



Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007  
**CajaGRANADA 2007**



**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  
CajaGRANADA  
Avenida Fernando de los Ríos nº 6  
18006 (Granada)

Por correo electrónico: [rsc@caja-granada.es](mailto:rsc@caja-granada.es)  
Por teléfono: 958 244 528  
Por fax: 958 244 734



Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007

# CajaGRANADA 2007



índice





1

Carta del Presidente

# Carta del Presidente

Un año más, tienen en sus manos nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Con la redacción de informes de estas características, pretendemos llegar cada día a más personas. Es nuestra vocación. Queremos que ustedes, clientes, plantilla, proveedores y comunidad en general sepan cómo somos, cómo actuamos y cuál es nuestra manera de entender las cosas. Queremos que nos ayuden a construir nuestro compromiso. Un compromiso que va más allá de una simple rendición de cuentas. Estamos comprometidos con las 2.378 personas que integran nuestra plantilla, comprometidos con nuestros más de 880.000 clientes, comprometidos con nuestro entorno y con la comunidad donde operamos, comprometidos con el medio ambiente y estamos comprometidos, en definitiva, con usted, que lee nuestro Informe.

Durante el ejercicio 2007, hemos continuado trabajando en la consecución de nuestros fines. Somos responsables de cumplir nuestra misión como entidad financiera y de reinvertir nuestros beneficios en la sociedad que ha depositado su confianza en nosotros. Somos responsables, en definitiva, de seguir creciendo y de contribuir al crecimiento y a la prosperidad de nuestro entorno. Sólo así, contribuiremos al afianzamiento de una sociedad más justa.

Por eso, cada año, destinamos en torno al 30% de los resultados que hemos obtenido a Obra Social CajaGRANADA. La acción de nuestra Obra Social llega a más de 2 millones de personas. Hemos conseguido generar un movimiento económico superior a los 42 millones de euros. Con Obra Social CajaGRANADA hemos contribuido a la creación de 506 puestos de trabajo directos, indirectos o inducidos. En CajaGRANADA seguimos trabajando para conseguir una Obra Social, capaz de satisfacer las necesidades de los más exigentes y de los más necesitados. Estamos trabajando para consolidar una nueva Obra Social, adaptada al siglo XXI. Seguimos trabajando para conseguir que CajaGRANADA sea percibida como la Caja de la Cultura y de la Solidaridad.

Hoy, puedo decir con orgullo, que el microcrédito ha demostrado una eficacia sin igual en su lucha contra la exclusión financiera. Gracias al microcrédito, estamos llevando a cabo una revolución silenciosa, que ha hecho posible que se genere un significativo número de puestos de trabajo. Casi un millar de personas en riesgo de exclusión se ha beneficiado de esta modalidad de crédito a lo largo de la historia de la Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario. Pero queremos llegar a más gente y queremos traspasar fronteras porque, hoy, estamos seguros de que el microcrédito constituye el mejor exponente de nuestra inversión ética y solidaria.

El compromiso de CajaGRANADA es, también, un compromiso medioambiental porque creemos que la situación actual y el cambio climático requieren respuestas urgentes y porque, en CajaGRANADA, somos conscientes de que el medio ambiente es una cuestión que nos afecta a todos y de que las generaciones futuras merecen un entorno mejor y más saludable. Estamos convencidos de nuestro compromiso medioambiental. Desde hace algunos años, venimos apostando por proyectos de energía renovable y bioclima en las zonas menos favorecidas, participando y apoyando activamente empresas de investigación y desarrollo de energías limpias y renovables, participando en empresas dedicadas al tratamiento de aguas y en empresas dedicadas al tratamiento de residuos orgánicos.



En 2006, dimos un paso decisivo para integrar la Responsabilidad Social Corporativa en nuestra gestión estratégica con la creación de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad del Consejo de Administración. Fuimos pioneros en nuestro compromiso y, en 2007, hemos intentado afianzarlo. Así, desde nuestra Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, impulsamos la redacción de un "Manual de Políticas de Relaciones con proveedores", que ha venido a asentar unos principios éticos de relación entre CajaGRANADA y sus proveedores.

Nos enorgullece poder afirmar que los 2.378 hombres y mujeres que conforman nuestra plantilla han contribuido a nuestros fines. Y han contribuido a la consecución de nuestros fines desde la honestidad y desde el compromiso. Sin ellos y ellas, la misión de CajaGRANADA no sería posible. Son ellos y ellas los que, en primera instancia, nos acercan a la sociedad y los que convierten a CajaGRANADA en una Caja más humana, más cercana y más comprometida con sus clientes.

A pesar de todo, somos conscientes de que tenemos que seguir trabajando porque sabemos que existen áreas donde podemos y debemos mejorar. Hemos de seguir creciendo y hemos de seguir madurando en lo que a Responsabilidad Social Corporativa se refiere. En 2008, presentaremos nuestro Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa. Será, entonces, un orgullo para mí, volver a dirigirme a ustedes para presentarles nuestros logros y nuestros avances. Pero no queremos crecer solos, queremos crecer con ustedes, queremos que permanezcan a nuestro lado y que nos ayuden a mejorar.

**Antonio Claret García**  
**Presidente de CajaGRANADA**





# 2

Proceso de elaboración  
del Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa 2007

# Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007

Para CajaGRANADA, la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 que tiene en sus manos supone un proceso de mejora permanente, actualizado anualmente, mediante la incorporación de nuevas orientaciones tanto en su estructura como en su contenido.

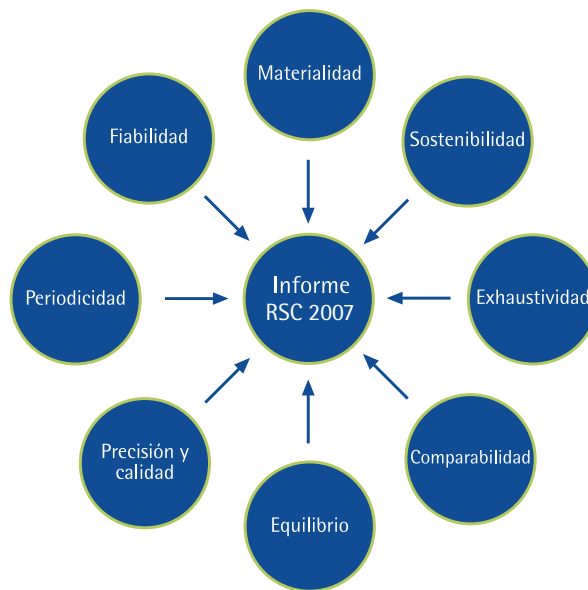
El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborado, conforme a las directrices establecidas en la guía G3 del Global Reporting Initiative, así como las establecidas en el Suplemento Financiero, también de Global Reporting Initiative. En la redacción de este Informe, hemos intentando tener en cuenta todas las cuestiones que hemos considerado relevantes para nuestros grupos de interés, conforme a las conclusiones de nuestro estudio de materialidad.

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

Con la redacción de cada uno de los capítulos que aparecen en esta memoria, hemos intentando describir los principales impactos, riesgos y oportunidades en materia de responsabilidad social corporativa. De la misma manera, hemos intentando ofrecer la información que hemos considerado especialmente relevante para nuestros grupos de interés, en lo que a las dimensiones económica, social y medioambiental se refiere. Para ello, al comienzo de cada capítulo, se ha incluido un apartado, "Hitos del año", que recoge los principales avances de CajaGRANADA. De la lectura de cada capítulo, se deduce el grado de desempeño y avance en cada una de estos objetivos. Los aspectos a los que no hemos podido dar cumplimiento pleno, también se especifican en el apartado "Principales avances y grado de desempeño en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa durante el año 2007". Además, al comienzo de cada capítulo, se especifica concretamente la manera de actuar de CajaGRANADA, "Nuestro enfoque", para poder llevar a cabo su misión y para dar cumplimiento a los objetivos marcados. Por último, se incluye lo que denominamos "Retos 2008", en el que venimos a recoger objetivos de la organización a corto plazo y que no necesariamente están vinculados a un desempeño en responsabilidad social.

La cobertura de la presente Memoria alcanza a todas las actividades económicas, sociales y medio-ambientales de la entidad, tanto en el ámbito financiero como en el de la Obra Social CajaGRANADA, según se describen en el apartado perfil y áreas de actividad de la misma. No se informa del desempeño de las sociedades participadas, siendo éstas entidades independientes, si bien CajaGRANADA tiene derecho a voto en las mismas y, casi de manera general, participa en sus Consejos de Administración, salvo en algunas grandes corporaciones en las que nuestra participación no nos otorga el derecho de nombrar Consejero.<sup>1</sup> De momento, CajaGRANADA no dispone de un calendario para informar sobre la gestión de sus sociedades participadas en estas materias. No obstante, pretendemos ampliar el alcance de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, con la inclusión de aspectos de sostenibilidad en las empresas del grupo, cuya gestión, para estas materias, es independiente. El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA, que se aprobará en 2008, contempla la forma en la que procederemos para transmitir nuestras inquietudes a estas empresas, en relación con esta materia.

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:



<sup>1</sup> En el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente a 2007, se identifica a los miembros de los Órganos de Gobierno que asumen cargos de administración o dirección en entidades que forman parte del Grupo de la entidad.

