientela es el centro de todas las actuaciones comerciales de la entidad.



Áreas de formación	2006	
	% horas	Asistentes
Servicio al Cliente	81,22	7.752
Habilidades	1,12	277
Idiomas	6,33	233
Tecnologías	5	1.485
Otros	6,41	695
TOTAL	100	10.442

Compromiso con Nuestra Plantilla

Modalidades de formación según procedencia año 2006	% asistentes	% horas	% inversión directa
Formación externa	49,62	40,01	20,94
Formación interna	46,36	47,86	56,06
Seminarios externos	1,28	2,72	18
Idiomas	2,74	9,41	5,11

Modalidades de formación según metodología utilizada año 2006	% asistentes	% horas	% inversión directa
Formación presencial	67,65	53,62	88,14
Formación a distancia	14,24	34,5	6,54
E-Learning	18,11	11,88	5,32

Los principales programas formativos ejecutados durante el año 2006 en CajaGRANADA han sido:

- Programa formativo de actualización en productos y servicios de la entidad, centrándose en Fondos de Inversión y Seguros de Ahorro.
- Cobertura formativa al nuevo modelo de actuación comercial, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia, eficacia comercial y mejora de la calidad de servicio al cliente. Para ello, se llevaron a cabo sesiones de capacitación y acompañamiento, durante el proceso de implantación de las herramientas comerciales, a todas las personas de la red comercial con el objeto de ayudarles y apoyarles en la aplicación de los comportamientos y conductas definidas por el nuevo modelo de actuación comercial ConverG.
- Preparación y formación del personal técnico de Desarrollo Comercial que lidera el proyecto.
- Plan de involucración y comunicación de ConverG al equipo directivo de la entidad.
- Se continuó con el programa de formación sobre riesgos iniciado en el año 2005.





Compromiso con Nuestra Plantilla

- Se ha diseñado un ambicioso proyecto consistente en la estructuración de todo el conocimiento que engloba la gestión del riesgo crediticio, para la formación de todo el personal de red y servicios centrales que deba conocer el tema, profundizando en función del puesto ocupado.
- Asimismo, se continuó ofreciendo cobertura formativa al Plan Maestro de Adaptación a BIS II, concretamente al Plan de Formación sobre Riesgo de crédito, Basilea II y Gestión Integral del Riesgo focalizando en los conceptos de Raroc y Pricing.

Además, durante el año 2006, el 25% del personal de seguridad perteneciente a CajaGRANADA ha recibido formación en materia de Derechos Humanos.

Personal de seguridad formado en materia de Derechos Humanos	2006	2005
Nº de empleados/as de seguridad	8	8
% empleados/as con formación en Derechos Humanos	25%	25%

Evaluación del desempeño

El sistema de evaluación del desempeño de CajaGRANADA pretende 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 uno de los/as empleados/as de CajaGRANADA. En definitiva, este sistema de evaluación persigue los siguientes objetivos:

- Objetivar el desempeño de cada empleado/a 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.

Compromiso con Nuestra Plantilla

Evaluación del desempeño	2006
Número total de empleados/as (a)	2.327
Número de empleados/as que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b)	874*
Porcentaje de empleados/as que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b/a)	37,56%

*874 es la suma de 486 evaluaciones realizadas a personal eventual de corta y larga duración, y 388 evaluaciones a personal en plantilla.

Evaluación de competencias	2006
Número total de empleados/as (a)	2.327
Número de empleados/as que reciben una evaluación de competencias (b)	1.459
Porcentaje de empleados/as que reciben una evaluación de competencias(b/a)	62,70%

Los procedimientos que utilizamos en CajaGRANADA para evaluar el desempeño de nuestra plantilla son acordes con las funciones, características y competencias de los distintos puestos descritos en el mapa 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 180°
Directores/as de Unidad	Evaluación del desempeño Feedback 180°
Directores/as de área	Evaluación del desempeño Feedback 360° Management Audit
Alta Dirección	Management Audit





Compromiso con Nuestra Plantilla

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 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.

Prueba de una política igualitaria y sin barreras, es el hecho de que el 46% de la plantilla está constituido por mujeres. En los últimos años, se ha fomentado la generación de empleo femenino, como se observa a continuación.

Evolución de la creación de empleo femenino en CajaGRANADA





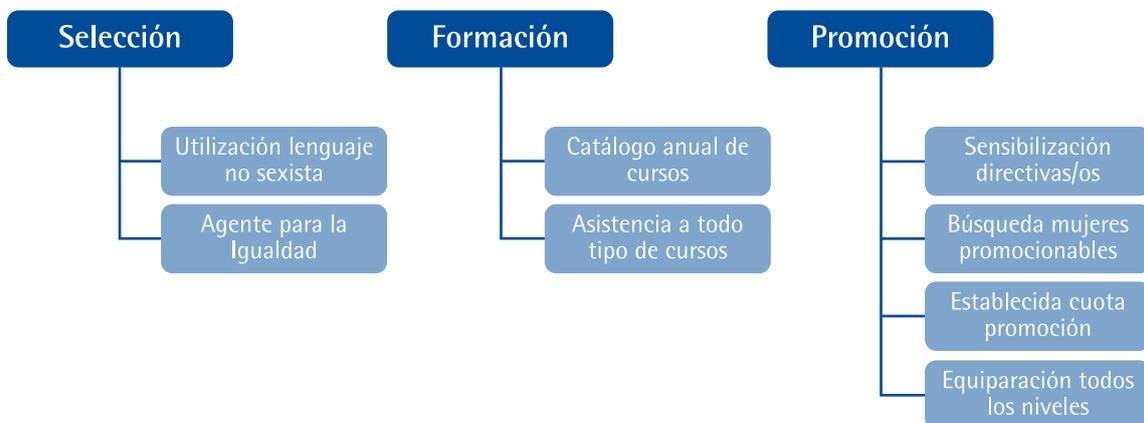
Compromiso con Nuestra Plantilla

CajaGRANADA fue la primera entidad Financiera que aplicó el principio de la Igualdad de Oportunidades a la Gestión de sus Recursos Humanos, siendo reconocida por la Junta de Andalucía con el distintivo de “Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades”, en octubre de 1998.

En 1996, CajaGRANADA, a instancias del Instituto Andaluz de la Mujer, se plantea iniciar una nueva estrategia en política de recursos humanos consistente en optimizar estos recursos, fomentando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. El Presidente de CajaGRANADA, firmaba con la Directora del Instituto Andaluz de la Mujer, un Convenio de Colaboración para el desarrollo del Programa OPTIMA.

Para el análisis de la existencia de posibles desigualdades que impidieran la optimización de los Recursos Humanos, se efectuó un diagnóstico consistente en el estudio de la situación de la plantilla y el análisis de las políticas de recursos humanos. A partir del diagnóstico, se promovieron cambios que favorecieron el aprovechamiento de las aportaciones y la potencialidad de todas las personas de la organización, anticipándose a un mercado laboral en el que las mujeres cobran cada día mayor protagonismo. Estos cambios se materializaron en el diseño de un ambicioso Plan de Acción Positiva que marca las líneas de actuación en relación con la igualdad de oportunidades:

- Revisión de las políticas de Recursos Humanos. Entre los acuerdos de igualdad cabe destacar los siguientes:



Compromiso con Nuestra Plantilla

- Potenciar la adquisición de nuevas responsabilidades, mediante el establecimiento de líneas de trabajo que incorporen de forma preferente a la mujer en los programas de desarrollo directivo.
- Creación de Organismos de Igualdad: para analizar la gestión del Plan y promover nuevas actuaciones en materia de Igualdad, en CajaGRANADA hemos creado dos organismos de igualdad:
 - El Gabinete de Igualdad cuyas funciones son la programación de las acciones previstas en los Planes de Acción Positiva.
 - El Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades con representación paritaria de la Gerencia y las Secciones Sindicales.
- Acciones de conciliación de la vida laboral y familiar.

Durante el año 2006, en CajaGRANADA no se han producido ningún incidente de discriminación.

CajaGRANADA contra la violencia de género

CajaGRANADA, consciente del grave problema social que supone la violencia contra las mujeres, en el año 2003, a propuesta del Gabinete de Igualdad y con el apoyo unánime del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades estableció este acuerdo que, posteriormente, se ha visto avalado con la Ley Integral de Violencia contra las Mujeres. Existen unas normas de actuación, a través de las que, en el caso de conocer que existe esta situación, la víctima puede acudir al Gabinete de Igualdad para que intervenga de forma directa con el fin de preservar su intimidad:

1. Solicita el traslado al centro de trabajo donde considere oportuno, traslado que se realiza inmediatamente sin necesidad de que se haya producido vacante. Con la misma inmediatez se cubre su vacante en origen.
2. Se le informa de los derechos que la asisten al amparo de la Ley Integral de Violencia de Género: Colegios, ayuda psicológica, bajas laborales, reducciones de jornada, permisos..., realizando, si así lo requiriere un primer contacto con la Delegación Provincial del Instituto Andaluz de la Mujer.
3. Se le informa de los Beneficios Sociales acordados por la Caja para situaciones extraordinarias que le sean de aplicación, realizándose las gestiones, si así lo demanda la interesada.



Compromiso con Nuestra Plantilla

4. Se requiere al Departamento informático correspondiente para que elimine a esta persona de las bases de datos de nuestra intranet para que nadie, incluso, bienintencionadamente pueda localizarla.
5. Se realiza un seguimiento personal posterior para verificar la normalidad de la situación.

Como referente en nuestro entorno de organización, que trabaja activamente por la igualdad de oportunidades y la conciliación, CajaGRANADA interviene en diversos foros, explicando nuestra experiencia en Igualdad de Oportunidades y Conciliación de la Vida Laboral, Personal y Familiar: Facultad de Ciencias del Trabajo (Universidad de Granada), Diputación Provincial, Instituto Municipal de Formación y Empleo. También participamos activamente en los proyectos europeos EQUAL de conciliación “Malabaristas del Tiempo” y “Equalitas” de Responsabilidad Social Corporativa.

Relación entre salario inicial y salario mínimo	2006			2005			2004		
	Salario inicial	Salario mínimo	%	Salario inicial	Salario mínimo	%	Salario inicial	Salario mínimo	%
Total empresa	17.279,92	7.572,60	228,19	16.825,56	7.182	234,27	16.225,24	6.447	251,67

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



Compromiso con Nuestra Plantilla

Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno

La participación de la representación social en CajaGRANADA 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.

El 100% de la plantilla está representada por algún órgano elegido plural y democráticamente, conforme a la legislación vigente.

Representación sindical	2006		2005	
	Nº delegados/as	%	Nº delegados/as	%
UGT	31	34,83	30	37,5
CCOO	25	28,09	16	20
SELG (Sindicato de Empleados de la General)	26	29,21	21	27,03
CGT	4	4,49	9	11,25
ACCAG	3	3,37	4	5
Total	89	100	80	100

Representación en Órganos de Gobierno	2006		2005	
	Nº delegados/as	%	Nº delegados/as	%
Consejo Administración	3	9,4%	3	9,4%
Comisión Ejecutiva	2	6,3%	2	6,3%
Comisión Control	2	6,2%	2	6,2%
Asamblea General	24	75%	24	75%
Comisión de Retribuciones	1	3,1%	1	3,1%
Total	32	100%	32	100%



Compromiso con Nuestra Plantilla

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 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.





Compromiso con Nuestra Plantilla

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.



Compromiso con Nuestra Plantilla

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

En CajaGRANADA, 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 orientar y controlar el cumplimiento de los programas relativos a la salud y seguridad laboral. Se trata de un órgano paritario con una composición de 10 personas:

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

Todos los acuerdos formales que cubren aspectos de salud y seguridad se llevan a cabo de acuerdo a la legislación aplicable, informando a la representación laboral a través del Comité Intercentros de Seguridad y Salud. Entre los acuerdos más significativos destacan las mejoras en los equipos de visualización de datos instalando pantallas por encima de las exigencias de la norma.

Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual

En julio de 2005, el Consejo de Administración aprobó un “Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual en CajaGRANADA y procedimientos para su tratamiento”. Este protocolo hace que CajaGRANADA, que ha sido pionera en adoptar políticas de Igualdad de Oportunidades, dé un paso más para lograr la igualdad real, siendo la primera empresa andaluza y la segunda Caja de Ahorros nacional en regular este delito.

El acoso sexual atenta contra la dignidad de las personas, contamina el entorno laboral, puede tener un efecto devastador sobre la salud, la confianza, la moral y el rendimiento de las personas que lo padecen. La ansiedad y el estrés hacen que las personas pidan bajas por enfermedad y bajen su rendimiento laboral. No debemos olvidar que aunque también pueden sufrirlo los trabajadores, las trabajadoras son las víctimas en el mayor número de los casos, porque el acoso sexual es otra forma de violencia contra las mujeres con la pretensión de perpetuar su rol social.

Los distintos estudios indican que sólo un pequeño porcentaje de las mujeres que sufren acoso sexual lo denuncian. Esto se debe a que en las empresas no existen normas claras que den confianza a las trabajadoras para denunciar. Con su publicación en CajaGRANADA, las posibles víctimas tendrán claro que nuestra empresa no tolera este delito y pone los medios para prevenirlo y combatirlo. Además, la difusión del Protocolo entre toda la plantilla, sirve para persuadir a los presuntos acosadores.

Compromiso con Nuestra Plantilla

CajaGRANADA como empresa socialmente responsable, cumple con las recomendaciones comunitarias en materia de acoso sexual y el protocolo contiene los principios necesarios para combatir los delitos de esta naturaleza:

- Es ágil, claro, actúa con celeridad y en el menor plazo posible.
- Define clara y ampliamente las distintas modalidades de acoso sexual.
- Garantiza confidencialidad, protege la identidad de la persona acosada e incluso del presunto acosador.
- Da garantías a las personas intervinientes en el proceso.

Manual de prevención de sucursales

Dado que para CajaGRANADA, la prevención de riesgos laborales constituye una materia a la que hay que prestar especial atención, en 2005, se aprobaba el Manual de Prevención de Sucursales, así como la implantación del mismo, siendo un instrumento que establece, formaliza y describe la implantación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en todas las oficinas de CajaGRANADA, recogiendo, además, las diferentes actuaciones en materia de prevención de riesgos, normativa, reglamentación y los procedimientos operativos de referencia, definiendo los objetivos de Prevención y la asignación de responsabilidad y funciones.

Este Manual constituye, por tanto, una recopilación estructurada de las normas, criterios, procedimientos, instrucciones y recomendaciones con el fin de asegurar la gestión del conjunto de los factores que influyen en la Prevención y en la coordinación con el resto de las actividades de la Oficina.

De la misma manera, en CajaGRANADA, existe la figura del Responsable de Riesgos en Sucursales, siendo la persona designada para la realización de esta función el Interventor/a y, en su defecto, el/la Director/a de la misma. Sus funciones son las de control, verificación y archivo de actuaciones relativas a riesgos, consistentes en llevar a cabo un sistema de control que verifique la implantación de las medidas correctoras derivadas de la evaluación de riesgos del centro de trabajo, en que se compruebe el cumplimiento de las medidas implantadas y la eficacia de las mismas, así como que pueda atender los requerimientos de la Inspección de Trabajo, teniendo, para ello, conocimiento de los documentos e información que se deben entregar, un lugar de archivo para dichos documentos, y en qué personas se puede apoyar ante una eventualidad de este tipo.



Compromiso con Nuestra Plantilla

Acciones del Plan de Prevención de Riesgos Laborales		
Actividad	2006	2005
Evaluaciones de riesgos laborales en nuevos centros de trabajo	31	47
Evaluaciones puestos de trabajo	90	17

Jornadas perdidas por accidentes de trabajo		
	2006	2005
Nº de jornadas perdidas	409	738
Duración media	24	43

Durante el año 2006, no ha existido ningún accidente grave en CajaGRANADA. 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.

	2006	2005	2004
Índice de frecuencia de accidentes	2,86	2,92	4,74
Índice de gravedad de accidentes	0,09	0,20	0,38
Índice de absentismo por enfermedad común (%)	4,17	3,72	3,51
Absentismo laboral (%)	7,13	6,67	6,06

	2006		2005	
	Jornada Laboral	En itinere	Jornada Laboral	En itinere
Número de accidentes de trabajo con baja	9	7	5	8
Número de accidentes de trabajo sin baja	16	11	14	7
Número de accidentes de trabajo mortales	0	0	0	0



Compromiso con Nuestra Plantilla

Actividades de los servicios médicos y de prevención de riesgos laborales	2006	2005
Consultas atendidas	1.350	948
Curas e inyectables	75	69
Analíticas y otros	126	243
Cirugía menor y asistencias de especialistas	296	225
Reconocimientos médicos	908	709
Vacunaciones	33	75

Por último, en CajaGRANADA disponemos de dos programas dirigidos al personal de la entidad en relación con las siguientes enfermedades.

- Cáncer: Revisiones ginecológicas y urológicas para la prevención del cáncer.
- Tabaquismo: Programa “Exfumate” basado en la información, asistencia y apoyo para el tabaquismo.

	Importe	Nº de beneficiarios
Programa “Exfumate”	6.720 €	100
Programa prevención contra el cáncer (Ginecología-Urología)	12.320 €	137



Compromiso con Nuestra Plantilla

Caso práctico: Convenio de colaboración con Fundosa Social Consulting

CajaGRANADA firmó Convenio de Colaboración con la entidad Fundosa Social Consulting (Grupo Fundosa), para la realización de prácticas profesionales de los alumnos que superaron el curso teórico de "Empleado/a Administrativo/a de entidades Financieras".

Este Convenio se firmó por Fernando Martínez Garrido Consejero Delegado de la Sociedad Fundosa Social Consulting, S.A. y Antonio-Claret García García, Presidente de CajaGRANADA, el día 13 de noviembre de 2006.

Fundosa Social Consulting tiene como actividad principal el fomento del empleo y la formación de personas con discapacidad a través de un importante esfuerzo formativo que se traduce en la realización de cursos de formación y cualificación, conectados directamente con los sectores de actividad con mayores expectativas laborales.

Dentro de la Programación Formativa de Fundosa Social Consulting para el año 2006, impartió un curso de Empleado/a Administrativo/a de entidades Financieras, con una duración de 475 horas, impartido desde el 22 de mayo hasta el 9 de noviembre de 2006 en la ciudad de Granada.

En el programa formativo de dicho curso, se previó que existiera un período teórico y una formación práctica, que se realizaría, en colaboración, y en su caso en el seno de empresas que realizaran actividades relacionadas con la acción formativa, de forma que se completara la formación teórica recibida.

Por esto, y dado que CajaGRANADA cuenta con instalaciones adecuadas para impartir el referido Programa Formativo Práctico, se hizo posible que se firmara este convenio.

El número de alumnos/as que entraron en el programa fue de 15, 10 mujeres y 5 hombres, todos ellos con algún tipo de discapacidad: 8 alumnos con discapacidad física, 3 sensoriales visuales, 2 auditivos y 2 mixtos.

El alumnado realizará prácticas lo más cerca posible de su lugar de residencia, evitando así riesgos por desplazamientos.



Compromiso con Nuestra Plantilla

Condiciones de las prácticas

- Las prácticas dieron comienzo el 14 de noviembre de 2006 y finalizaron el 24 de enero de 2007.
- Los alumnos/as se incorporaron a un curso vestibular en el que adquirieron conocimientos básicos de terminal, productos y servicios, manejo de efectivo y seguridad.
- Desarrollaron horario de prácticas coincidente con el horario de trabajo de la Caja, disponiendo del tiempo necesario para matrículas o exámenes.
- En los primeros días, observarían y aprenderían el trabajo de Caja. A partir del 6 día los/as alumnos/as en prácticas, dependiendo de la decisión de cada Jefatura de Zona, pasarían a realizar tareas de ventanilla o en otro puesto de la sucursal.

Una vez concluidas las prácticas, el Delegado de la Once en Andalucía, Patricio Cárceles, y el Presidente de CajaGRANADA, Antonio-Claret García García, celebraron el acto de entrega de los diplomas al alumnado con discapacidad que participó en el curso.

Actualmente, la CajaGRANADA ya ha firmado contrato laboral con 8 de los/as alumnos/as que participaron en este programa.



9

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno





Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Principales hitos del año 2006	Retos 2007
<p>La dotación de CajaGRANADA a su Obra Social en 2006 ascendió a 20,4 millones de euros</p> <p>CajaGRANADA ha destinado más del 0,7% de su dotación a Obra Social a Cooperación Internacional</p> <p>La actividad de la Obra Social ha beneficiado a 2.334.953 personas, generando 470 puestos de trabajo directos, indirectos o contratados e inducidos y un movimiento económico superior a los 37 millones de euros</p> <p>Las actividades para mayores de la Obra Social de CajaGRANADA reciben el premio Actualidad Económica 2006</p> <p>CajaGRANADA subvenciona un programa de microcréditos y de atención médica en Mauritania</p> <p>CajaGRANADA publica un libro sobre “Las Cajas de ahorros españolas y las microfinanzas”</p> <p>CajaGRANADA recibe una distinción de la Junta de Andalucía por su labor con las personas mayores</p>	<p>Aumento de la dotación de la Obra Social en un 10%</p> <p>Definir un Plan Estratégico de Obra Social</p> <p>Convertir a CajaGRANADA en la Caja de la Cultura y de la Solidaridad</p> <p>Fomentar la Innovación en la intervención social</p> <p>Promocionar la imagen de la Obra Social, en consonancia con las necesidades de la sociedad y capaz de vincular al conjunto de la plantilla de la entidad</p>

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 la Obra Social de CajaGRANADA, se establecen relaciones de colaboración con los principales actores de su 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



Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

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.

Anualmente, CajaGRANADA destina cerca del 30% de los resultados económicos de la entidad a acción social, asistencial y cultural a través de su Obra Social. La solidez y fortaleza de la Obra Social de CajaGRANADA demuestra la alta implicación de la entidad con su cometido.

La Obra Social de CajaGRANADA, preocupada por conocer y responder a las necesidades de la Comunidad Andaluza, promueve la elaboración y edición anual del Informe Económico Financiero de Andalucía realizado por la Sociedad de Estudios Económicos de Andalucía (ESECA). Se trata de una herramienta de diagnóstico socioeconómico que facilita a los agentes sociales y económicos, públicos y privados la información suficiente para la toma de decisiones fundamentales en sus distintos ámbitos profesionales.

Para CajaGRANADA y su Obra Social, este estudio es un referente clave del desarrollo de los diferentes sectores existentes en Andalucía que le permite delimitar las ayudas y dirigir las a aquellos colectivos que presentan una mayor demanda o un mayor crecimiento.

La Obra Social de CajaGRANADA quiere llegar más y mejor a las personas que más lo precisan, adaptar su estructura y funcionamiento a las necesidades de la sociedad del siglo XXI, y crecer empresarial y socialmente, confirmando a CajaGRANADA como la Caja de la Cultura y de la Solidaridad.

Desarrollo económico y cohesión social

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



Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

CajaGRANADA mide la repercusión que la actividad de la 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. Los resultados de 2006 evidencian un alto impacto, fruto de la sólida implicación de los profesionales con que cuenta la Obra Social y el largo recorrido del trabajo realizado por la entidad.