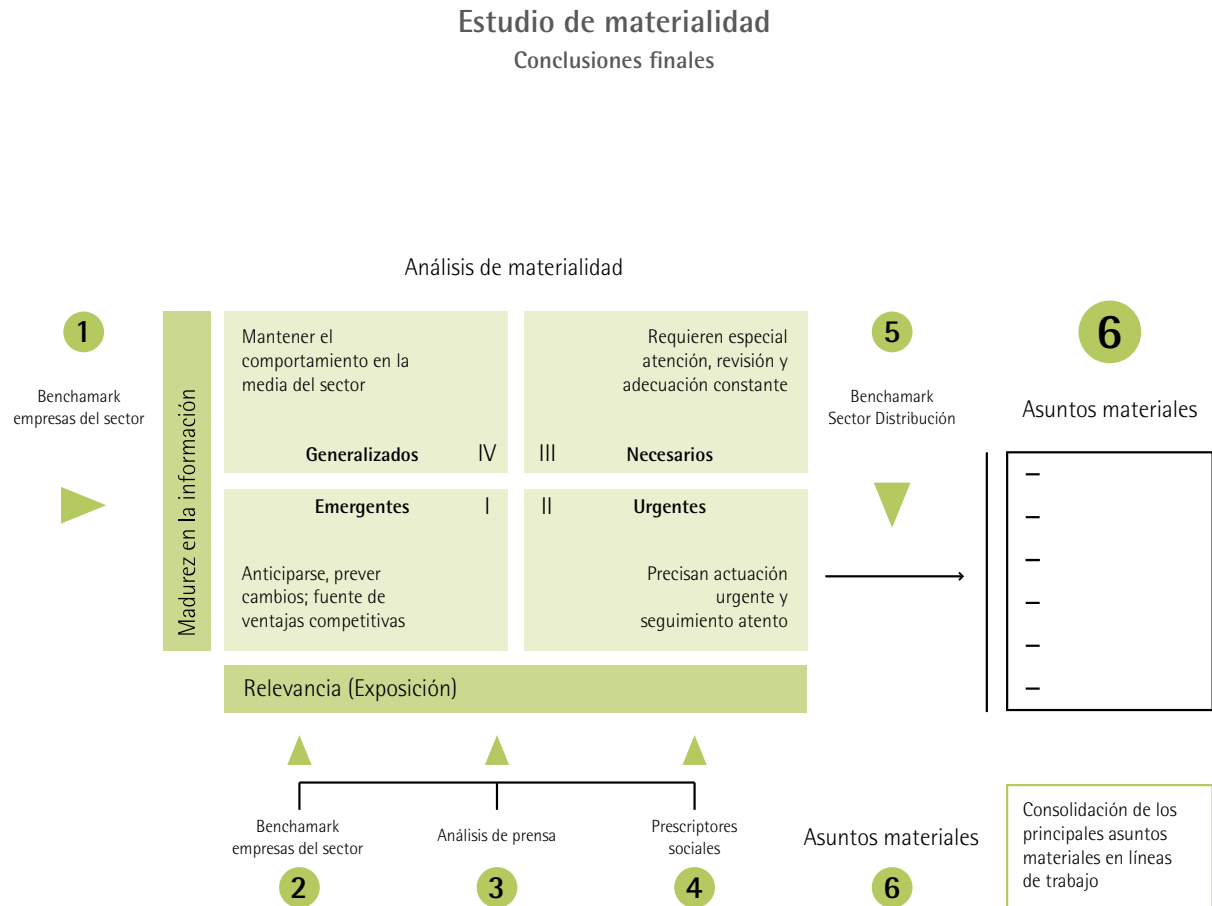


## Principio de materialidad. Riesgos y Oportunidades.

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.

El proceso de elaboración del estudio de materialidad de CajaGRANADA, queda reflejado en el siguiente esquema:



Como resultado de este análisis, hemos identificado los siguientes asuntos materiales y prioritarios:

**Principales Asuntos Materiales**

- Refuerzo de la Asociación entre el Negocio de la Caja y la Responsabilidad Social**
  - Transparencia y Comportamiento Ético
    - Integridad corporativa
    - Funcionamiento de los órganos de gobierno y participación en procesos regulatorios
    - Medidas anticrimen y prevención del blanqueo de capitales
  - Satisfacción y Servicio al Cliente**
    - Seguridad del cliente
    - Prácticas no oportunistas: marketing y prácticas comerciales responsables
    - Alfabetización financiera
    - Refuerzo de la confianza del cliente
  - Productos y Servicios con Valor Añadido Social y Ambiental**
    - Nuevos nichos de producto (ISR, Eco-markets, seguros con aspectos de sostenibilidad, cambio climático, mayores dependientes)
    - Productos para la inclusión financiera
    - Productos para el desarrollo económico de las regiones de operación
  - Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales, Éticos y Reputacionales**
    - Refuerzos de los sistemas de análisis de riesgos
    - Project finance
  - Gestión Ambiental Avanzada**
    - Eco-eficiencia y desarrollo de prácticas avanzadas
    - Neutralidad respecto al cambio climático
  - Formalización de las Políticas de Compromiso Social**
    - Alineamiento entre obra social y objetivos de la Caja
    - Formalización de procedimientos de interacción con grupos de interés
  - La Confianza de las Personas de la Caja**
    - Desarrollo, satisfacción y lealtad de los empleados
    - Prácticas laborales, participación y diálogo con los empleados
    - Atracción y retención del talento

Como consecuencia de este análisis de asuntos relevantes, CajaGRANADA inició en 2007, la definición y elaboración de un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, que vendrá a concretar los principales asuntos relevantes para nuestros grupos de interés, en una serie de líneas de actuación, que comentaremos en próximos ejercicios.



## Contexto de sostenibilidad

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

## Exhaustividad

En el proceso de elaboración de este informe se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada relevante, incluyéndose todas aquellas acciones o eventos significativos que han tenido lugar en el año 2007, intentando no omitir información relevante para los grupos de interés.

## Comparabilidad

En la medida en que ha sido posible, la información reflejada en el Informe se ha organizado de tal manera que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados por CajaGRANADA con respecto a anteriores ejercicios. Para la mayoría de los indicadores se ha reflejado su evolución con respecto al año 2006, ejercicio en el que realizábamos la Segunda Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA.

## Equilibrio

En el Informe, hemos intentando incluir información objetiva, que recoja tanto los aspectos positivos como negativos que han marcado el año 2007, y, siempre, con el objetivo de presentar una imagen no tergiversada de los asuntos recogidos. Todo esto pretende que todos los lectores y lectoras del Informe puedan formarse su propia opinión sobre el desempeño social, económico y medioambiental de CajaGRANADA.









## Precisión y claridad

El Informe incluye numerosas 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 2007 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

CajaGRANADA



# 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 cesado 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.

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.

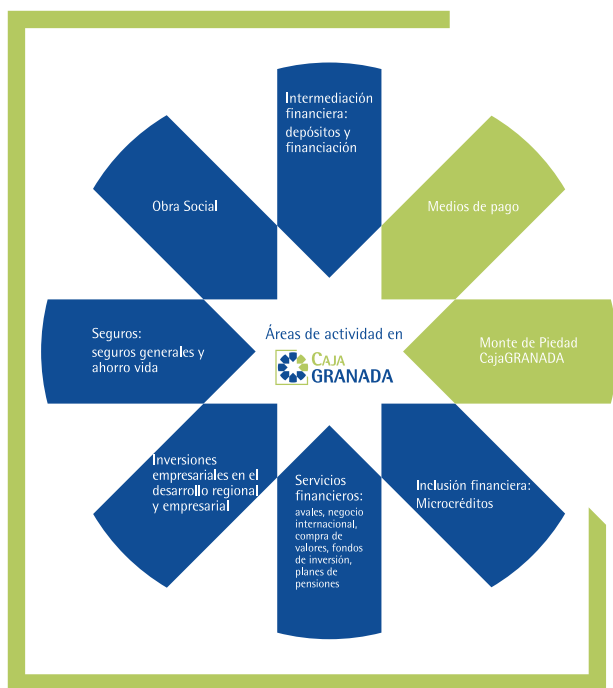


Tras su centenaria historia como entidad financiera, CajaGRANADA está hoy presente en organismos internacionales como el Global Compact (desde el año 2005), o en la Alianza Europea para la Responsabilidad Social Corporativa. (desde el año 2006). Es, asimismo, miembro de varias organizaciones nacionales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

## Áreas de actividad

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

- Intermediación financiera: ofrecemos a nuestros clientes los servicios y productos de depósito y los productos de financiación.
- Medios de pago: gestionamos todo lo relativo a las diversas tarjetas que ofrece la entidad de débito y crédito que ofrece la entidad.
- El área de Seguros: gestionamos los seguros generales de CajaGRANADA y el producto "Ahorro Vida".

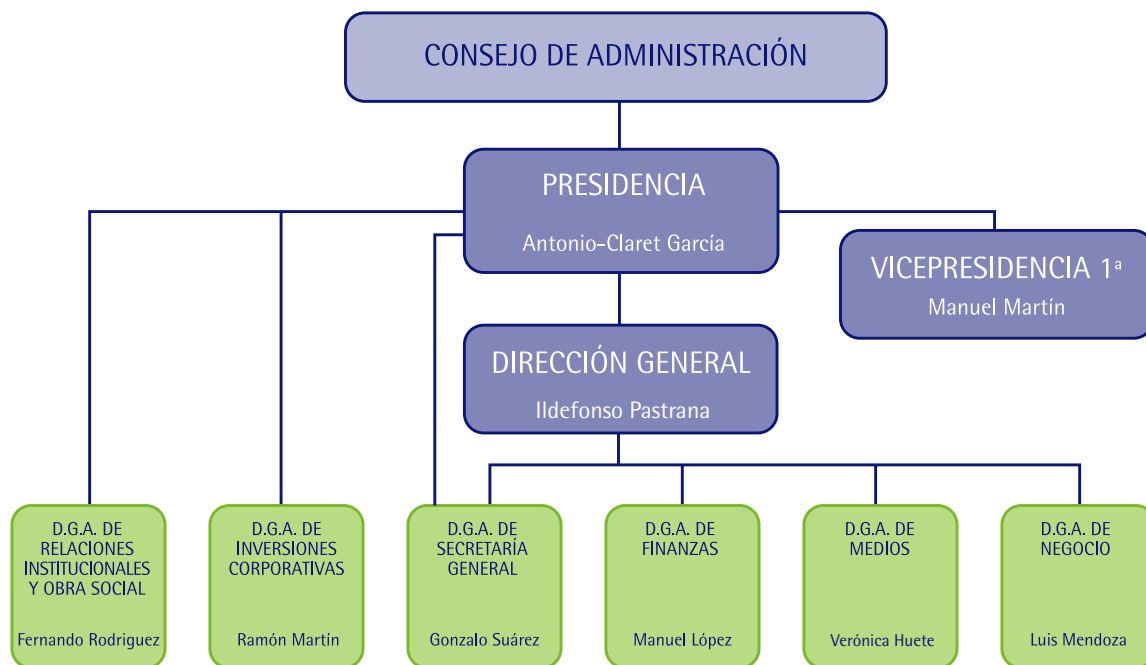




- Servicios Financieros: abordamos la gestión y concesión de avales, negocio internacional, la compra de valores, la gestión de los fondos de inversión y de los planes de pensiones.
- El Monte de Piedad de CajaGRANADA: concedemos créditos prendarios. Estos créditos son préstamos concedidos a través de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



## Organigrama de CajaGRANADA



## Estructura de Negocio de CajaGRANADA

La estructura del negocio del Grupo Caja General de Ahorros de Granada viene conformada por las siguientes sociedades:<sup>2</sup>

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

<sup>2</sup> Más información sobre la estructura de negocio de CajaGRANADA, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007

## Principales magnitudes

| CAJAGRANADA  |               |               |                 |
|--|---------------|---------------|-----------------|
| Balance (miles de euros)                                     | 2007          | 2006          | Variación 06/07 |
| Total de Balance Público                                     | 13.495.844,55 | 12.676.315,99 | 6,47            |
| Crédito a la clientela                                       | 11.132.165,40 | 9.990.055,58  | 11,43           |
| A.F. disponibles para la venta                               | 1.453.884,53  | 1.295.809,18  | 12,20           |
| Inmovilizado material  | 263.476,55    | 236.280,50    | 11,51           |
| Depósitos a la clientela                                     | 10.729.590,90 | 10.135.662,12 | 5,86            |
| Recursos propios   | 1.131.241,00  | 1.127.232,00  | 0,36            |
| Patrimonio Neto <sup>3</sup>                                 | 810.122,63    | 778.189,85    | 4,10            |
| Pasivos financieros a coste amortizado                       | 12.408.946,27 | 11.649.749,56 | 6,52            |
| <b>Resultados (miles de euros)<sup>4</sup></b>               |               |               |                 |
| Intereses y rendimientos (ingresos financieros) <sup>5</sup> | 635.468,85    | 455.813,76    | 39,41           |
| Intereses y cargas (costes financieros)                      | 352.510,01    | 205.928,73    | 71,18           |
| Margen de intermediación                                     | 296.155,13    | 265.467,09    | 11,56           |
| Margen ordinario   | 462.310,14    | 334.326,33    | 38,28           |
| Margen de explotación  | 254.234,35    | 143.906,05    | 76,67           |
| Beneficio antes de Impuestos                                 | 149.408,56    | 124.426,59    | 20,08           |
| Resultados después de Impuestos                              | 117.152,56    | 89.717,14     | 30,58           |
| <b>Ratios</b>  |               |               |                 |
| Depósitos por empleado                                       | 4.436,08      | 4.288,09      | 3,45            |
| Créditos por empleado  | 4.602,52      | 4.226,48      | 8,90            |
| Margen Ordinario por empleado                                | 191,14        | 141,44        | 35,13           |
| Margen de Explotación por empleado                           | 105,11        | 60,88         | 72,65           |
| B.A.I. por empleado  | 61,77         | 52,64         | 17,35           |
| Depósitos por oficina  | 22.353,31     | 21.473,86     | 4,10            |

| CAJAGRANADA  |            |           |        |
|--|------------|-----------|--------|
| Créditos por oficina   | 23.192,01  | 21.165,37 | 9,58   |
| Margen Ordinario por oficina                                   | 963,15     | 708,32    | 35,98  |
| Margen de Explotación por oficina                              | 529,65     | 304,89    | 73,72  |
| B.A.I. por oficina   | 311,27     | 263,62    | 18,08  |
| Coefficiente de Solvencia                                      | 11,08      | 11,82     | -0,74  |
| Tasa de Morosidad  | 1,12       | 0,71      | 0,42   |
| Tasa de cobertura de Morosos                                   | 221,29     | 292,93    | -71,63 |
| <b>Distribución de Resultados (miles de euros)</b>             |            |           |        |
| Beneficio neto   | 117.152,56 | 89.717,14 | 30,58  |
| A reservas generales   | 90.152,56  | 67.217,14 | 34,12  |
| A dotación Obra Social   | 27.000,00  | 22.500,00 | 20,00  |
| <b>Recursos Humanos y Materiales</b>                           |            |           |        |
| Oficinas   | 480        | 472       | 1,69   |
| Plantilla estructural <sup>6</sup>                             | 2.378,00   | 2.327,00  | 2,19   |
| Plantilla estructural más refuerzos medios anuales             | 2.418,71   | 2.363,68  | 2,33   |
| Cajeros automáticos  |            |           |        |
| <b>Cantidad de productos o servicios prestados<sup>7</sup></b> | 570        | 552       | 3,26   |

<sup>3</sup> Al ser una entidad financiera, CajaGRANADA entiende por capital el "patrimonio neto" y por deuda los "pasivos financieros a coste amortizado"

<sup>4</sup> En el año 2007, el Beneficio antes de Impuestos (BAI), incluye el resultado por la venta de las acciones de Metrovacesa.

<sup>5</sup> Al ser una entidad financiera, CajaGRANADA entiende por "ingresos netos", la diferencia entre sus ingresos y sus costes financieros.

<sup>6</sup> Hace alusión al número de personas de la organización que ocupan una posición en la estructura, siendo no estructural, aquellos contratos que se realizan de forma temporal para sustituir puestos estructurales.

<sup>7</sup> Para CajaGRANADA no es prioritario cuantificar la cantidad de productos o servicios prestados, en la medida en que continuamente actualiza su oferta para cubrir las necesidades de sus clientes





4

Hechos destacados  
y premios de matiz social 2007

# Hechos destacados y Premios de matiz social 2007

## HECHOS DESTACADOS 2007

### CajaGRANADA tramita y asesora sobre las ayudas de la PAC

CajaGRANADA, a través de su Dirección de Economía Social y Agraria y su red de gestores y gestoras, ofrece atención especializada y cercana a los agricultores, facilitando asesoramiento y la tramitación de las ayudas que la Unión Europea establece para el sector agroganadero.

---

### CajaGRANADA y el Ayuntamiento de Granada refuerzan su apoyo a jóvenes empresarios

El Instituto Municipal de Empleo de Granada y CajaGRANADA renuevan su convenio de colaboración con el objetivo de seguir apoyando a los jóvenes emprendedores granadinos en sus primeros pasos, a la hora de poner en marcha sus proyectos empresariales. CajaGRANADA pone a disposición de los jóvenes empresarios una línea especial de financiación, de hasta dos millones de euros, y créditos desde 600 a 18.000 euros, a bajo interés y anticipos de las subvenciones concedidas por las administraciones públicas a fondo perdido.

---

### CajaGRANADA firma un convenio con la empresa provincial de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Granada para financiar viviendas de protección oficial

CajaGRANADA y la empresa provincial de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Granada (VISOGSA), dependiente de la Diputación Provincial de Granada, firman un convenio para financiar viviendas de protección oficial. Cuarenta millones de euros es la cantidad que destina CajaGRANADA a VISOGSA para que ésta "continúe su labor de promocionar viviendas en la provincia". El convenio establece un marco general de actuación para las operaciones de financiación de las promociones de viviendas,



tanto para ser cedidas en venta como en arrendamiento, dentro de los regímenes de financiación de actuaciones protegidas.

---

### CajaGRANADA impulsa una planta de tratamiento de biomasa en Moclín

CajaGRANADA participa con un 35% en la empresa Energía Oriental, S.L., cuya principal actividad es la explotación de energías alternativas obtenidas mediante la utilización de biomasa. La empresa, ubicada en la granadina localidad de Moclín, produce biomasa a partir de los restos de la poda de los olivos de los términos municipales colindantes, una zona de unas 26.000 hectáreas de olivares, por lo que la actividad de Energía Oriental supone una solución factible y económica para los agricultores de la zona, a la hora de eliminar los restos derivados del mantenimiento y producción olivarera. Con esta participación, CajaGRANADA pone de manifiesto el apoyo a empresas e iniciativas que aporten valor añadido social.

---

### CajaGRANADA, primera caja de ahorros andaluza que acepta el uso del DNI electrónico en Caja Electrónica

CajaGRANADA se convierte en la primera caja de ahorros de Andalucía, y la tercera de España, que incorpora las ventajas del nuevo carné digital a su servicio de Caja Electrónica. Así, los clientes y clientas que dispongan del nuevo Documento Nacional de Identidad electrónico pueden utilizarlo para acceder a Caja Electrónica en [www.caja-granada.es](http://www.caja-granada.es). Con esta iniciativa, CajaGRANADA da un paso más en el desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías, ámbito en el que siempre hemos intentado ser pioneros. La identificación de la persona por medio del DNI electrónico se enmarca dentro de la estrategia de innovación de CajaGRANADA, que potencia el uso de las nuevas tecnologías para ponerlas al servicio de los, aproximadamente, 120.000 clientes de Caja Electrónica, un canal que experimenta un crecimiento continuado, tal y como demuestran los tres millones de operaciones que se registran de media cada mes.

---

## CajaGRANADA regula sus relaciones con proveedores en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa

El Consejo de Administración de CajaGRANADA adopta un nuevo acuerdo que establece un sistema interno que viene a organizar la relación de la entidad con todos sus proveedores, exigiendo que éstos se ajusten a los principios éticos y legales que se corresponden con las mejores prácticas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Según este protocolo, los principios éticos que regularán las relaciones de CajaGRANADA con sus proveedores se basan, además de la transparencia del proceso de selección y contratación de proveedores, en la confidencialidad recíproca en el uso de datos o de cualquier otro tipo de información intercambiada en el curso de la relación comercial, la concurrencia abierta de proveedores homologados, la reputación social de éstos y, particularmente, en relación con la calidad y competencia de sus servicios y productos, con las políticas y prácticas responsables en materia de derechos humanos, de respeto y sostenibilidad del medio ambiente y de compromiso social.

---

## CajaGRANADA abre una línea de financiación especial para los afectados por las inundaciones

CajaGRANADA abre una línea especial de financiación, de hasta cinco millones de euros, dirigida a todos los afectados por los daños ocasionados por las inundaciones que tienen lugar el 21 de septiembre de 2007, en la localidad de Almuñécar y otros puntos de la provincia de Granada. Se trata de una medida urgente con la que se pretende aliviar la situación que deben afrontar los damnificados. La línea de financiación ofrece préstamos rápidos y en condiciones preferentes para todos los colectivos afectados.

---

## CajaGRANADA presenta los "Parques Saludables" para mayores

La Fundación CajaGRANADA presenta, en el marco de la Feria del Deporte Andaluz FIDA 2007, una iniciativa novedosa que se viene desarrollando en diferentes localidades y áreas rurales. Se trata de los "Parques Saludables", instalaciones con las que se facilita y fomenta el ejercicio al aire libre, la salud y el ocio para el colectivo de mayores. Estos parques cuentan con diferentes equipos con los que los usuarios/as pueden mejorar su movilidad y agilidad, así como para practicar rehabilitación física.

## PREMIOS DE MATIZ SOCIAL 2007

### Obra Social de CajaGRANADA recibe la Bandera de Andalucía en Jaén por su compromiso con la provincia

CajaGRANADA recibe una de las Banderas de Andalucía entregadas por la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Jaén, en reconocimiento a la "vocación social y su firme compromiso con el desarrollo de Jaén". CajaGRANADA, presente en Jaén desde hace 53 años, ha desarrollado una importante y fructífera labor en los ámbitos cultural, social y solidario.