La actividad de la Obra Social de CajaGRANADA, en 2006, ha generado 470 puestos de trabajo directos, indirectos o contratados e inducidos, un impacto en el PIB de 19.664 millones de euros y un movimiento económico de 37 millones de euros, lo que se traduce en un importante impacto económico en términos de creación de riqueza y empleo.

La Obra Social en 2006: Creación de Riqueza y Empleo por áreas de Actuación

	Contribución al PIB*	Movimiento económico*	Creación de puestos de trabajo
Cultura y tiempo libre	9.487	18.353	200
Cultura	8.269	16.085	172
Tiempo libre	1.218	2.268	28
Asistencia social y sanitaria	3.459	6.533	83
Asistencia social	3.160	5.996	76
Sanidad	299	537	7
Educación e investigación	6.349	11.647	154
Educación	5.182	9.668	123
Investigación y desarrollo	1.167	1.979	31
Patrimonio histórico artístico y natural	369	759	9
Patrimonio histórico artístico	210	473	5
Medio ambiente	159	286	4
Empleos directos	NA	NA	24
TOTAL	19.664	37.292	470
*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 la CECA.

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Programa de promoción económica

En 2006, el Programa de Promoción económica, dentro del área de Investigación y Desarrollo, ha impulsado acciones de fomento de empleo y economía social, destacando los apoyos a nueve grupos de desarrollo rural, el apoyo al Centro Mediterráneo, el Informe de Economía Social de Andalucía, el acuerdo suscrito con Seniors Españoles para la Cooperación Técnica y los fondos destinados a la creación de microempresas, dentro del Programa europeo Equal.

La promoción de turismo es objetivo de gran importancia en la zona de implantación de CajaGRANADA. Por ello, la Obra Social dedica una parte significativa de su presupuesto al respaldo y estímulo de iniciativas en el sector turístico. Destacan las ayudas al Observatorio Turístico de Jaén y Córdoba, así como los acuerdos suscritos con las Diputaciones Provinciales de Granada y Jaén para el apoyo y fomento de los vuelos de bajo coste.

La financiación de estudios y publicaciones económicas de ámbito comarcal son claves para reconocer los problemas estructurales de la economía local, así como identificar las líneas de actuación que impulsen el desarrollo económico de la zona a partir de apuestas estratégicas de futuro. Destacamos en Córdoba, el Informe Económico y Social, en Granada el Estudio Ampliación del Parque de las Ciencias, en Jaén, la obra de la Fundación estrategias de Desarrollo y el Informe Económico-Financiero de Andalucía.

Contra la exclusión financiera

CajaGRANADA promueve desde su origen fundacional, la lucha contra la exclusión financiera.

La promoción de la inclusión financiera de personas sin recursos o en situación precaria y contribución al equilibrio Norte-Sur desarrollando acciones de cooperación internacional. En la labor de facilitar la consecución de ambos cometidos, una estrategia cada vez más importante es el apoyo a la creación de microempresas y autoempleo mediante línea de microcréditos.



Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

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 sectores de la población que tienen 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 racial y social y a la mejora de las condiciones de vida en los núcleos más pobres de la sociedad.
- Establecimiento de mecanismos para respaldar la propia iniciativa y el esfuerzo de superación personal.

Acuerdo entre CajaGRANADA y Asociación Marroquí de Solidaridad sin Fronteras para la creación de actividades generadoras de renta vía el microcrédito.

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario suscribe en mayo de 2006 un convenio de colaboración con la Asociación Marroquí de Solidaridad sin Fronteras (AMSSF) para la financiación del Proyecto TAMOURT.

La AMSSF se funda en la ciudad marroquí de Fez en 1994 como una Asociación sin ánimo de lucro, con el objetivo de llegar a ser una de las primeras Asociaciones de Microcréditos en Marruecos teniendo como principales objetivos:

- La reducción de la pobreza
- La integración de la mujer en el mundo laboral
- La creación de empleos

El Proyecto TAMOURT se desarrolla en la región de Ouazane y nace con el objetivo de mejorar las condiciones económicas de esta zona, caracterizada por su precariedad, pobreza y exclusión.



Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

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 y permitir que con un pequeño impulso, se posibilite la materialización de 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.

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha concedido, en 2006, 73 microcréditos con los que se han creado 118 puestos de trabajo. De estos proyectos, el 62% han sido presentados por mujeres, que desarrollan actividades relacionadas con la hostelería, comercio, artesanía y servicios de hogar, principalmente.

Junto a la labor de financiación a personas sin acceso al crédito tradicional, en 2006, se ha prestado asesoramiento a 222 personas emprendedoras. Los aspectos con mayor demanda de formación y acompañamiento han sido el asesoramiento en la realización de proyectos de viabilidad, búsqueda de locales, gestión de stock, política de ventas, modalidades de contratación, fuentes de financiación y posibilidades de regularización de personas inmigrantes.

Con el fin de apoyar la consolidación de las iniciativas emprendedoras, se ha mantenido una línea de apoyo al crecimiento y continuidad de las microempresas en su ámbito de actuación. Mediante subvenciones no reembolsables cofinanciadas por el Fondo Social Europeo y la Junta de Andalucía se han aprobado 22 operaciones por un importe total de 36.000 euros. A través del asesoramiento directo de CajaGRANADA, se apoya la participación en las convocatorias efectuadas por la Junta de Andalucía y otros organismos de ayudas para los pequeños emprendedores.

Completando esta línea de trabajo, la Obra Social de CajaGRANADA dedica recursos y tiempo al fomento y promoción de la cultura emprendedora y del microcrédito, un sector de las finanzas de gran importancia para las personas más vulnerables del sistema.

En 2006, destaca el acuerdo de colaboración suscrito por la Asociación Internacional de entidades de Crédito Prendario y Social, de la que es Presidente Antonio-Claret García, y la Red Europea de Microfinanzas, cuya presidenta es María Nowak, para aprovechar el conocimiento y experiencia de sus miembros de cara a mejorar y ampliar su actividad microcrediticia. El acuerdo supone la agrupación de un centenar de entidades especializadas en el microcrédito social de Europa, Latinoamérica y el Norte de África.

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

S.M. La Reina recibe la Medalla de Oro de CajaGRANADA

Acto de entrega de la Medalla de Oro de CajaGRANADA en el Palacio de la Zarzuela, donde S.M. La Reina recibió a los integrantes del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y del equipo directivo de CajaGRANADA. El Presidente de la entidad, Antonio-Claret García García, fue el encargado de realizar la entrega de la Medalla de Oro en nombre de la entidad granadina.

S.M. La Reina Doña Sofía ha mostrado siempre un gran compromiso con los sectores sociales más sensibles de nuestro país, así como con los países menos desarrollados del llamado Tercer Mundo. La Reina ha hecho patente su especial apoyo a los microcréditos como herramienta para paliar la exclusión financiera y social, siendo una de las primeras personalidades que defendían en los años 80 la eficacia de este instrumento para erradicar la pobreza en numerosas áreas del mundo. En este sentido, siendo CajaGRANADA una de las principales impulsoras del microcrédito en España, la Reina de España siempre ha mostrado un especial interés por la actividad desarrollada por la entidad granadina en este ámbito. Antonio-Claret García, presidente de la entidad explicó que en el reconocimiento a la Reina de España “se mezcla la gratitud de CajaGRANADA por la consideración que Doña Sofía ha tenido en todo momento hacía nuestra entidad, participando siempre en aquellas iniciativas en las que se ha solicitado su apoyo”.



El microcrédito sigue probando su eficacia para combatir la exclusión financiera e impulsar la integración laboral y social

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha concedido ya más de 300 microcréditos en toda Andalucía, creando cerca de 600 nuevos empleos y más de 900 beneficiarios, siempre entre los entornos sociales donde se da un mayor riesgo de exclusión y marginalidad. El importe medio de un microcrédito no alcanza los 10.000 euros, una financiación que CajaGRANADA concede si necesidad de aval para personas sin recursos económicos, sin posibilidad alguna de acceder a las vías ordinarias de financiación, y que es suficiente para materializar una idea empresarial, generar recursos y estabilidad para una persona o familia, e incluso, generar empleo.

Estas nuevas pequeñas empresas se dedican, sobre todo, al comercio, un 22% de los microcréditos concedidos, hostelería, con un 18%, alimentación, con un 15%, y artesanía, con un 7%, siendo éstos los principales sectores de actividad.

En lo que se refiere a la nacionalidad de los solicitantes, más del 50% de los microcréditos concedidos por la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario corresponden a inmigrantes, y dentro de este grupo, los promotores procedentes de Latinoamérica son el sector mayoritario.

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Personas dignas de crédito

Lavadero manual de coches "KHADIJA"

Khadija Ennachachi ha creado su propio negocio con el apoyo de un microcrédito de 8.000 €. El negocio realiza el lavado de vehículos y la decoración de los mismos para bodas y otros eventos. Khadija Ennachachi es de origen marroquí, tiene 37 años y está casada. Pertenece a un colectivo de personas en riesgo de exclusión, pero con su impulso emprendedor ha mejorado sustancialmente su situación y ya da empleo a otra persona.

Centro de formación teatral "EL 5º ESPIRAL"

Paulo Sciutto ha creado su propio negocio en el que trabaja también su mujer. Su trabajo consiste en dar clases de teatro, animación callejera, mimo, payaso y clases de danza del vientre. Gracias a un microcrédito de 10.000 €, han conseguido acondicionar el local que tenían y adaptarlo, ampliando así sus horizontes. Paulo Sciutto es de origen Argentino, tiene 35 años, está casado y tiene estudios de escenografía, arte dramático y teatro.

Academia de baile "CHE BUENOS AIRES"

Debora Vanesa Godoy y Carlos Rubén Guevara han conseguido, con mucho trabajo y la ayuda de un microcrédito de 12.000 €, acondicionar una nave que será un espacio con cafetería y clases de diferentes tipos de baile: tango, boleros, vals, rock and roll, salsa y merengue. Son un matrimonio que llegó a Granada desde Argentina hace 4 años y tienen 2 niños.

Atención temprana durante el embarazo y la infancia "ATEMPRA"

Esperanza Lineros Rey es una joven emprendedora y maestra de educación infantil y primaria en Sevilla. Con la ayuda de un microcrédito de 12.000 €, ha impulsado una escuela dedicada a la estimulación y orientación prenatal para la mujer embarazada, la intervención precoz con niños de 0 a 6 años y el tratamiento de menores en edad escolar primaria, de 6 a 12 años.

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

La Obra Social de CajaGRANADA y sus Fundaciones

Las principales líneas de actuación de la Obra Social de CajaGRANADA se orientan a:

- Evitar la exclusión financiera.
- Propiciar la integración social.
- Promover la cultura.
- Mejorar la educación.
- Conservar el medio ambiente.
- Impulsar el progreso y el desarrollo local.
- Contribuir al equilibrio Norte-Sur desarrollando acciones de cooperación internacional.

Ámbitos de actuación de la Obra Social de CajaGRANADA



La actuación de la Obra Social ha asignado un especial protagonismo a la lucha contra la exclusión social, el desarrollo económico y la creación de empleo, los colectivos específicos, como mayores o inmigrantes, la dotación de infraestructuras y el mantenimiento de una fuerte línea de acción cultural y artística, destacando la puesta en marcha del futuro Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA.

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

La Obra Social de CajaGRANADA: 2006 en cifras

En 2006, la dotación de CajaGRANADA a su obra social fue de 20,4 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 17,6%, con respecto a 2005. El crecimiento y capacidad de la Obra Social de CajaGRANADA continuará en 2007, con una dotación de 22,5 millones de euros con cargo a los beneficios 2006. El número de acciones alcanza 2.700, beneficiando a 2.334.953 personas en toda Andalucía.