### CajaGRANADA recibe el Premio Computerworld Smithsonian, por su sistema de gestión estratégica

El galardón internacional, uno de los más prestigiosos que se otorgan en el campo de las Tecnologías de la Información, reconoce el innovador sistema de gestión estratégica implantado en CajaGRANADA. El proyecto de CajaGRANADA consiste en la implantación de un innovador sistema de gestión estratégica, para cuyo desarrollo ha contado con tecnología de Information Builders, WebFOCUS BSC. El sistema está contribuyendo a la mejora de los procesos de gestión de CajaGRANADA, gracias a su capacidad para transformar en información útil los datos procedentes de las más diversas fuentes ayudando, así, a tomar decisiones estratégicas. Con 480 oficinas en Andalucía, Cataluña, Madrid, Melilla y Murcia, el propósito de CajaGRANADA es optimizar al máximo sus flujos de información y, con ello, contribuir a la consecución de los objetivos marcados en el Plan Reto 2009.

### El Taller de Organería de CajaGRANADA recibe el Premio "Mi Cartera de Inversión" a la mejor Obra Social de Patrimonio Histórico-Artístico

La labor de recuperación de los órganos llevada a cabo por Obra Social de CajaGRANADA fue merecedora del primer premio en la categoría "Mejor Obra de Patrimonio Histórico-Artístico", otorgado por la revista "Mi Cartera de Inversión". Obra Social CajaGRANADA puso en marcha el Taller de Organería hace, aproximadamente, dos décadas. En este tiempo, se han restaurado y recuperado para el uso,

siete instrumentos, algunos de ellos, con varios siglos de historia. El Taller de Organería consigue el funcionamiento integral y la conservación de estos instrumentos, recuperándolos para el patrimonio granadino.

---

### La CEA reconoce el apoyo de CajaGRANADA a los emprendedores andaluces a través de sus microcréditos, en el certamen "Emprende"

La labor de CajaGRANADA y su Fundación Desarrollo Solidario ha sido reconocida por la CEA, con la concesión de una mención especial del Jurado en la modalidad "Emprende", por la que se destaca a entidades e instituciones que han contribuido a la difusión del espíritu emprendedor. La Fundación Desarrollo Solidario de CajaGRANADA ha conseguido implantar en Andalucía el sistema de microcréditos, una herramienta que permite la integración de las personas en riesgo de exclusión económica y social.

---

### Cambio 16 concede a CajaGRANADA su Premio de Economía

La revista Cambio 16 ha distinguido a CajaGRANADA en el ámbito de Economía, por sus esfuerzos a favor de la integración social, mediante la implantación de los microcréditos, y su compromiso con este sistema para erradicar la exclusión financiera y laboral entre sectores sociales como los inmigrantes, las mujeres, los parados de larga duración o las personas con discapacidad.

---

### Obra Social CajaGRANADA recibe la "Encina de Oro"

La programación y la atención permanente que el Área de Mayores de Obra Social CajaGRANADA dedica a la tercera edad han sido reconocidas en el transcurso de la Semana del Mayor celebrada en la localidad granadina de La Zubia. Se distingue, así, a CajaGRANADA con la "Encina de Oro", "en reconocimiento a labor realizada en pro de los intereses de las personas mayores". Música, teatro, espectáculos multimedia, visitas a museos y lugares históricos, talleres formativos y terapéuticos, además de encuentros comarcales y otro tipo de celebraciones, constituyen un programa en el que han participado más de 50.000 personas de numerosas localidades andaluzas.





# 5

La Responsabilidad  
Corporativa en CajaGRANADA



# La responsabilidad social corporativa en CajaGRANADA

| PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2007 <sup>8</sup>   | RETOS 2008   |
|---|--|
| <p><i>Publicación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa</i></p> <p><i>Inicio de los trabajos de elaboración de un Plan Director de Responsabilidad Corporativa</i></p> <p><i>Continuación del compromiso adquirido por CajaGRANADA relacionado con la verificación de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa</i></p> <p><i>Aprobación del Manual de Políticas de Relaciones con Proveedores</i></p> | <p><i>Participación activa en el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa de CECA</i></p> <p><i>Consulta con grupos de interés y, especialmente, con la plantilla, con los proveedores y con los clientes</i></p> <p><i>Desarrollo del proceso de homologación y seguimiento de los proveedores</i></p> <p><i>Culminación y presentación del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA</i></p> <p><i>Creación de un grupo de trabajo en materia de Responsabilidad Social Corporativa, integrado por profesionales de la entidad</i></p> <p><i>Inicio de un marco de elaboración de un proceso de consulta con grupos de interés dentro del marco de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa</i></p> <p><i>Elaboración de un Plan de Cumplimiento Normativo para CajaGRANADA</i></p> |

## 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*

<sup>8</sup> Tal y como se deduce de la lectura del presente capítulo, CajaGRANADA ha cumplido satisfactoriamente todos los retos que se marcaba en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, excepto aquellos que se recogen en el apartado "Principales avances y grado de desempeño en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa".



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 unos valores corporativos, que han de guiar las actuaciones de las personas de nuestra organización:



## VALORES CORPORATIVOS DE CajaGRANADA

### **Orientación a los clientes**

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

### **Compromiso social**

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

### **Ética profesional**

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

ellos, operamos con criterios éticos y de responsabilidad que están en consonancia con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Cada una de las personas que forman CajaGRANADA tiene una influencia decisiva en el entorno y, bajo esas premisas, actúan de manera consciente en la consecución de los restos y misiones de su compañía.

### **Trabajo en equipo**

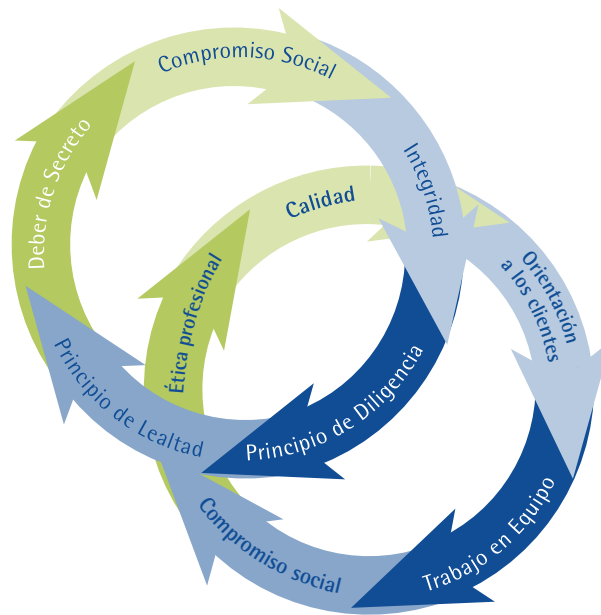
Fomentamos la colaboración entre nuestro equipo para lograr los objetivos de CajaGRANADA. Sólo implicando al conjunto de la plantilla de nuestra entidad, seremos capaces de alcanzar nuestros objetivos. Promovemos canales de comunicación formales que permiten una adecuada relación y un ambiente armónico.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

### **Calidad**

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

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

## NORMAS DE ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNOS Y DIRECCIÓN



## VALORES CORPORATIVOS

## **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.

## Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa

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

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

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

## Un modelo de responsabilidad social corporativa basado en 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.

Durante nuestra centenaria historia, hemos contribuido a la consolidación de un modelo de gestión responsable, basado en la búsqueda del doble dividendo. Nuestros logros tienen su reflejo en la creación de valor añadido para el conjunto de la sociedad. Con nuestra actividad, pretendemos, sin perder de vista nuestra función económica, generar recursos y valor tanto para nuestra organización como para la comunidad en su conjunto.

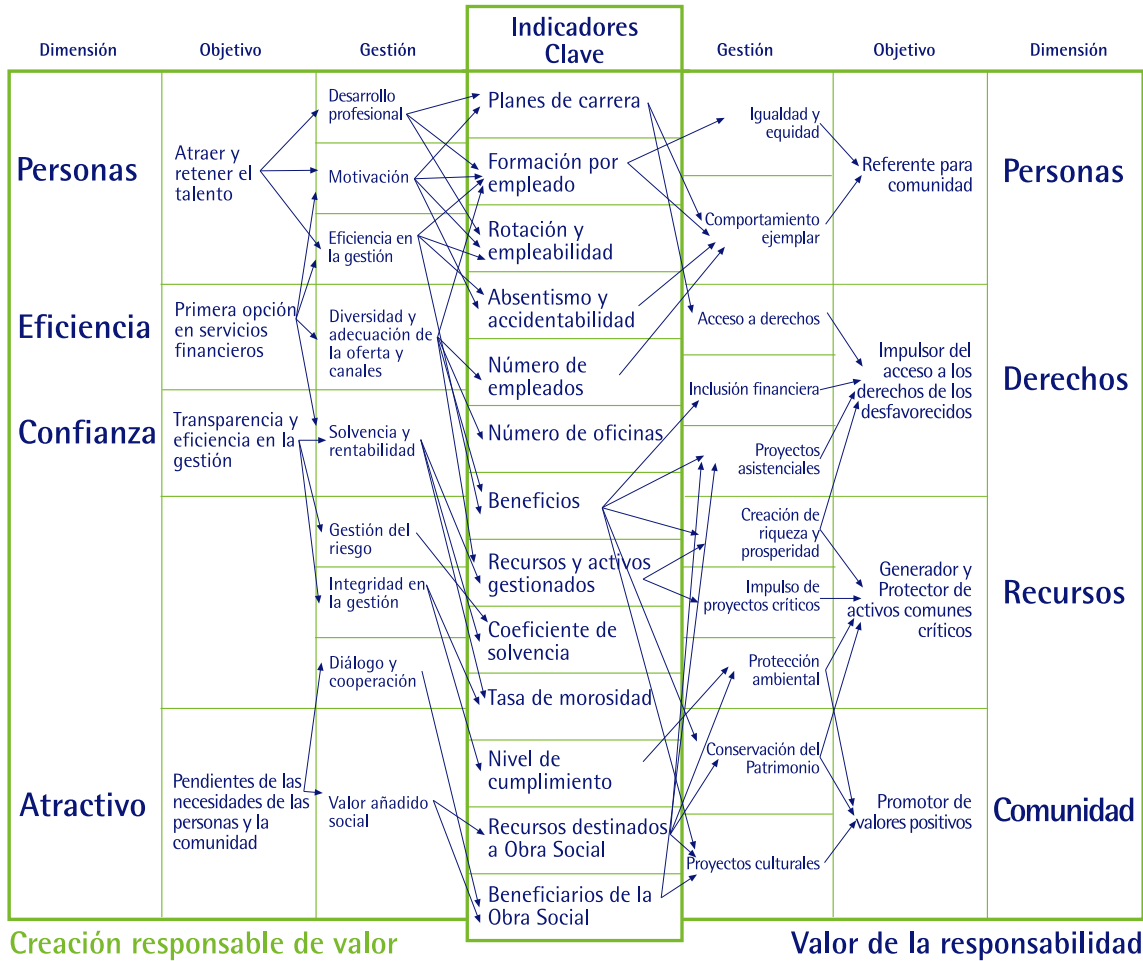
Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

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



## 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.



## Comisión de RSC y Sostenibilidad de CajaGRANADA

Con la creación de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, que emana directamente del Consejo de Administración, CajaGRANADA se convertía en un referente para el conjunto de la sociedad. Lejos de relegarse a una moda pasajera, la triple rendición de cuentas (económica, social y medioambiental) adquiere para CajaGRANADA una especial importancia, convirtiéndose en una oportunidad única para fortalecer nuestro sistema de gestión.

Somos conscientes del impacto de nuestra acción sobre todos nuestros grupos de interés y, con la creación de nuestra Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, hemos asentado las bases para contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestra comunidad.

En CajaGRANADA queremos situarnos al frente de las empresas comprometidas con su entorno. Por eso, nos hemos dotado de un instrumento, cuyo fin último es impulsar el análisis, las reflexiones y las propuestas en el ámbito de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

En el Reglamento de la Comisión de RSC, se recoge la obligatoriedad de que este órgano se reúna, al menos, una vez al semestre. No obstante, en 2007, la Comisión se reunía en diez ocasiones para abordar materias de su competencia. 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 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

El establecimiento de un marco de confianza con sus grupos de interés es fundamental para CajaGRANADA. Por eso, entendemos el diálogo con nuestros grupos de interés como una parte primordial en nuestra estrategia y definición de Responsabilidad Social Corporativa.

El cambiante entorno en el que nos movemos como empresa del sector financiero, nos ha obligado a adaptarnos a su constante evolución. En CajaGRANADA, hemos respondido a las nuevas situaciones, integrando la responsabilidad social corporativa en nuestra gestión estratégica, estableciendo políticas y otras medidas dirigidas a nuestros grupos de interés: clientela, plantilla, proveedores, Administración Pública, entidades sociales y otros colectivos relevantes.



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

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

**CajaGRANADA considera la relación con sus grupos de interés como una plataforma de aprendizaje, innovación y de mejora de sus resultados económicos, sociales y medioambientales**



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, 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



| GRUPO DE INTERÉS       | CANALES DE RELACIÓN Y MECANISMOS DE ESCUCHA   |
|------------------------|---|
| Clientes               | <p>CajaGRANADA publica y envía cuadernos de información, boletines y campañas en medios de comunicación. Difundimos nuestra actividad, a través de la Revista "CajaGRANADA" y de los "NewLetter", con información periódica de la actividad.</p> <p>Además, convoca y participa en foros sectoriales que potencien un mayor conocimiento de las personas, sus inquietudes e intereses que benefician a la sociedad.</p> <p>En 2007, realizamos dos nuevas encuestas de satisfacción, a fin de conocer, por un lado, la satisfacción de nuestros clientes sobre el Canal Internet, y, por otro, sobre la Caja como institución y sobre nuestras oficinas. La valoración fue muy positiva para entidad.</p>   |
| ONG's                  | <p>Programa de ayudas a proyectos de Ong's andaluzas, "Ayudamos a los que ayudan"; Ayuda y financiación de proyectos asistenciales en zonas de implantación de la entidad; Convocatoria anual del Premio CajaGRANADA a la Cooperación Internacional, dotado con 50.000 euros; Programas de Cooperación en proyectos que eviten la exclusión social y financiera de las población.</p>   |
| Proveedores            | <p>CajaGRANADA conoce la situación de la actividad empresarial y relaciones con sus empleados, entorno medioambiental y materiales utilizados. Además, CajaGRANADA ha intentado la difusión de la actividad empresarial, institucional y de Responsabilidad Social Corporativa entre los colectivos implicados; Acuerdos de cumplimiento de Códigos de Buenas Prácticas Laborales; difusión de la actividad en canales de comunicación institucional y publicaciones sectoriales.</p> <p>Además, en 2007, el Consejo de Administración aprobaba un "Manual de Políticas de Relaciones con Proveedores". Con este Manual, se establece el marco para realizar un cuestionario-encuesta de satisfacción de proveedores. En 2008, realizaremos el primer estudio de satisfacción de proveedores.</p> |
| Plantilla              | <p>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. Asimismo, difunde sus estrategias, objetivos y actividad institucional a través de canales internos "CajaGRANADA informa" y el Portal Corporativo Zaguán que ofrece información institucional al 100% de la plantilla.</p> <p>Adicionalmente, en 2006, se realizó una encuesta de clima a nuestra plantilla. La encuesta tiene validez para dos años. En 2008, realizaremos una nueva encuesta de clima. Asimismo, en 2007, realizamos el "Estudio de Satisfacción de Cliente Interno con los Sistemas de Información".</p>                     |
| Administración pública | <p>CajaGRANADA envía regularmente a organismos públicos documentación y publicaciones socioeconómicas, a la vez que mantiene contactos periódicos en reuniones sectoriales. Igualmente, en relación con las Universidades mantenemos acuerdos de Colaboración Institucional y Empresarial para fomento de la Investigación; Dotación de productos específicos para el colectivo universitario; Elaboración y Difusión de la publicación "Tuerestu"; Apoyo y participación en Ferias de promoción del empleo y de la Fundación Empresa Universidad; Programa de Becas para la Investigación; Reuniones sectoriales con colectivos específicos; Web de difusión universitaria ClubUniversitario.com; Tuerestu.com.</p>  |



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 inició el proceso de elaboración de su primer plan Director en Responsabilidad Corporativa de la entidad, que quedará finalizado en el transcurso de 2008.

## Modelo de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA

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

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 2007 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 de renovación parcial culminado en la Asamblea General Constituyente de 19/02/2007, el Grupo de Otras Organizaciones se constituyó con 10 miembros a pesar de que estatutariamente le corresponden 13 miembros; por otro lado, el Grupo de Impositores, al que corresponden 43 Consejeros Generales, quedó constituido con 42 Consejeros Generales. Por tanto, la Asamblea General de CajaGRANADA, a 31/12/2007 estaba constituida por 156 Consejeros Generales.

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

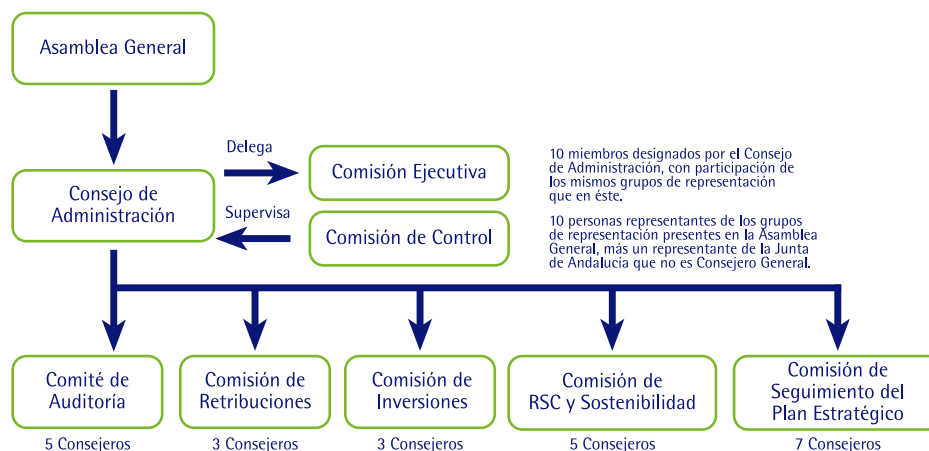
En el año 2007, la tasa de asistencia de los consejeros generales a las Asambleas Generales superó el 94,4%.

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. El resto de Consejeros y Consejeras de los Órganos de Gobierno de CajaGRANADA no son ejecutivos. Por otra parte, la normativa de aplicación a las Cajas de Ahorros andaluzas no regula la figura del Consejero independiente, no existiendo, por tanto, Consejeros/as que ostenten esta condición.

Conforme a lo descrito en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA 2007, en el apartado H, las remuneraciones percibidas por el personal clave de la Dirección y por los miembros del Consejo de Administración, en su calidad de directivos, esto es, Presidente ejecutivo y Director General, asciende, durante 2007, a 450 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 39 mil euros.

## Esquema de gobierno de CajaGRANADA

| Asamblea General                |                      |                  | Consejo de Administración       |                      |                  | Comisión de Control             |                    |                  |
|---------------------------------|----------------------|------------------|---------------------------------|----------------------|------------------|---------------------------------|--------------------|------------------|
| Grupo al que pertenecen         | Número de consejeros | % sobre el total | Grupo al que pertenecen         | Número de consejeros | % sobre el total | Grupo al que pertenecen         | Número de miembros | % sobre el total |
| Corporaciones municipales       | 35                   | 22%              | Corporaciones municipales       | 4                    | 20%              | Corporaciones municipales       | 2                  | 20%              |
| Impositores                     | 42                   | 27%              | Impositores                     | 5                    | 25%              | Impositores                     | 2                  | 20%              |
| Personas o entidades fundadoras | 21                   | 13%              | Personas o entidades fundadoras | 3                    | 15%              | Personas o entidades fundadoras | 1                  | 10%              |
| Empleados                       | 24                   | 15%              | Empleados                       | 3                    | 15%              | Empleados                       | 2                  | 20%              |
| Otras organizaciones            | 10                   | 6%               | Otras organizaciones            | 2                    | 10%              | Otras organizaciones            | 1                  | 10%              |
| Junta de Andalucía              | 24                   | 15%              | Junta de Andalucía              | 3                    | 15%              | Junta de Andalucía              | 2                  | 20%              |
| <b>Total</b>                    | <b>156</b>           | <b>100%</b>      | <b>Total</b>                    | <b>20</b>            | <b>100%</b>      | <b>Total</b>                    | <b>10</b>          | <b>100%</b>      |
| Edad media                      | 49,7 (H) 47,2 (M)    | NA               | Edad media                      | 54 (H) 48,2 (M)      | NA               | Edad media                      | 53,8 (H) 46,5 (M)  | NA               |
| Mujeres Consejeras              | 45                   | 29%              | Mujeres Consejeras              | 5                    | 25%              | Mujeres Consejeras              | 2                  | 20%              |



De conformidad con la normativa vigente, la Asamblea General de CajaGRANADA es el único Órgano de Gobierno que define las líneas generales de actuación que sirven de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, incluidas las directrices en materia social, económica y medioambiental. El Consejo de Administración, a propuesta de su Comisión Delegada de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, eleva a la Asamblea General las propuestas necesarias para el buen gobierno y administración de la entidad.