Distribución del gasto por áreas de actuación	Centros (propios y en colaboración)	Actividades (Propios y en colaboración)	Beneficiarios	Gasto €
Cultura y tiempo libre	52	1578	1.087.521	10.624.191,74
Asistencia social y sanitaria	46	582	618.263	3.697.052,41
Educación e investigación	4	533	303.700	7.207.393,40
Patrimonio histórico artístico y natural		7	325.469	406.459,85
Total	102	2700	2.334.953	21.935.097,40

La edición 2006 del Balance Social de CajaGRANADA puede consultarse en red para obtener información completa y detallada sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Obra Social en ese año.

Distribución del gasto por áreas de actuación



Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Cultura y tiempo libre

Entre las múltiples actividades impulsadas desde el Área Cultural de la Obra Social de CajaGRANADA en 2006, destaca la construcción del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, llamado a ser una pieza fundamental en la vida cultural andaluza y aspirando a articular la identidad de este territorio, contribuyendo a su desarrollo social y económico, a partir del patrimonio cultural.

Con una variada acción cultural, nuestros centros culturales y salas de exposiciones han presentado 116 muestras, llegando a más de 339.000 visitantes. Las más representativas han contado con la asistencia de un guía para la visita. El Centro Cultural de Puerta Real está dedicado fundamentalmente a las muestras de mayor envergadura, en ocasiones realizadas en colaboración con instituciones nacionales, públicas o privadas. Las pautas de selección de las mismas se enfocan en atención a un público heterogéneo, unas con carácter especializado y otras con pretensiones más divulgativas. Por otra parte, se presenta también al público en general la obra de autores noveles y se facilita el desarrollo de los ya acreditados, para ello se pone a disposición de los mismos ocho salas de exposiciones.

El Centro Cultural multidisciplinar de Motril ubica actividades de diversa índole, Cine-Club, Teatro, Conferencias y Conciertos. Cabe resaltar las Jornadas que se han realizado en el salón de actos del centro, tan necesarias como interesantes en nuestro tiempo "Prevención contra la Droga", "III Jornadas de Inmigración", "La Comunicación en las Asociaciones y Organizaciones No Gubernamentales".

En el apartado de Publicaciones, se presentaron 7 volúmenes en edición propia. Destaca el volumen número 1 de la Biblioteca de Economía CajaGRANADA, "Las Cajas de Ahorros Españolas y las Microfinanzas" de Antonio-Claret García García y Ángel María García Gómez.

Un año más, el referente de las letras fue la XXII edición de los Premios Literarios Jaén, resultando premiados en 2006, en la modalidad de Novela "El crimen de los Monegros" de David López Hernández, en la modalidad de Poesía "Poesías de Teresa Hassler" de Rosa Romojaro Montero y en la de Narrativa Infantil y Juvenil "Perpetuum mobile" de Fernando Lalana.



Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

En el apartado musical destacar la celebración de la XII Semana Internacional de Órgano de Granada. El ciclo de conciertos ofreció una muestra de las obras más emblemáticas de esta modalidad instrumental. Este puntual encuentro con el mundo del órgano contó con la presencia de excepcionales intérpretes como Naji Hakim, David Malet, Jurate Landsbergyte, Ulrike Theresia Wegele y Félix Friedric. Acompañaron el Coro de Cámara "Santa Cecilia" de Sevilla y el de la Orquesta Ciudad de Granada. Los instrumentos centenarios que pudieron escucharse han sido restaurados por el Taller de Organería de CajaGRANADA.

La Obra Social de CajaGRANADA patrocinó la obra infantil "Peter Pan, el Musical", que permitió a cerca de 400 niños y niñas de colectivos con diversas dificultades, que asistieran gratuitamente a estas representaciones. La atención a la infancia es uno de los objetivos prioritarios de la Obra Social de CajaGRANADA, que ha estimado de interés el acercar a estos niños y niñas, en las fechas navideñas, a una obra que contribuye a transmitir valores reseñables como la amistad, el fomento de la imaginación, y el respeto y la atención a los menores.

Colaboramos en el desarrollo de programas y proyectos conjuntos con entidades y organismos públicos y privados, facilitando que nuestras acciones sociales alcancen a un sector más amplio de la población.

Inicio del proyecto Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA

El Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA nace del compromiso sociocultural de CajaGRANADA como respuesta innovadora a las demandas culturales, asistenciales, medioambientales y solidarias de la sociedad del siglo XXI.

La edificación y el diseño de contenidos que albergará se encuentran en un estado de ejecución muy avanzado. El nuevo edificio, obra del arquitecto Alberto Campo Baeza ha sido referencia en exposiciones de arquitectura contemporánea del MOMA de Nueva York, en Madrid y objeto de interés en el ámbito cultural. La construcción se inició en julio de 2006, con un calendario de ejecución de 20 meses.

El proyecto de ejecución de contenidos avanza paralelamente, recogiendo de forma pormenorizada y rigurosa todos los aspectos de diseño museológico y museográfico del Museo de la Memoria de Andalucía.

El proyecto culminará a finales del año 2008, haciendo realidad un nuevo centro cultural, referente para Andalucía. El Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA se concibe como un espacio único que albergará la visión más completa, integradora e innovadora de la historia, la civilización y la cultura andaluzas, así como un centro vanguardista, dinámico y participativo para el desarrollo de propuestas culturales y artísticas en sus múltiples expresiones.

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Asistencia social y sanitaria

Conscientes de la creciente demanda en este ámbito de actuación, en 2006 se ha incrementado su dotación para atender a los colectivos más vulnerables y con necesidad de inclusión social y laboral, entre ellos las personas discapacitadas e inmigrantes.

La Obra Social de CajaGRANADA es propietaria de un edificio, en el Polígono de Cartuja (Granada), que ha cedido a la Asociación Socio-Cultural de Adultos de esta barriada para la instalación de un Centro de Atención Familiar, que viene funcionando desde 1993. El Centro cuenta con servicios de guardería y aulas de formación para padres. La Obra Social financia parcialmente su mantenimiento. Durante el curso, se realizan talleres y actividades con los niños, y se trabaja con las familias mediante los programas de Prevención de Deficiencias en la Salud y Prevención del Absentismo Escolar en Edades Tempranas.

El VIII Premio CajaGRANADA de la Cooperación Internacional reconoce la labor de las Hermanas Carmelitas Misioneras.

El Premio de Cooperación Internacional, en su edición 2006, ha sido otorgado a las Hermanas Carmelitas Misioneras en Malawi, y la finalidad del mismo tiene por objeto el mejorar las instalaciones y recursos del Hospital Rural de Kapiri. Las Carmelitas Misioneras, pertenecientes a la Orden de los Carmelitas Descalzos, se inspiran en la figura de Francisco Palau, su fundador en 1860 y conocido por su incansable actividad en favor de los marginados. Las integrantes de esta orden cultivan las relaciones humanas; promueven la igualdad y la fraternidad entre los pueblos; además de respetar y acoger las diferencias, como se acredita con el hecho de que hayan constituido una Asociación Internacional privada integrada por fieles laicos, con la denominación de "Carmelo Misionero Seglar". Fruto de este compromiso es su permanente trabajo en treinta y nueve países en todo el mundo, sobre todo en las zonas más pobres y deprimidas, en pro de conseguir una vida mejor para las personas más desfavorecidas. En estas zonas depauperadas, su actividad es reconocida en los campos de la asistencia hospitalaria, cuyo ejemplo pueden ser los miles de enfermos de Sida atendidos en África, la atención a los malnutridos, a la infancia, prestando apoyo escolar y cuidados a los huérfanos, así como a la promoción de la mujer. En definitiva, a los grupos de población más desprotegidos donde la pobreza es más acuciante.

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

El “plan de ayuda a ONG´s locales 2006” de CajaGRANADA pretende contribuir al desarrollo de programas de intervención con colectivos en situación de riesgo o exclusión social, así como apoyar a las organizaciones que los llevan a cabo. La convocatoria 2006 concedió 135 subvenciones por un importe total de 200.000 euros.

Educación e investigación

La Obra Social centra sus esfuerzos a favor de la Infancia y la Juventud, ya que el desarrollo de un pueblo, su cultura y su futuro dependen en alto grado de la educación y formación que se recibe desde niño. Por ello, nuestro interés de acompañarles en cada paso.

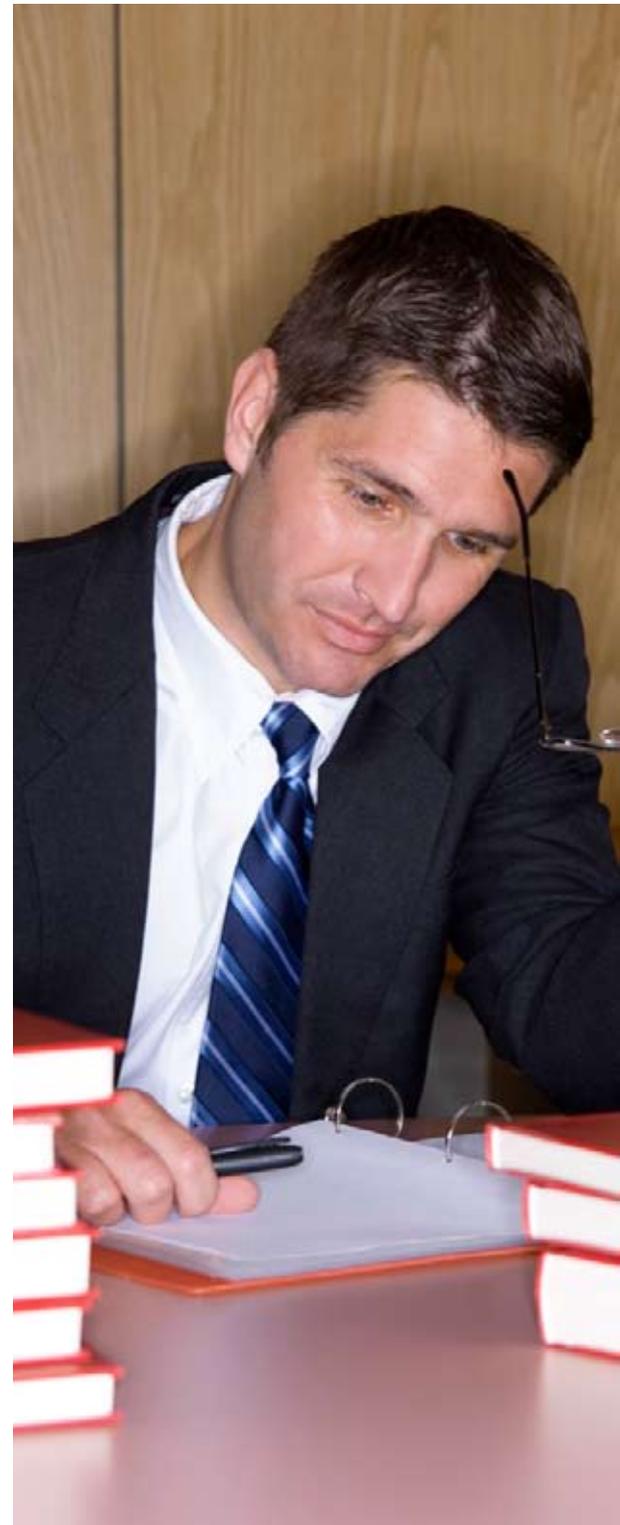
La dotación presupuestaria de esta área, en línea con años anteriores, se ha destinado a mantener una significativa actividad en Colegios y Guarderías y en la dotación de becas.

En el Colegio de Enseñanza Primaria y Secundaria CajaGRANADA se imparten dieciocho unidades de primaria, seis del Primer Ciclo de ESO y seis del Segundo Ciclo de ESO, así como dos unidades de Apoyo a la Integración.