## Sistema de control de riesgos

La asunción de riesgos resulta inherente a la actividad de cualquier entidad financiera. CajaGRANADA posee un sólido sistema de control de riesgos. La diversidad de los riesgos a los que se ve sometida la actividad financiera (crédito, mercado, interés, liquidez, cambio, operacional, etc.) y la interrelación entre los mismos obliga a que dicha gestión se realice de una manera global, considerando conjuntamente las distintas implicaciones que cada tipo de riesgo tiene sobre cada una de las actividades desarrolladas. Adicionalmente, su traducción al terreno de lo práctico se concreta en la puesta en servicio de las adecuadas herramientas de gestión que permitan desde la identificación y medición de los riesgos hasta su concreción en indicadores homogéneos.

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

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

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 y concentración, reforzándose, de este modo, su autonomía respecto de las direcciones de negocio, de acuerdo a las mejores prácticas y a las recomendaciones del supervisor.

Durante el ejercicio 2007, la Dirección de Cumplimiento Normativo fue objeto de reubicación, dejando de depender del Área de Control de Riesgos para pasar a hacerlo de la Dirección General Adjunta de Secretaría General. Paralelamente, se llevó a cabo un notable refuerzo en los recursos empleados en el ejercicio de sus funciones, en aras a garantizar la adecuada cobertura de las cada día más numerosas exigencias de carácter normativo (MiFID, prevención de blanqueo de capitales, protección de datos de carácter personal, etc.).

Asimismo, se ha llevado a cabo una revisión completa del marco normativo interno por el que se regula la gestión y control de los distintos riesgos que afectan a la entidad, partiendo de la definición del Marco de Gestión y Control Global del Riesgo, en el que se describen, entre otros aspectos, las

líneas generales de actuación, así como la estructura organizativa en torno a la cual se gestionan y controlan los distintos riesgos, y siguiendo por la reformulación de los manuales de gestión y control de los riesgos de crédito, mercado, interés, liquidez y operacional.

CajaGRANADA ha seguido participando en 2007, 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.

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

- Implantación de sistemas automáticos de decisión con la puesta en servicio de cuatro modelos sectoriales de riesgo de crédito para particulares (préstamos hipotecarios y personales).
- Desarrollo de un sistema de riesgo proactivo para particulares, mediante la generación de un modelo propio para preclasificar y asignar límites de riesgo a los particulares, estando prevista su puesta en servicio durante el primer trimestre de 2008.
- Desarrollo de modelo de clasificación y asignación de límites para la admisión de riesgo de crédito para empresas, cuya implantación será llevada a cabo a lo largo de 2008.

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

La Dirección de Control de Riesgo Operacional, dependiente del Área de Control de Riesgos, es la encargada de tutelar el sistema de control de riesgo operacional sustentado por una avanzada plataforma tecnológica. La Herramienta de Evaluación Cualitativa (HEC) constituye el pilar fundamental para determinar el perfil de riesgo operacional soportado por la entidad. A partir de un extenso número de cuestionarios y mediante la aplicación de metodologías basadas en "scoring", permite

obtener información sobre el riesgo operacional potencial al que está sujeta la entidad. Todo ello, encaminado a la puesta en marcha de los planes de acción necesarios para reducir o mitigar dichos riesgos.

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

Adicionalmente, en el procedimiento de análisis del riesgo ordinario se destina aproximadamente un 10% del tiempo en evaluar el riesgo medioambiental. En el proceso de mejora del expediente electrónico de operaciones de activo, se pretende destinar un campo específico que permita desarrollar, al igual que sucede con la financiación mayorista, un apartado denominado "Responsabilidad Social Corporativa", en el que se indicará si la sociedad/operación en cuestión presenta incidencias, en cuanto a riesgos sociales o medioambientales.

Es política de CajaGRANADA analizar las operaciones de financiación en las que exista algún tipo de requerimiento y/o impacto medioambiental, evaluado sus riesgos. Además, procuramos fomentar la financiación que reduzca los impactos medioambientales negativos, y evitar la financiación de proyectos que vulneren el desarrollo sostenible. Así, en 2007, CajaGRANADA rechazó una propuesta de participación en una financiación sindicada, cuyas líneas de negocio tenían un alto riesgo de contenido medioambiental y social.

Durante el ejercicio 2007, todos los Informes de Análisis de Riesgo de Financiación Mayorista (Operaciones Sindicadas) recogen un apartado destinado al análisis de la Responsabilidad Social Corporativa cuyo objetivo es indicar si existe algún riesgo medioambiental o social en la operación, así como su incidencia y acciones para su mitigación.

## Prevención del blanqueo de capitales

La Dirección de Cumplimiento Normativo es la encargada de asegurar la correcta gestión de cuestiones relacionadas con la prevención de blanqueo de capitales. CajaGRANADA aplica su Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, en el que se establece la organización interna, la política de admisión y conocimiento de clientes y procedimientos de actua-

ción y control, a través de los que se persigue prevenir, detectar y controlar actividades sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo internacional y la delincuencia organizada.

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

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

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

En materia de prevención de blanqueo de capitales, se encuentra a disposición de la plantilla de CajaGRANADA, la dirección de correo electrónico [blanqueocapitales@caja-granada.es](mailto:blanqueocapitales@caja-granada.es). Adicionalmente, en la Intranet, se ha habilitado un acceso al Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, así como a la Circular 034/05 de Medidas de Prevención del Blanqueo de Capitales.

CajaGRANADA dedica recursos a la formación de su plantilla con respecto al blanqueo de capitales, a fin de que todo el personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Ofrece cursos especiales de formación, de realización obligatoria, dirigidos al personal directivo y plantilla de la Caja, así como cursos específicamente dirigidos al personal que desempeñe aquellos puestos que, por sus características, sean idóneos para detectar los hechos y operaciones que puedan estar relacionados con el blanqueo de capitales. Estos cursos se imparten presencialmente, o en la modalidad "on line". En 2007, se ha continuado con la formación en esta materia. Actualmente, más del 64% de la plantilla (1.544 personas) ha sido formada en estas materias.

| FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS      | 2007   | 2006   |
|--|--------|--------|
| Número total de empleados/as                         | 2.378  | 2.327  |
| Número de empleados con formación anticorrupción     | 1.544  | 1.346  |
| Porcentaje de empleados con formación anticorrupción | 64,93% | 57,84% |

Durante el año 2007, se han llevado a cabo 252 auditorías para analizar los riesgos relacionados con la corrupción, lo que supone un 52,5% de las Unidades de Negocio.

|   | 2007  | 2006  | 2005  |
|---|-------|-------|-------|
| Número total de unidades de negocio en la Caja  | 480   | 472   | 475   |
| Número de unidades de negocio en las que se ha analizado riesgo de corrupción                       | 252   | 245   | 291   |
| % de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con el riesgo de corrupción | 52,5% | 51,9% | 61,2% |
| Número de comunicaciones de operaciones sospechosas por blanqueo                                    | 7     | 3     | 12    |

Durante el año 2007 se han producido 4 incidentes relacionados con el fraude interno. Como consecuencia, CajaGRANADA ha procedido a adoptar las medidas sancionadoras pertinentes.

## MIFID y CajaGRANADA

La normativa MiFID entró en vigor el 1 de noviembre de 2007, procurando una mayor integración de mercados financieros, así como una mayor protección de los inversores. Para ello, la Directiva establece:

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

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

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

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

## Nuevo Reglamento Interno de Conducta de CajaGRANADA

El Consejo de Administración de CajaGRANADA aprobó la adhesión al Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores. El Reglamento entra en vigor en octubre de 2007, y, sobre el mismo, se informó a todas las personas sujetas el detalle de obligaciones que se derivan de su aplicación.

El Reglamento Interno de Conducta de CajaGRANADA recoge los principios generales derivados de las normas de conducta previstas en la Ley de Mercado de Valores, y trata materias concretas relacionadas con el ámbito de aplicación, comunicación de operaciones por cuenta propia, áreas separadas, barreras de información, y tratamiento de la información privilegiada, comunicación de hechos relevantes, identificación y comunicación de operaciones sospechosas en materia de abuso de mercado, política de conflictos de interés y estructura de control y cumplimiento.

Durante el año 2007, 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 la gestión de riesgos en CajaGRANADA en el Informe de Gobierno Corporativo 2007 en <http://www.caja-granada.es>*





## 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, facultad que, expresamente, no ha sido delegada en ningún otro órgano de gobierno.

» *Más información sobre operaciones de financiación a partidos políticos, en los apartados B3 y B4 del Informe de Gobierno Corporativo 2007, en <http://www.caja-granada.es>*



## Valor económico añadido

### Nuestro Enfoque de Gestión Económico

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.

Durante nuestra centenaria historia, hemos contribuido a la consolidación de un modelo de gestión responsable, basado en la búsqueda del doble dividendo. Nuestros logros tienen su reflejo en la creación de valor añadido para el conjunto de la sociedad. Con nuestra actividad, pretendemos, sin perder de vista nuestra función económica, generar recursos y valor tanto para nuestra organización como para la comunidad en su conjunto. Para ello, CajaGRANADA responde a dos criterios:

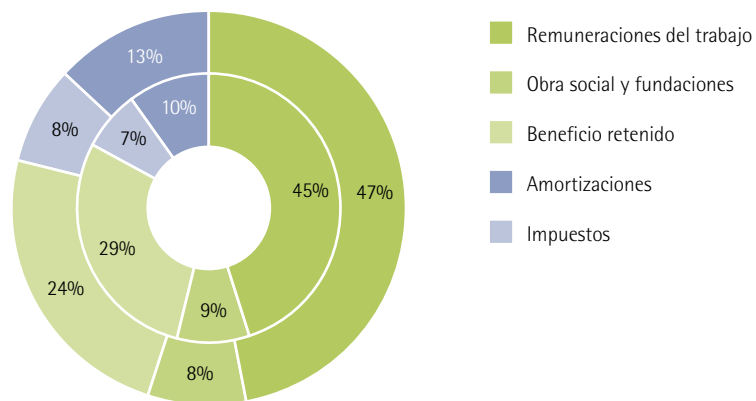
- La creación responsable de valor a través de la función financiera de la entidad, y
- La aplicación eficiente del valor retornado a la comunidad