En la Guardería Santo Ángel de Baza, aunque se atiende a todos los niveles socioeconómicos, se da preferencia según el baremo establecido, a los niños en riesgo social y a las familias de rentas más bajas. La guardería cuenta, para el curso 2006-2007, con 94 alumnos de 0 a 3 años, un equipo de 22 personas, una directora, doce educadores, dos de personal de cocina, seis de atención de servicios y un encargado de mantenimiento.

Hay colectivos que, además de necesidades de formación, presentan añadidas otras especiales, como sucede con el colectivo de personas con deficiencias auditivas. Para ellos, hace 52 años se fundó el Colegio de Sordos Sagrada Familia, y desde entonces se trabaja no sólo en la formación, sino que facilita la igualdad de oportunidades y la integración social.

En la Escuela de Formación Agraria El Soto se imparte enseñanza en régimen de alternancia, cada trimestre los alumnos realizan un mes de Formación en el Centro de Trabajo, teniendo acceso a Ciclos Formativos, Formación Profesional Ocupacional y Formación Continua.



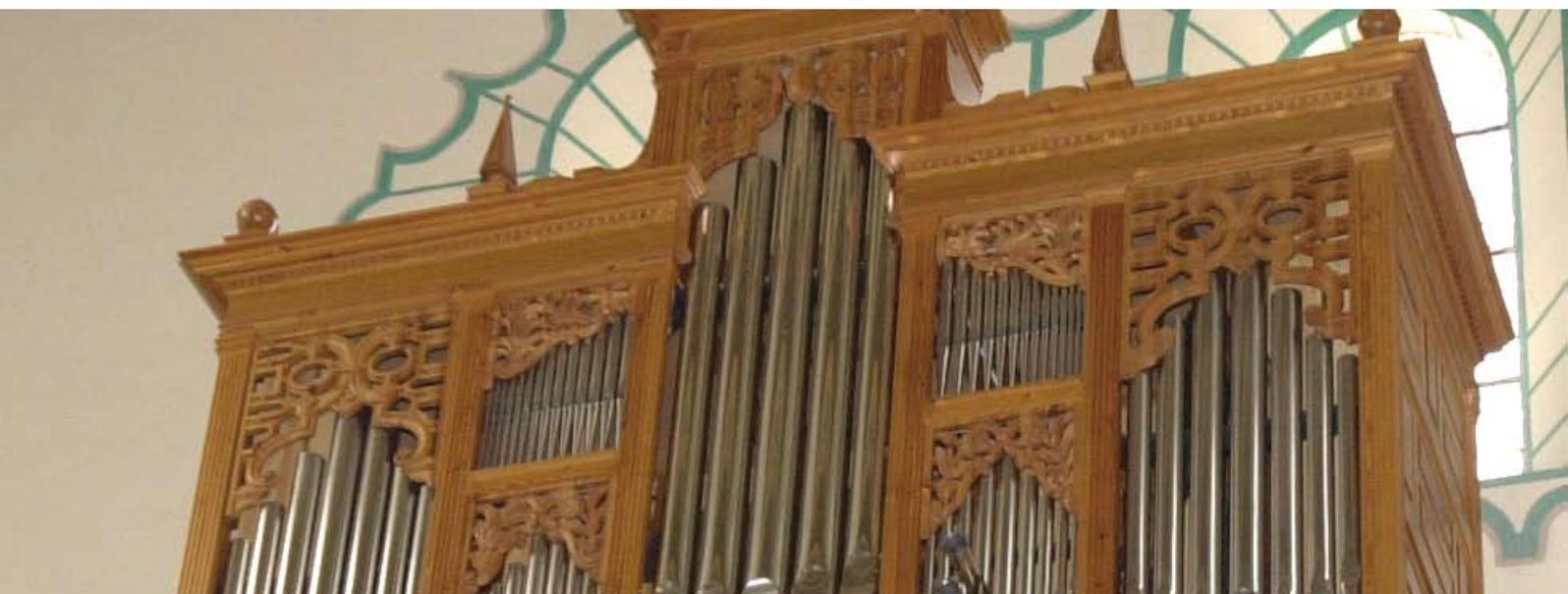
Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Patrimonio histórico artístico y natural

La restauración del patrimonio histórico-artístico de nuestra tierra sigue siendo objetivo prioritario, así desde CajaGRANADA queremos conservar el valor y legado de nuestro entorno. Para ello, restauramos y conservamos joyas históricas y fomentamos su uso para evitar su deterioro.

La Semana Internacional de Órganos cuenta con prestigiosos organistas que, gracias a la amplia literatura musical de este instrumento, hacen posible la difusión y conocimiento de su valor histórico. En 2006, en el Taller de Restauración de Órganos, se comenzó la restauración del Órgano del Santuario de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro (R.P. Redentoristas), órgano de estilo romántico, montado en 1913 por el organero P. Ghys.

Con motivo del V Centenario del nacimiento del arquitecto Andrés de Vandelvira, la ciudad de Jaén le rindió homenaje en 2006, y la Obra Social de CajaGRANADA se sumó a tan importante evento, donando un conjunto escultórico del insigne personaje. Se encargó esta obra al reconocido escultor Ramiro Megías. La pieza monumental se realizó en bronce, un material que, en exteriores, gana con el envejecimiento. Se ubicó en la Plaza de San Francisco, a espaldas de la Catedral jienense y delante del Colegio de Arquitectos.



Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

Caso práctico: El microcrédito en una sociedad como la española de principios de siglo XXI.

Texto extraído del discurso del presidente de CajaGRANADA y de la Fundación Latino Grameen, Antonio-Claret García García, en la apertura del seminario El Microcrédito como herramienta de Lucha contra la Pobreza: Presente y Futuro, organizado por la Asociación de ex Diputados y ex Senadores de las Cortes Generales

El microcrédito en una sociedad como la española de principios de siglo XXI, se trata de un instrumento financiero que posibilita el acceso a una actividad productiva a personas en riesgo de exclusión sin que se les pidan avales o garantía y con un tipo de interés de mercado.

Con el microcrédito se trata de ayudar a las personas que ocupan una posición más precaria en nuestra sociedad a que pongan en marcha un negocio o una pequeña empresa, con perspectivas de futuro y que les permita ganarse la vida por sus propios medios.

Sacar adelante una empresa o un negocio en España cuesta mucho trabajo y requiere un notable esfuerzo. Supone un esfuerzo mayor para personas venidas de otros países, para los jóvenes sin experiencia empresarial o laboral, para las mujeres que, viviendo solas, han de sacar una familia adelante o para las personas mayores, que ya no tienen el empuje de la juventud y han de pelear por sacar adelante su negocio.

El microcrédito posibilita el acceso al crédito a personas a las que la banca convencional sería muy difícil que concediese un préstamo. Además, al microcredista se le ayuda estudiando la viabilidad de su proyecto empresarial. Tras la concesión del préstamo, se le ayuda a poner en marcha el negocio o la microempresa, apoyándolo con los trámites burocráticos, con las licencias y con los permisos. Y, después, siguiendo la marcha de su negocio, ayudándole en distintos aspectos de su gestión.

Desde que, gracias al interés de Su Majestad la Reina Sofía, tuvimos conocimiento de la experiencia de Yunus en Bangladesh; las Cajas de Ahorros, fieles a nuestra vocación social y entroncando con nuestro origen fundacional, hemos puesto en marcha distintos programas de microcréditos. El microcrédito no es sólo una herramienta de cooperación internacional,

Contribuyendo al Desarrollo de Nuestro Entorno

sino que también funciona y tiene un importante papel que desempeñar en las sociedades más desarrolladas.

Dos retos importantes impulsarán el crecimiento de los microcréditos de forma sólida y con vocación de futuro: 1. su conocimiento y popularización y 2. su homogeneización.

Por sus propias características, la gestión del microcrédito es cara. Las Cajas lo estamos gestionando, mayoritariamente, a través de los fondos destinados a Obra Social ya que, hoy por hoy, para que un sistema de microcréditos fuera sostenible, habría que cobrar unos intereses de entre el 20 y el 25%. Teniendo en cuenta el coste de gestión y de que se trata de préstamos concedidos sin garantía, las tasas de impagados no difieren excesivamente de las que tenemos en los créditos tradicionales: menos de un 5%.

Por tanto, para hacer del microcrédito un instrumento de uso generalizado, de amplio conocimiento y difusión, empieza a ser necesaria la promulgación de un marco regulatorio que permita considerarlo como un producto más de los ofertados por las Cajas de Ahorros, igual que ocurre con los créditos pignoratícios concedidos a través de los Montes de Piedad.

No existe, ni en España ni en toda la Unión Europea, normativa o legislación alguna sobre los microcréditos. A lo largo de este año hemos estado trabajando en un modelo de desarrollo legislativo que nos permita afrontar este desafío. Basándonos en el modelo impulsado por Yunus en Bangladesh, las Cajas estamos en condiciones de conformar un sistema de garantías recíprocas para los microcredistas, que contarían, además, con el apoyo, el seguimiento y el tutelaje de diversas organizaciones y ONG's involucradas en el mundo del microcrédito.

Con discreción y en silencio, sin apenas hacer ruido, el microcrédito está suponiendo toda una revolución del mundo de las finanzas.

10 Compromiso con el Medio Ambiente





Compromiso con el Medio Ambiente

Compromiso con el Medio Ambiente

Principales hitos del año	Retos 2007
<p>Incremento significativo del uso de la correspondencia electrónica con el consiguiente ahorro de papel</p> <p>Reasignación y reutilización de mobiliario en sucursales</p>	<p>Lanzamiento de un programa de control remoto para la racionalización del consumo eléctrico de las sucursales e instalación de aislamiento térmico y acústico en las mismas</p> <p>Empleo de maquinaria de climatización equipada con gas refrigerante R410 que no afecta a la capa de ozono</p> <p>Implantación de prácticas ecoeficientes, como el archivo electrónico de la documentación, la generalización del correo electrónico y la sustitución de publicidad en cartelería por proyección de imágenes digitalizadas</p> <p>Distribución nocturna de efectivo a sucursales 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</p>

Nuestro enfoque

CajaGRANADA es consciente de los impactos que sus actividades generan en el medio ambiente, por lo que desarrolla compromisos formales tendentes a su minimización. De esta forma, CajaGRANADA procura fomentar aquellas inversiones que mantengan y mejoren el entorno de los pueblos y las ciudades (energías renovables, prácticas agrícolas y ganaderas sostenibles y reforestación). CajaGRANADA también procura disminuir su impacto ambiental directo, optimizando el uso que hace de la energía y los recursos naturales en sus oficinas.



Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA

El sector financiero está empezando a tomar conciencia en la actualidad de su impacto ambiental y del papel que puede desempeñar en su minimización, preservando los recursos no renovables y el medio ambiente para las generaciones futuras. CajaGRANADA, como parte integrante de este sector, 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 para reducir su impacto ambiental, 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. En todos los niveles de gestión del activo, tenemos 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. Concretamente, 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



Compromiso con el Medio Ambiente

los impactos medioambientales negativos, evitando la financiación de proyectos que vulneren el desarrollo sostenible.

En operaciones de considerable tamaño, así como en otras con importes inferiores, elaboramos informes técnicos independientes relativos al impacto medioambiental. De forma complementaria, llevamos a cabo en algunas ocasiones procesos de seguimiento (vigilancia del cumplimiento de la normativa) de la actuación medioambiental de nuestros clientes.