CajaGRANADA desempeña una labor clave dentro de las economías donde esta presente. Durante el año 2007, CajaGRANADA creó valor por un importe de 313,9 millones de euros, lo que supone un 23,4% más con respecto al año 2006. Esta cifra supone un 0,21% sobre el PIB de Andalucía, y un 0,030% sobre el PIB nacional, lo que nos da una idea de la importancia de las actividades de CajaGRANADA en el conjunto de la economía de la región.

| <b>Valor Económico Añadido (millones de euros)</b> | <b>2007</b> | <b>2006</b> |
|--|-------------|-------------|
| Remuneraciones del trabajo                         | 142,27      | 130,41      |
| Obra Social y Fundaciones                          | 27,00       | 22,50       |
| Beneficio Retenido                                 | 90,15       | 67,22       |
| Amortizaciones                                     | 22,26       | 22,01       |
| Impuestos  | 32,26       | 34,71       |
| Valor añadido                                      | 313,9       | 254,35      |
| PIB Andalucía                                      | 146.979     | 127.085     |
| PIB España   | 1.049.848   | 980.954     |
| Contribución al PIB de Andalucía                   | 0,21%       | 0,20%       |
| Contribución al PIB de España                      | 0,030%      | 0,025%      |

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

### Valor Económico Añadido CajaGRANADA 2007



## Nuestros objetivos económicos para 2008

- Recursos Administrados de Terceros: alcanzar los 13.501 millones de euros
- Inversión crediticia bruta: alcanzar los 12.297,2 millones de euros
- Beneficios antes de impuestos (BAI): alcanzar los 109,1 millones de euros
- Número de oficinas: crecer hasta situarnos en las 483 oficinas

► Más información económica en el Informe Anual de CajaGRANADA, en [www.caja-granada.es](http://www.caja-granada.es)

## 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 2007 a 7.887 miles de euros. Las áreas de Cultura, Educación y Asistencia Social son las que mayor efecto indirecto adquieren sobre el PIB de España.

| APORTACIÓN DE LA OBRA SOCIAL AL PIB ESPAÑOL EN 2007 | EFFECTOS INDIRECTOS PIB (MILES DE EUROS) |
|---|--|
| Cultura   | 4.156,53                                 |
| Educación   | 1.555,64                                 |
| Asistencia Social                                   | 1.359,69                                 |
| Tiempo Libre  | 328,93                                   |
| I+D   | 381,37                                   |
| Sanidad   | 57,53                                    |
| Patrimonio Histórico                                | 27,73                                    |
| Medio Ambiente                                      | 19,88                                    |
| TOTAL   | 7.887                                    |



## CajaGRANADA y sus proveedores

La Responsabilidad Social Corporativa exige de la gestión empresarial la formalización de políticas y procesos en los ámbitos económico, social y medioambiental, transparencia en cuanto a los resultados obtenidos en tales ámbitos y medición de la capacidad para responder a la expectativas de los distintos grupos de interés, y todo ello orientado a un desarrollo social y medioambiental sostenible y económicamente viable.

En este contexto, uno de los pilares básicos que sustenta la Responsabilidad Corporativa, es el de formalización de políticas, integradas en la estrategia global, respecto de aquellos grupos de interés que interactúan con CajaGRANADA. Bajo estas premisas, en nuestra organización 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. Constituyen, 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 aprobó en 2007 su "Manual de Políticas de Relaciones con proveedores"

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 2007, el Consejo de Administración aprobaba un "Manual de Políticas de Relaciones con proveedores", por el que se establecen unos principios éticos de relación con nuestros proveedores y unas políticas para su homologación, normalización de la función de compras y evaluación del círculo completo de relación con este grupo de interés.

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

## Nuestro enfoque: principios éticos de relación con los proveedores

- 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 y empleadas de CajaGRANADA participantes en el proceso de compra adecuarán su actuación a lo estipulado por el código interno ético de conducta, a las normas específicas que regulen el proceso de homologación de proveedores y contratación, y mantendrán en todo momento las condiciones de independencia de la decisión, evitándose situaciones de vinculación personal, familiar o económica entre el proveedor y quien toma la decisión de contratar.
- Se tenderá a una razonable diversificación de los proveedores, compatible con los objetivos de calidad, coste e idoneidad, de modo que se eviten concentraciones relevantes de facturación con un mismo proveedor.
  - Los proveedores de CajaGRANADA deberán estar en disposición de acreditar en cualquier momento los siguientes requisitos:
    - Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
    - Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social y demás obligaciones laborales.
    - Desarrollar y ejecutar la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales.
    - Cumplimiento de la obligación de reserva de empleo a favor de personas con limitaciones físicas o psíquicas, directamente o a través de las medidas alternativas establecidas legalmente.
- Se valora especialmente la adhesión de los proveedores 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 medio

ambiente. Igualmente se valorará la adhesión a los convenios y criterios de la OIT y demás organismos que promuevan las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

- Se mantienen reuniones periódicas con los proveedores, en las que se analiza la prestación de los servicios contratados y se contemplan iniciativas para la mejora continua de los mismos, así como el cumplimiento de los acuerdos de nivel de calidad pactados.
- Se evitan las ofertas comerciales de empresas que contemplan subcontrataciones sucesivas, sin aportación de valor, como procedimiento de prestación de sus servicios.

El Manual de Políticas de relaciones con los proveedores regula el proceso de homologación de proveedores, y las políticas y procedimientos de la función de compras.

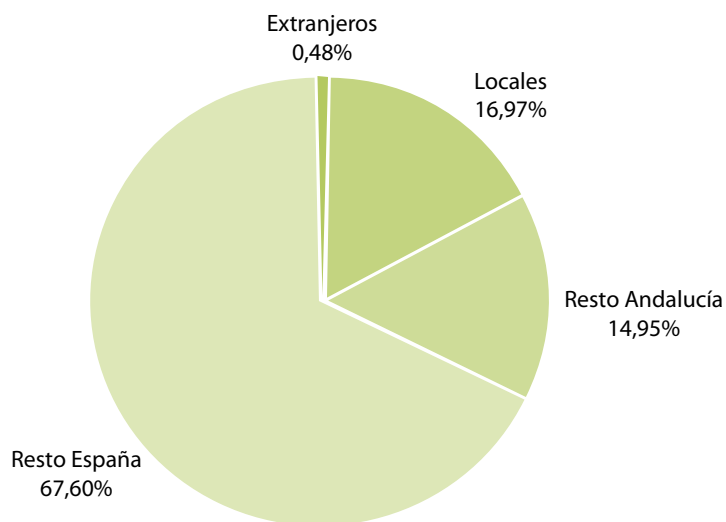
Como novedad importante, cabe destacar que con la aprobación de este Manual de políticas, CajaGRANADA ha establecido el marco para la elaboración de cuestionarios y encuestas de satisfacción de proveedores. Esta encuesta, que se desarrollará en 2008, se realizará a todo proveedor activo con, al menos, un año de antigüedad. Su finalidad es valorar el cumplimiento de compromisos, cumplimiento de pagos en tiempo y forma y demás exigencias contractuales por parte de CajaGRANADA, transparencia, facilidad para el desarrollo de los servicios, cooperación y nivel de exigencia. Se trata, en definitiva, de disponer un marco de referencia para medir el grado de cumplimiento de las expectativas de los proveedores con respecto a su relación comercial con CajaGRANADA, siguiendo las mejores prácticas en esta materia.

CajaGRANADA cuenta en la actualidad con 1.886 proveedores (320 locales) a los que durante el año 2007 adquirió productos y servicios por un importe de 103.319 miles de euros (17.795 miles de euros a proveedores locales).



CajaGRANADA promueve la contratación de proveedores locales, representando, durante 2007, un 17,22% del importe total de las compras realizadas.

### Distribución por origen de los proveedores de CajaGRANADA en 2007



| COMPRAS A PROVEEDORES (MILES DE € ) | 2007    | 2006   |
|-------------------------------------|---------|--------|
| Total pagos a proveedores           | 103.319 | 82.878 |
| Pagos a proveedores locales         | 17.795  | 12.890 |
| % pagos proveedores locales s/Total | 17,22%  | 15,55% |

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

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.

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. Por el momento, CajaGRANADA no dispone de ningún otro sistema que permita la medición de la satisfacción de los proveedores, si bien, está previsto realizar la primera encuesta de satisfacción de proveedores en 2008.



## Inversiones en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa

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.

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 0,11% sobre la totalidad de fondos comercializados por CajaGRANADA. Un 3,87% del fondo está comercializado entre clientes de CajaGRANADA.

### Principales avances y grado de desempeño en el ámbito de la RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA durante el año 2007

En el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2006, nos marcamos una serie de planes de acción en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En esta tabla, también hemos incorporado los "Retos 2007" a los que CajaGRANADA no ha podido dar cumplimiento. A continuación, se detalla el grado de avance de cada uno de ellos:



| OBJETIVOS 2007  | GRADO DE CUMPLIMIENTO   | ACCIONES 2007   | PLAN DE ACCIÓN 2008  |
|---|---|---|--|
| <p>1. Diseño una metodología para consulta con los grupos de interés</p>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de dos estudios de satisfacción de clientes.</li> <li>• Aprobación del Manual de Proveedores como marco para la elaboración de una encuesta anual de satisfacción de proveedores</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento de una encuesta de satisfacción de proveedores</li> <li>• Lanzamiento de una encuesta de clima de personal</li> <li>• Lanzamiento de una encuesta de satisfacción de clientes</li> </ul>  |
| <p><b>Desempeño:</b> CajaGRANADA se encuentra inmersa en la elaboración de un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, que presentará en 2008, y que, entre otras cuestiones, definirá la metodología para la consulta con sus grupos de interés. En 2007, no ha sido posible realizar un estudio de clima con la plantilla, debido a que el que realizábamos en 2006, tenía un carácter bienal. Por su parte, a pesar de que no hemos realizado una encuesta de satisfacción de nuestros proveedores, en 2007, aprobábamos un Manual, que viene a regular la metodología para la elaboración de este tipo de estudios. El primero de ellos se realizará en 2008. En cuanto a los clientes, CajaGRANADA dispone de los mecanismos necesarios para realizar encuestas de satisfacción. CajaGRANADA seguirá trabajando en la definición de una metodología general de consulta con sus grupos de interés.</p> |   |   |  |
| <p>2. Diseño una política medioambiental para su aprobación por el Consejo de Administración</p>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de una apuesta firme por los proyectos de energías renovables, bioclima y gestión de residuos sólidos, apoyando de forma muy activa a empresas de investigación y desarrollo de energías limpias mediante la inversión socialmente responsable de CajaGRANADA.</li> <li>• Aplicación de medidas de ahorro energético y de papel en nuestras instalaciones, para reducir impactos ambientales hemos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesta en marcha del proyecto "Papel Cero"</li> <li>• Mejora de la ecoeficiencia medioambiental con la aplicación de un proyecto de Inmótica en un centenar de oficinas de nuestra Red de Sucursales</li> <li>• Aplicación de un proyecto de marketing digital</li> </ul> |
| <p><b>Desempeño:</b> Al margen de las acciones encaminadas a la protección del medio ambiente, que CajaGRANADA viene realizando y que son ampliamente explicadas en el capítulo "CajaGRANADA, comprometida con el medioambiente", somos conscientes de la necesidad de diseñar una estrategia en esta materia. CajaGRANADA pretende avanzar a medio plazo en este sentido y poder informar de nuestros progresos en próximas ediciones de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa.</p>   |   |   |  |
| <p>3. Inicio de los trabajos de elaboración del primer Plan Director en Responsabilidad Social Corporativa</p>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de los trabajos para la realización de un estudio de materialidad</li> <li>• Inicio de los trabajos para la realización del Plan Director</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación y puesta en funcionamiento del Plan director de Responsabilidad Social Corporativa CajaGRANADA</li> </ul>  |
| <p><b>Desempeño:</b> En 2007, CajaGRANADA iniciaba los trabajos para la elaboración de su primer Plan Director en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Las conclusiones de este documento, se presentarán en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008. El grado de desempeño de este indicador es elevado.</p>   |   |   |  |