Ejemplos de actuaciones realizadas por CajaGRANADA para minimizar sus impactos ambientales

- Sistemas de extinción de incendios por medio de agua nebulizada (dispersada en partículas finas) con nitrógeno. En los lugares donde hay fuego esta niebla se condensa y lo apaga. Se trata de un sistema novedoso sin ningún tipo de riesgo para las personas o el medio ambiente. También se dispone de sistemas de extinción mediante gas inerte (inergen).
- Los equipos técnicos-lógicos fuera de uso son enviados, según normativa legal, a una empresa certificada para su destrucción o reciclaje, cuando sea posible.
- Durante el año 2006, se ha producido una reducción del 20% en el consumo eléctrico de los servidores y equipos de almacenamiento del CPD (Centro de Proceso de Datos).
- CajaGRANADA trabaja intensamente en la consolidación de sus nuevos canales tecnológicos (Caja Electrónica, operadora automática a través de un número de teléfono convencional, recarga de móviles por SMS, consulta mediante tecnología WAP, portal www.CajaGRANADA.es/moviles para teléfono móvil y PDA). Estos canales no sólo son un elemento de comodidad para los clientes, sino que también contribuyen al ahorro de emisiones contaminantes, ya que evitan desplazamientos hasta las oficinas.

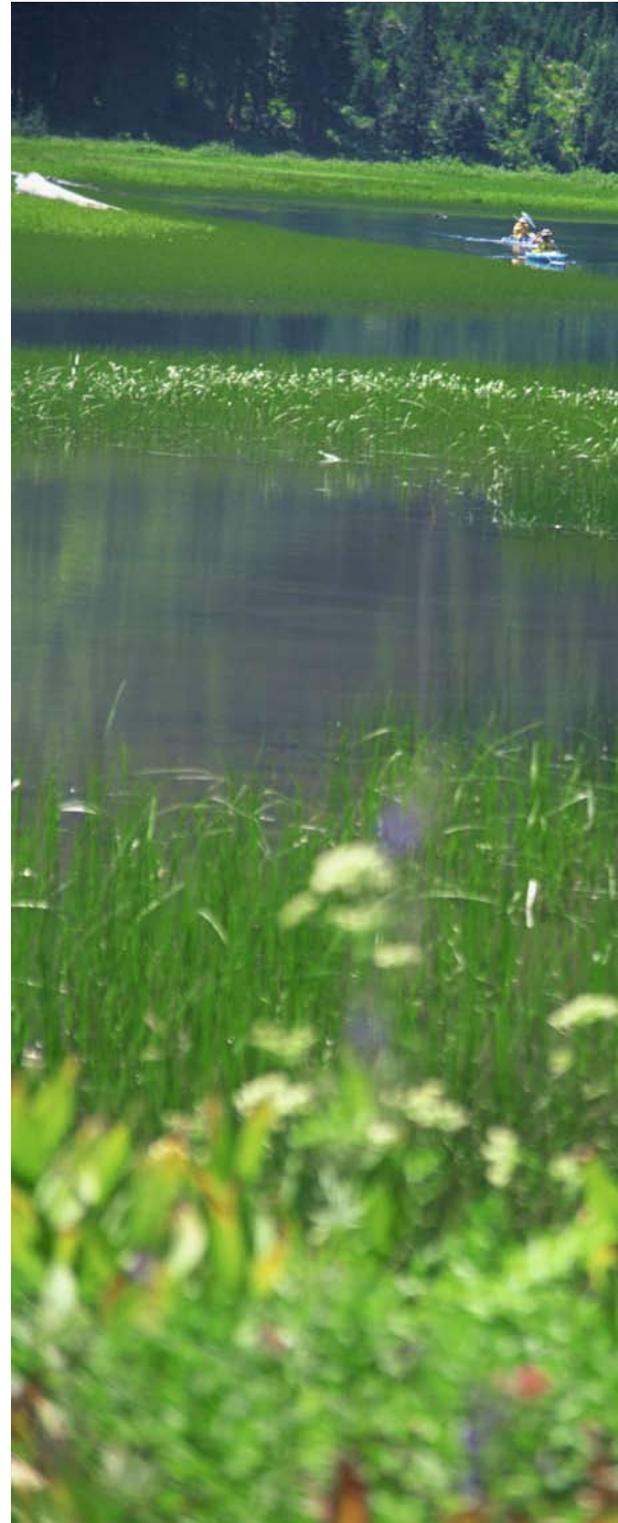
Compromiso con el Medio Ambiente

CajaGRANADA también contribuye activamente a la sensibilización medioambiental, tarea que se ve apoyada por la Obra Social y por la Dirección de Economía Social y Agraria. De esta forma, colaboramos con los organismos públicos en sus proyectos de difusión de las medidas agroambientales de acompañamiento a la política agraria comunitaria. 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, mantenimiento de razas autóctonas, cultivos energéticos o aprovechamiento de residuos, tratamiento adecuado de alpechines y purines, entre otros).

Durante el año 2006, en CajaGRANADA hemos tramitado 667 solicitudes de ayudas agroambientales, frente a los 835 tramitadas en el año 2005. Esta disminución se debe a que, durante el año 2006, finalizó el Plan Quinquenal de medidas agroalimentarias, por lo que no pudieron solicitarse nuevos proyectos.

Como complemento a lo anterior, CajaGRANADA apoya proyectos ambientales como elemento diferenciador respecto del conjunto de entidades financieras:

- Publicación de 15.000 folletos divulgativos con información a los agricultores sobre las medidas de condicionalidad medioambiental que han de cumplir los solicitantes de ayudas al Régimen de Pago Único.
- Colaboración en la difusión del conocimiento de medidas agroambientales y normativa de condicionalidad, apoyando acciones de la Federación de Cooperativas Agrarias.
- Nuestra entidad dispone de un Protocolo de Financiación de Plantas de Energía Solar Fotovoltaica con el objeto de responder a necesidades de clientes que deseaban invertir en energías renovables al amparo del RD 436/2004 y que aplicaba un régimen normativo favorecedor para dichos proyectos. En este sentido el "boom" que ha experimentado el sector, y la especulación suscitada, ha dado lugar a la reciente publicación de un nuevo RD en mayo de 2007 (RD 661/2007) que viene a regular y establecer mecanismos que pretendan moderar la elevada solicitud desordenada de MW de energía solar fotovoltaica. Con el presente protoco-



Compromiso con el Medio Ambiente

lo, se pretende establecer un sistema de evaluación moderno de uno de los sectores que en España podrán tener mayor desarrollo en los próximos años.

- Por sexto año consecutivo, y en colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, se desarrolla en la provincia de Jaén la plantación de 6.000 árboles realizados por escolares de esta provincia.
- Financiación de sistemas de mejora productivos en cooperativas olivareras.
- Financiación a entidades o proyectos que favorecen la eficiencia energética y el desarrollo sostenible.
- Financiación de campañas de producción y comercialización de productos hortofrutícolas y a la exportación.
- Financiación de las inversiones necesarias a sociedades industriales para la adecuación y mejora de sus procesos tendentes al cumplimiento de la normativa medioambiental o mejora en la eficiencia sostenible. En este sentido, durante el año 2006 CajaGRANADA financió a la empresa EMASAGRA, dedicada al saneamiento y abastecimiento de agua de la ciudad de Granada, una operación destinada a la conservación y mejora de sus infraestructuras así como de las nuevas inversiones que la compañía emprendió debido al incremento de las concesiones en la gestión de agua de municipios.
- CajaGRANADA apoya la mejora de regadíos en Motril – Carchuna con la financiación aprobada por importe de 5,5 millones de euros en condiciones financieras preferentes. De esta forma, CajaGRANADA posibilita que 2600 agricultores de la comarca de la costa granadina optimicen los recursos hídricos así como sus plantaciones de subtropicales e invernaderos. Asimismo y en aras de favorecer el desarrollo sostenible y la generación de energías limpias, CajaGRANADA lideró un proyecto para la promoción de un parque eólico en Tarifa que supone una financiación total de 41,5 millones de euros de la que CajaGRANADA como entidad coordinadora participó con un importe de 7 millones de euros de entre un total de 6 entidades financieras.



Compromiso con el Medio Ambiente

Operaciones concedidas (€)	2006	2005
Proyectos eólicos	9.000.000	0
Proyectos Solares Fotovoltaica	1.100.000	0
Proyectos biodiésel y cogeneración	0	0
Total operaciones concedidas	10.100.000	0

Saldo vivo de financiación (€)*	2006	2005
Proyectos eólicos	2.700.000	1.100.000
Proyectos Solares Fotovoltaica		0
Proyectos biodiésel y cogeneración	5.000.000	7.200.000
Total saldo vivo	7.700.000	8.300.000

* Importe actualmente vigente en la operación que puede diferir del inicialmente concedido, bien porque aún no se haya dispuesto en su totalidad, o porque se haya amortizado parte del importe inicialmente concedido-formalizado.

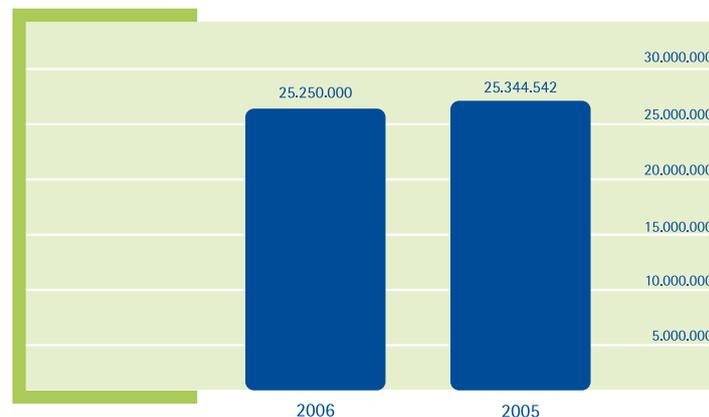
- Con carácter general, nuestro compromiso medio-ambiental lo trasladamos a través de nuestro voto en los respectivos Consejos de Administración de las empresas en que participamos. Buena parte de nuestras inversiones y participaciones se centran en compañías productoras de energías renovables: hidráulica, 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 las siguientes inversiones significativas:
 - Energías renovables en zonas menos favorecidas (Distribuidora Eléctrica Bermejales, Energías Renovables del Guadiana, Eólica del Zenete, Parque Eólico Hinojal)
 - Tratamiento de aguas (Aquagest)
 - Tratamiento de residuos orgánicos (Novoltec, Energía Oriental)

Compromiso con el Medio Ambiente

Principales indicadores medioambientales³

Uno de los principales recursos consumidos por la entidad es el papel. CajaGRANADA emplea papel ecológico (mezcla de materia prima nueva y reciclada), libre de cloro (papel TFC), procedente de explotaciones controladas y certificado según la norma ISO 9001-9706. En el proceso de fabricación de este tipo de papel se produce, con respecto al tradicional, una disminución del 50% en el gasto de energía. Además, CajaGRANADA tiene medidas para reciclar el papel usado mediante contenedores que son retirados periódicamente por empresas especializadas. Durante el año 2006, fueron retiradas 17,4 toneladas de papelote.

Consumo de papel (en hojas)



No obstante, es importante destacar que durante el año 2006 se siguió 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 justificantes que no se han llegado a imprimir. De esta forma, durante 2006 se ha producido un ahorro de más de ocho millones (8.163.831) de documentos justificantes en papel, que no se han enviado por ser asumidos por el servicio de Buzón Electrónico, así como de casi tres millones de sobres (2.923.896), que, por la misma razón, tampoco han sido enviados.

Además, se siguen escaneando los 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	2006	2005
Sobres totales (und.)	9.685.562	10.108.378
Sobres papel	6.761.666	7.723.313
Sobres virtuales	2.923.896	2.385.118
% virtual/total	30,05%	23,6%

³Para próximos ejercicios, CajaGRANADA se compromete a sistematizar eficientemente el método de recogida de datos de consumos.

Compromiso con el Medio Ambiente

Evolución de la correspondencia electrónica año 2006				
Fecha	Sobres en papel	Sobres virtuales	Sobres totales	% virtual/total
01/2006	564.488	169.625	734.113	23,11%
02/2006	542.016	181.261	723.277	25,06%
03/2006	584.961	207.046	792.007	26,14%
04/2006	534.177	242.279	776.456	31,20%
05/2006	582.140	268.187	850.327	31,54%
06/2006	566.809	257.209	824.018	31,21%
07/2006	574.312	260.220	834.532	31,18%
08/2006	559.127	251.203	810.330	31,00%
09/2006	541.900	262.298	804.198	32,62%
10/2006	583.361	271.654	855.015	31,77%
11/2006	562.479	279.182	841.661	33,17%
12/2006	565.896	273.732	839.628	32,60%

A finales del año 2006, 150.907 cuentas han dado la orden de que no se les enviara más papel, lo que supone un incremento del 120% respecto del año 2005.

Eliminación correspondencia en papel	2006	2005
Nº de cuentas	150.907	68.477
Nº de clientes	52.477	19.801



Compromiso con el Medio Ambiente

Por lo que respecta al consumo de cartuchos de tóner, éste ha experimentado un incremento durante el año 2006 motivado fundamentalmente por el incremento en el número de oficinas. 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	2006	2005
Toners (und.)	1.850	1.678
Toners reciclados (und.)	2.122	1.978
% toners reciclados/utilizados	70%	70%
% cartuchos Inkject reciclados/utilizados	70%	70%

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 (m ³)	2006	2005
Sede Central	11.683	10.621
Edificio Colón	713	774
78 sucursales	4.216	4.558
Colegio Primaria y Secundaria CajaGRANADA	3.578	4.106
Colegio de Sordos CajaGRANADA	1.767	1.745

En cuanto a la protección de la capa de ozono, en CajaGRANADA renovamos sistemáticamente las máquinas de aire acondicionado que utilizan el gas R-22, por otras más modernas que utilizan el R-407 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.

Compromiso con el Medio Ambiente

Reutilización de mobiliario

En CajaGRANADA, llevamos a cabo un conjunto de acciones para que el mobiliario de nuestras oficinas que deja de ser útil pueda ser reciclado y reutilizado. Así, cuando una sucursal se adapta a la nueva imagen corporativa y se le cambia el mobiliario, el antiguo se retira y reutiliza en otras sucursales aún no renovadas, o bien, se dona a distintas asociaciones y organismos a través de nuestra Obra Social.

Durante el año 2006, CajaGRANADA ha llevado a cabo donaciones a distintas instituciones como:

- Asociación AKIBA / Federación de Comités de Solidaridad con África Negra
- Residencia de Mayores los Arrayanes
- Asociación Granadina Amigos del Escultismo (Scouts-Adultos)
- Asociación Deportiva Santa Ana de Linares
- Medicus Mundi Andalucía
- Colegio La Presentación Guadix
- Asociación Frida
- Centro de Acogida Inmediata Orgiva
- Cofradía Nuestra Señora de la Paz, Chilluevar
- Hogar del Jubilado Santa Bárbara Linares
- Asociación Cultural Amigos de Gor "San Cayetano"
- Asociación Eleva Aplomen
- AMPA Colegio Publico Alfonso X El Sabio
- Asociación de Mujeres Virgen del Rosario, Campocamara
- Club Deportivo Juventud Atlético de Guadix
- Movimiento por la Paz, el Desarme, y la Libertad
- Academia de Buenas Letras de Granada
- Ayuntamiento Arenas del Rey

Asimismo, en CajaGRANADA hemos habilitado con la asociación "Reto a la Esperanza", un circuito mediante el cual se retira periódicamente mobiliario que no es de utilidad.



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.

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 2006 se ha producido una disminución del consumo de energía eléctrica y de gas, gracias a la política de eficiencia energética seguida por CajaGRANADA en su sede central y sucursales.

Consumo de energía	2006	2005
Gasóleo (litros)	6.000	6.000
Gas para calefacción (m3)	32.972	35.340
Electricidad (kwh)	13.009.067	14.200.000
t CO ₂ derivado de consumo eléctrico	4.994,44	5.451,66

Desplazamientos	2006	2005
Empleados (km)	2.328.258	2.094.577
Gasto combustible coches propios en €	28.800	25.600



Compromiso con el Medio Ambiente

CajaGRANADA consigue estas reducciones en el consumo energético por medio de la implantación de las más modernas actuaciones en materia de arquitectura-bioclimática. De esta forma, su 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.

Además, las salas de conferencias del edificio cuentan con modernos equipos de videoconferencia con el objetivo de reducir los viajes con motivo de reuniones.

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.

En la misma línea de minimizar el impacto medioambiental en todos nuestros ámbitos de actuación, el Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA ha sido concebido como un edificio de vanguardia, en el que ni su autor, Alberto Campo Baeza, ni CajaGRANADA han olvidado la necesidad de acometer un proyecto sostenible ambientalmente. Al contrario, la construcción y el diseño del edificio recogen apuestas cuyo objetivo



Compromiso con el Medio Ambiente

es, precisamente, en ahorro energético. El uso del hormigón como material principal o la configuración del inmueble, buena parte del cual quedará soterrado, responden a ese objetivo: en el primero de los casos porque los costes energéticos y naturales de la fabricación de hormigón son inferiores a otros materiales habituales en la construcción de grandes edificios; por lo que se refiere al soterramiento, éste libera de cargas térmicas a una parte importante del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, favoreciendo una climatización casi natural, con el consiguiente ahorro energético.

CajaGRANADA compensa parte del CO2 que genera mediante la plantación de árboles y plantas en la provincia de Jaén. Durante el ejercicio 2006, se ha cumplido ya el sexto año de colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Fruto de esta colaboración es la plantación de más de 30.000 árboles de especies propias del área mediterránea, como son el pino, la encina, los almendros, algarrobos, jaras y cornetas. 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.

El importe de total de las acciones realizadas por la Obra Social en el marco de las campañas anuales de reforestación ascendió a 9.000 € durante 2006.



Compromiso con el Medio Ambiente

Caso práctico: la inversión de CAJAGRANADA en una empresa de Biomasa Enería Oriental, S.L.

Como consecuencia de nuestro compromiso medioambiental, gran parte de nuestras inversiones y participaciones se centran en compañías productoras de energía generada a partir de recursos renovables. Así, hemos tomado una significativa participación del 35%, en la sociedad ENERGÍA ORIENTAL, cuyo objeto es la producción y comercialización de energía térmica, a partir de biomasa obtenida de los restos de poda de material vegetal, principalmente del olivar.

Uno de los pilares de la empresa es fomentar y favorecer el ahorro energético y disminuir la emisión nociva de CO₂ a la atmósfera, ya que se trata de un combustible biológico, natural y totalmente respetuoso con el medioambiente y que además tiene un coste muy inferior a cualquier otro tipo de energía de origen fósil. Esto convierte a la biomasa en una fuente de generación de empleo y desarrollo local, a la vez que disminuye la dependencia energética del exterior.

Esta participación adquiere un matiz especialmente importante, si consideramos que, actualmente, países como España tienen gran dependencia del petróleo. Por esta razón, constantemente, se estudian posibles fuentes de energía alternativa. Sin duda alguna, una de estas fuentes de energía puede ser la biomasa, entendida como el conjunto de materiales orgánicos generados como consecuencia del proceso biológico del crecimiento de las plantas.

El uso de la biomasa con fines energéticos presenta grandes ventajas, entre otras, el hecho de ser un producto sin aditivos, un recurso renovable, así como la de actuar como un pulmón para el planeta, captando CO₂ y liberando O₂.

11

Nuestros Próximos Pasos





Nuestros Próximos Pasos

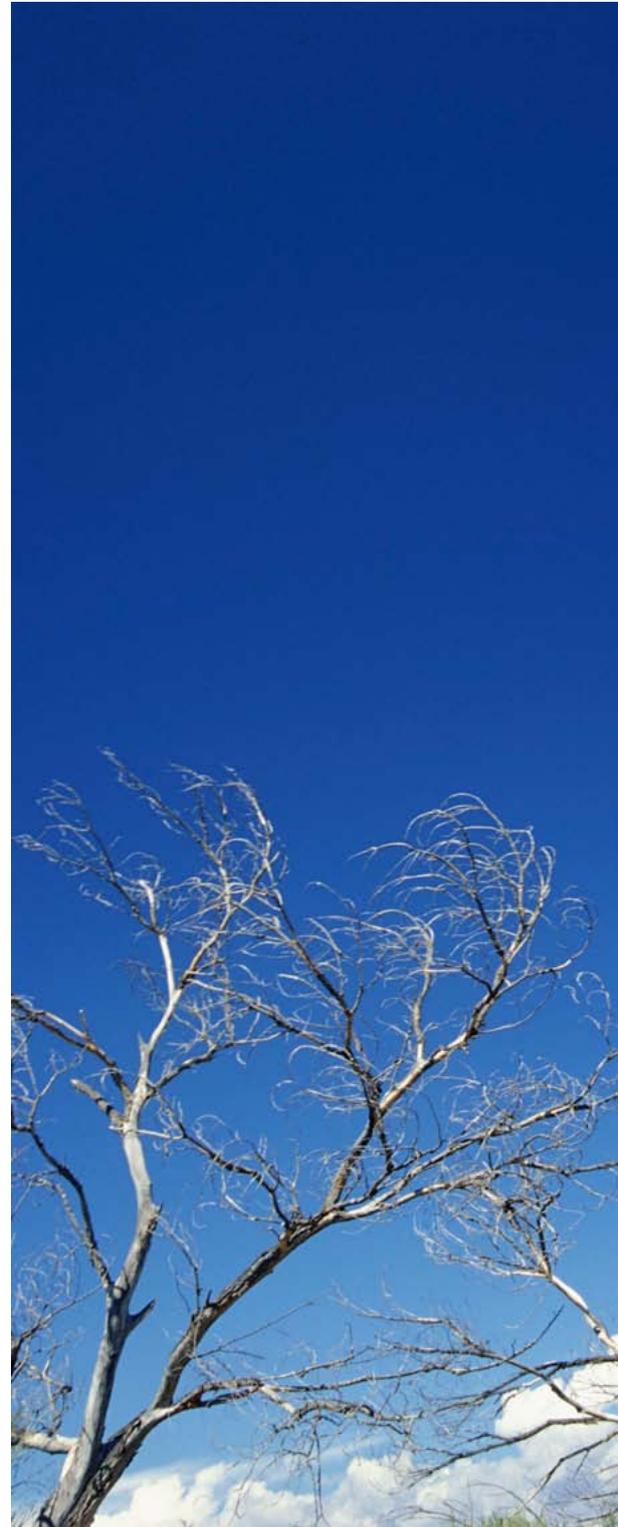
Nuestros Próximos Pasos

El año 2007/2008 en Responsabilidad Social Corporativa para CajaGRANADA

A lo largo de este informe hemos mostrado las diferentes iniciativas puestas en marcha por CajaGRANADA en el ámbito de la responsabilidad 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.

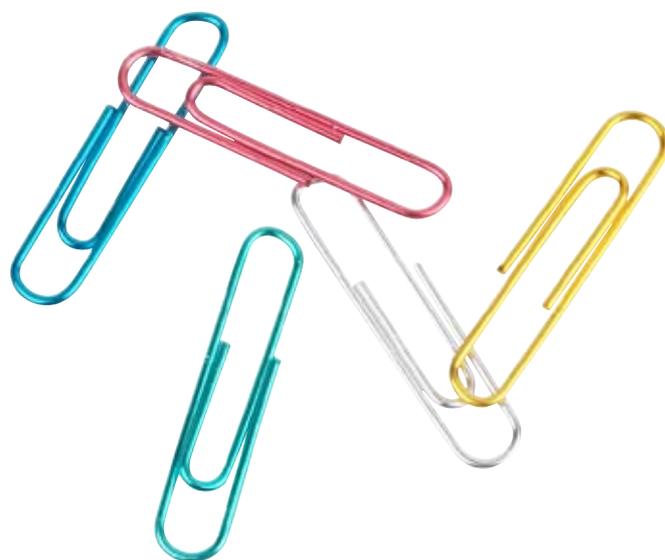
En CajaGRANADA entendemos el proceso de elaboración de este Informe como un proceso de mejora continua, por ello somos conscientes que existen áreas donde tenemos un amplio margen de mejora. Por este motivo, para el año 2007 nos hemos marcado los siguientes objetivos:

1. Inicio de los trabajos para la elaboración de un Plan Director de Responsabilidad Corporativa que establezca un marco común de trabajo y ordene cada una de las acciones en la materia llevadas a cabo por CajaGRANADA.
2. Lanzamiento de un proceso de consulta con los grupos de interés internos y externos de CajaGRANADA como parte del proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007.
3. Fortalecimiento de los sistemas internos de recogida y consolidación de la información proporcionada por CajaGRANADA.
4. Continuación con el compromiso adquirido por CajaGRANADA referente a la verificación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, teniendo en cuenta en las próximas ediciones las recomendaciones emitidas por el verificador.



12

Índice del Contenido del GRI



Índice del Contenido del GRI



Índice del contenido del GRI

G3		Global Compact	Página
Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable, estrategia		4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades		8
Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización		2
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios		13-14
2.3	Estructura operativa de la organización		14
2.4	Localización de la sede principal de la organización		2
2.5	Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas		12
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica		12
2.7	Mercados servidos		12-13
2.8	Dimensiones de la organización (ventas netas, capitalización total, etc.)		15
2.9	Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización		12
2.10	Premios y distinciones		111
Párametros de la memoria			
Perfil de la memoria			
3.1	Periodo que cubre la memoria		10
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente		9
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)		10
3.4	Punto de contacto		2
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés)		7-8
3.6	Cobertura de la memoria		7
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria		7
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		7

Índice del Contenido del GRI

3.9	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI		10
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores		15,32,45
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo		15,32,45
Índice del contenido del GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria		146,160
Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria		10
Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés			
Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización		29
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo		29, Informe de Gobierno Corporativo 2006 página 39
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		28-29, Informe de Gobierno Corporativo 2006 páginas 28,29
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno		28
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización		29
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno		22,28,29
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		28,29
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		20-22
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		24,25,29

Índice del Contenido del GRI

4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social		22-29
Compromiso con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución		30-33
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe		13,20,30
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		5,13,28,30,130
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido		26
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete		25-29
4.16	Participación de los grupos de interés (frecuencia)		25-29
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		8,28-29
Dimensión económica			
Enfoque de gestión			
	Valor económico añadido		37
	Valor económico indirecto		38
	CajaGRANADA y sus proveedores		38
	Compromiso con nuestros clientes		44
Indicadores de desempeño económico			
Desempeño Económico			
EC.1	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		37
EC.2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático		139-141
EC.3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales		86

Índice del Contenido del GRI

EC.4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos		CajaGRANADA no ha recibido en 2006 ayudas financieras significativas de gobiernos
Presencia en el mercado			
EC.5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugar donde se desarrollen operaciones significativas		100
EC.6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		41
EC.7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		84,85
Impactos económicos indirectos			
EC.8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie		111-127
EC.9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos		38
Dimensión ambiental			
Enfoque de gestión			
	Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA		130
	Principales indicadores medioambientales		135
	CajaGRANADA y el cambio climático		139
Indicadores de desempeño ambiental			
Materiales			
EN.1	Materiales utilizados, por peso o volumen	GC8	135
EN.2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	GC8	136-139
Energía			
EN.3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	GC8	139
EN.4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	GC8	CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable
EN.5	Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia	GC9	139-141

Índice del Contenido del GRI

EN.6	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	139-142
EN.7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	GC8	135-142, CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable
Agua			
EN.8	Captación total de agua	GC8	137
EN.9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		137, 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	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	GC8	137, 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

Índice del Contenido del GRI

Biodiversidad			
EN.11	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	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada
EN.12	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	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada
EN.13	Hábitat protegidos o restaurados		139-141
EN.14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad		135-137
EN.15	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		Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada
Emisiones, vertidos y residuos			
EN.16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	GC8	139. CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable
EN.17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	GC8	CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable

Índice del Contenido del GRI

EN.18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	GC9	CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable
EN.19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	GC8	CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable
EN.20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	GC8	CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable
EN.21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	GC8	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no implican de manera significativa el vertimiento de aguas residuales
EN.22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	GC8	136-138
EN.23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	GC8	Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no implican derrames
EN.24	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	137, Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no implica gestión de residuos peligrosos
EN.25	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		Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada

Índice del Contenido del GRI

Productos y servicios			
EN.26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	GC8	130-134
EN.27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	GC8	137. Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no implica venta de productos con materiales de embalaje
Cumplimiento normativo			
EN.28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	GC8	CajaGRANADA no ha sido multada o sancionada por incumplimiento de normativas medioambientales en 2006
Transporte			
EN.29	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		139-141
General			
EN.30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales		CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable
Dimensión social			
Enfoque de gestión			
	Compromiso con nuestros clientes		44
	Compromiso con nuestra plantilla		80
	Contribuyendo al desarrollo de nuestro entorno		111
Indicadores de desempeño social			
1. Prácticas laborales y ética del trabajo			
Enfoque de gestión			
	Atracción y retención del talento		82
	Desarrollo profesional		90
	Igualdad de oportunidades		97
	Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno		101

Índice del Contenido del GRI

	Salud y seguridad laboral		103
Empleo			
LA.1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región		81-82
LA.2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región		82-84
LA.3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal		86
Relaciones empresa/ trabajadores			
LA.4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	GC3	101
LA.5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	GC3	102
Salud y seguridad en el trabajo			
LA.6	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		104
LA.7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región		106
LA.8	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		107
LA.9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		103-104
Formación y educación			
LA.10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado		93
LA.11	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		94
LA.12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional		96
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA.13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad	GC6	29,81-82
LA.14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional		100

Índice del Contenido del GRI

2. Derechos Humanos			
Enfoque de gestión			
	Desarrollo profesional		90
	Igualdad de oportunidades		97
	Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno		101
	Salud y seguridad laboral		103
	Contra la exclusión financiera		114
	Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes		53
	CajaGRANADA y sus proveedores		38
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR.1	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 recursos humanos	GC1-GC2	42,68
HR.2	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	38-42
HR.3	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		CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder este indicador de manera fiable.
No discriminación			
HR.4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	GC1-GC6	99
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR.5	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	101-102
Explotación infantil			
HR.6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	GC5	38-42. Ninguna de las actividades desarrolladas por la Entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil

Índice del Contenido del GRI

Trabajos forzados			
HR.7	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	38-42,115
Prácticas de seguridad			
HR.8	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		95
Derechos de los indígenas			
HR.9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		Ninguna de las actividades desarrolladas por la Entidad presenta riesgos potenciales de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas
3. Sociedad			
Enfoque de gestión			
	Desarrollo económico y cohesión social		112
	Contra la exclusión financiera		114
	Desarrollo profesional		90
	Modelo de gobierno corporativo de CajaGRANADA		28
Comunidad			
SO.1	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		112-114
Corrupción			
SO.2	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	GC10	32
SO.3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	GC10	91
SO.4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	GC10	33

Índice del Contenido del GRI

	Política pública		
SO.5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"		34
SO.6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países		34
	Comportamiento de competencia desleal		
SO.7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		33
	Cumplimiento normativo		
SO.8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones		33
	4. Responsabilidad sobre productos		
	Enfoque de gestión		
	La satisfacción de nuestros clientes		48
	Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes		53
	Comunicaciones comerciales		75
	Salud y seguridad del cliente		
PR.1	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		77
PR.2	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		51
	Etiquetado de productos y servicios		
PR.3	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		75
PR.4	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		77
PR.5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente		48-53
	Comunicaciones de marketing		
PR.6	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		75

Índice del Contenido del GRI

PR.7	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		75
Privacidad del cliente			
PR.8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		77
Cumplimiento normativo			
PR.9	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		51
Suplemento sectorial			
Gestión de la RSC			
CSR.1	Política de Responsabilidad Social Corporativa		23-25
CSR.2	Organización de la RSC		24-25
CSR.3	Auditorías de RSC		Durante el ejercicio 2006, no se han llevado a cabo auditorías en materia de RSC
CSR.4	Gestión de los temas sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.)		32-34
CSR.5	Incumplimiento de normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.		33
CSR.6	Diálogo con las partes interesadas (incluye premios de matiz social)		25-27
Desempeño social interno			
INT.1	Política interna de RSC (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.)		97-105
INT.2	Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo		82-84
INT.3	Satisfacción de los empleados		87
INT.4	Retribución de los Altos Directivos		29. Informe de Gobierno Corporativo Página 88-89
INT.5	Retribución vinculada a la Sostenibilidad		CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder este indicador de manera fiable
INT.6	Ratio salarial hombre/mujer		97-100
INT.7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)		82

Índice del Contenido del GRI

INT.8	Política de conciliación de la vida laboral y personal		87-90
Desempeño hacia la sociedad			
SOC.1	Acción Social		63-67,111-125
SOC.2	Valor económico añadido (EVA)		37
Proveedores			
SUP.1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales)		38-42
SUP.2	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)		38-42
Banca Minorista			
RB.1	Aspectos sociales de la política de la Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)		60-61
RB.2	Perfil de la política de créditos		58-59
RB.3	Criterios sociales de sostenibilidad en la política de créditos		112-117,126
Banca de inversión			
IB.1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión		42
IB.2	Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales		45
IB.3	Operaciones con un alto contenido social y medioambiental		13-14,57-60,68,111-127
Gestión de activos			
AM.1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos		42
AM.2	Activos bajo Gestión con aspectos de sostenibilidad		42,142
AM.3	Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)		42
Seguros			
INS.1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (Marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.)		61,77
INS.2	Perfil de los clientes		55-56
INS.3	Reclamaciones de clientes		51-53
INS.4	Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)		60-61
Desempeño medioambiental			
F.1	Políticas medioambientales aplicadas a las líneas estratégicas de negocio		129-134

Índice del Contenido del GRI

F.2	Procesos para asesorar y proyectar los riesgos medioambientales en las diferentes líneas estratégicas de negocio		129-134
F.3	Procedimientos de análisis de riesgos		31,129-131
F.4	Procesos de monitorización de clientes		30-31
F.5	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla		CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder este indicador de manera fiable
F.6	Número y frecuencia de auditorías que incluyen análisis del sistema de riesgos medioambientales y procedimientos relacionados con las líneas estratégicas de negocio		31,129-131
F.7	Interacciones con clientes, compañías inversoras y socios de negocio con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales		129-134,142
F.8	Compromisos a través de aspectos medioambientales con compañías de la cartera de la organización		42,129-134,142
F.9	Activos sujetos a proyecciones medioambientales		42,129-134
F.10	Política de votación en los aspectos medioambientales		42
F.11	Activos bajo dirección donde la organización tiene el derecho a votar o aconsejar sobre las acciones		7
F.12	Valor total económico de los productos y servicios medioambientales segregados según las líneas estratégicas de negocio		CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder este indicador de manera fiable
F.13	Valor de la cartera de cada línea de negocio segregada		CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder este indicador de manera fiable

13

Informe de Verificación



Informe de Verificación

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 026/07

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA

Titulada: ***Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006***

Y con número de depósito legal: B-54943-2007

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su calificación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 21 de noviembre de 2007 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-026/07 de fecha 8 de noviembre de 2007 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/ReportsDatabase/SearchTheDatabase/>

Fecha de emisión: 21 de noviembre de 2007


El Director General de AENOR

Edita: CajaGRANADA

Depósito Legal: B-54943-2007

Diseño y Maquetación: Alternativa Comunicación