| OBJETIVOS 2007   | GRADO DE CUMPLIMIENTO   | ACCIONES 2007  | PLAN DE ACCIÓN 2008   |
|--|---|--|---|
| <p>4. Aprobación de un plan de formación de la Obra Social de la Caja</p>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión de nociones básicas sobre Obra Social CajaGRANADA y exclusión financiera al personal de nueva incorporación</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de un programa formativo que contenga materias relacionadas con la Obra Social CajaGRANADA</li> </ul>  |
| <p><b>Desempeño:</b> CajaGRANADA ha definido un plan estratégico de Obra Social para los años 2007-2009, en el que, entre otras cuestiones, se regula la necesidad de hacer partícipes de los objetivos de la Obra Social a la totalidad de la plantilla. Así, el plan estratégico contempla un plan de formación en esta materia. Estamos trabajando para poder cumplir plenamente este objetivo. En todo caso, en la actualidad, en los cursos de acogida de personal de nueva incorporación, se transmiten unas nociones básicas sobre Obra Social CajaGRANADA y sobre aspectos relacionados con derechos humanos, como por ejemplo, la lucha contra la exclusión financiera a través del microcrédito.</p> |   |  |   |
| <p>5. Desarrollo de un módulo específico de Responsabilidad Social Corporativa dentro de los programas formativos impartidos por la entidad</p>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminario de Buen Gobierno Corporativo a los miembros de Alta Dirección</li> <li>• Programas formativos a profesionales de la entidad implicados en materias de Responsabilidad Social</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de programas formativos que contengan materias de Responsabilidad Social Corporativa</li> </ul>  |
| <p><b>Desempeño:</b> Durante el pasado ejercicio, CajaGRANADA comenzaba a impartir módulos formativos en materia de Responsabilidad Social Corporativa a miembros de la Alta Dirección. De la misma manera, profesionales de esta entidad implicados en estas materias han recibido formación específica. Es voluntad de esta entidad implicar a su plantilla en estas materias. Así, estamos trabajando para, a medio plazo, desarrollar un módulo específico que llegue a toda la plantilla, en el que se les haga partícipes de unas nociones básicas relativas a estas materias.</p>   |   |  |   |
| <p>6. Implantación de las recomendaciones emitidas por el verificador de cara a la mejora del próximo informe de Responsabilidad Social Corporativa.</p>   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del Informe de Responsabilidad Corporativa CajaGRANADA 2006</li> <li>• Implantación de las recomendaciones emitidas por el verificador, en relación con el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007</li> <li>• Continuar con la implantación de las recomendaciones del verificador</li> </ul> |
| <p><b>Desempeño:</b> En la medida de lo posible, CajaGRANADA ha intentado introducir en este Informe las recomendaciones de mejora emitidas por el verificador el pasado año. Es voluntad de CajaGRANADA seguir trabajando en esta línea de mejora de cara a nuestros próximos Informes de Responsabilidad Social Corporativa.</p>   |   |  |   |
| <p>7. Objetivo recogido como "Reto 2007", en el Informe de RSC 2006, capítulo de plantilla: "Mapa de puestos para Servicios Centrales, con la finalidad de seguir avanzando en la puesta en marcha de un "Modelo de Desarrollo de Personas"</p>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del Mapa de Puestos para Servicios Centrales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del Mapa de Puestos para Servicios Centrales</li> </ul>   |

| OBJETIVOS 2007 | GRADO DE CUMPLIMIENTO | ACCIONES 2007 | PLAN DE ACCIÓN 2008 |
|----------------|-----------------------|---------------|---------------------|
|----------------|-----------------------|---------------|---------------------|

**Desempeño:** Durante 2007, CajaGRANADA definió el nuevo Mapa de Puestos para Servicios Centrales, si bien, el Modelo aún no ha sido aprobado por los órganos competentes.

8. Objetivo recogido como "Reto 2007", en el Informe de RSC 2006, capítulo de clientes: "Lanzamiento de una cuenta de alta rentabilidad que opera exclusivamente a través de Caja Electrónica".



- Diseño y desarrollo del producto de alta rentabilidad para contratar a través del canal Internet.
- Comercialización del producto "Cuenta de alta rentabilidad"

**Desempeño:** Durante 2007, CajaGRANADA diseñó y desarrolló las características de un producto de alta rentabilidad para contratar exclusivamente por el canal Internet. A lo largo de 2008, se producirá su comercialización, una vez se disponga de las autorizaciones de los organismos pertinentes.

9. Objetivo recogido como "Reto 2007", en el Informe de RSC 2006, capítulo de RSC: "Inicio de un proceso de consulta con grupos de interés dentro del marco de elaboración del Informe



- Realización de entrevistas con personal directivo y miembros clave de las distintas áreas de CajaGRANADA para definir el contenido del informe.
- Inicio de un proceso de consulta con grupos de interés dentro del marco de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"

**Desempeño:** CajaGRANADA tiene previsto lanzar un proceso de consulta con grupos de interés internos y externos, que nos permita identificar asuntos relevantes para incluir en futuros Informes de Responsabilidad Corporativa y para identificar aspectos de mejora de estructura y contenido.





CAJA GRANADA



6

CajaGRANADA,  
comprometida con sus clientes

# CajaGRANADA, comprometida con sus clientes

| PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2007 <sup>9</sup>   | RETOS 2008   |
|---|--|
| <i>Nuevo modelo de gestión ConverG</i>  | <i>Puesta en marcha de la nueva Comisión de Trabajo del Servicio de Atención al Cliente</i>  |
| <i>Lanzamiento de una plan de comunicación con clientes a través de los gestores comerciales</i>  | <i>Acciones formativas en materia de Servicio de Atención al Cliente</i>   |
| <i>Lanzamiento de la campaña promocional para niños "Cuentos de la Alhambra"</i>  | <i>Reordenación y segmentación de la oferta de tarjetas</i>  |
| <i>Ampliación de los servicios de la web específica para el segmento jóvenes <a href="http://www.tuerestu.es">www.tuerestu.es</a>. Acuerdo con medios para publicar artículos destacados de los subidos a la web por el colectivo de usuarios</i> | <i>Incorporación de nuevos productos y servicios: créditos de disponibilidad inmediata en cajero, factura electrónica y transferencias urgentes en Caja electrónica</i>  |
| <i>Oferta diferencial para el segmento de perceptores de nómina</i>   | <i>Portales específicos para comercios, empresas y autónomos</i>   |
| <i>Inicio de comercialización de producto usando modelos de cross-selling y up-selling (Planes de Pensiones, Depósito Bonificado, Tu Hipoteca, Préstamos auto bonificado)</i>   | <i>Pruebas piloto para la incorporación de nuevos elementos tales como ingresadores de efectivo y cobradoras de recibos</i>  |
| <i>Propuesta de creación de una Comisión de Trabajo de Atención al Cliente</i>  | <i>Potenciación de operaciones a través del teléfono móvil</i>   |
| <i>Agilizar los trámites de la resolución de expedientes del Servicio de Atención al Cliente</i>  | <i>Inclusión de marcadores en el Expediente Electrónico, que permitan identificar las operaciones de financiación crediticia que puedan tener un carácter social y/o medioambiental, o que, en su caso, puedan afectar negativamente a dichos aspectos</i> |
| <i>Continuar con el proceso de revisión y modernización de los cajeros automáticos</i>  |  |

<sup>9</sup> Tal y como se deduce de la lectura del presente capítulo, CajaGRANADA ha cumplido satisfactoriamente todos los retos que se marcaba en su informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, excepto aquellos que se recogen en el apartado "Principales avances y grado de desempleo en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa".

## NUESTRO ENFOQUE

*En CajaGRANADA, estamos plena y absolutamente comprometidos con nuestros clientes. Son nuestros clientes los que hace posible que la Caja continúe reinvertiendo en la sociedad una parte importante de los beneficios que obtiene. De este compromiso, surge nuestra firme vocación de total orientación al cliente.*

*Buscamos continuamente la excelencia en la calidad del servicio y en la atención que les brindamos. Este objetivo nos impulsa a desarrollar productos y servicios que puedan satisfacer incluso las expectativas del más exigente, para crecer y contribuir más activamente al desarrollo de la sociedad.*

*En CajaGRANADA, apostamos firmemente por seguir creciendo a partir de este compromiso, por ello, cada año nos esforzamos para alcanzar un mayor grado de especialización y profesionalidad y por ofrecer una oferta comercial innovadora.*

## El perfil de nuestros clientes

CajaGRANADA sigue llegando a más personas. Cada año, nuestro reto es obtener más clientes, y que estén más satisfechos y vinculados con la entidad. Las personas que confían en CajaGRANADA han seguido aumentando durante los últimos años. En 2007, el número de clientes titulares primeros, con contrato vivo, de CajaGRANADA creció hasta situarse en los 880.155.

| Nº DE CLIENTES POR SEGMENTO <sup>10</sup> | 2007           | 2006           |
|---|----------------|----------------|
| Sector público                            | 475            | 470            |
| Empresas                                  | 31.952         | 29.583         |
| Particulares                              | 830.036        | 802.407        |
| Economía Social                           | 7.113          | 6.843          |
| Otros clientes                            | 10.579         | 9.981          |
| <b>Total número de clientes</b>           | <b>880.155</b> | <b>848.924</b> |

<sup>10</sup> Actualmente, CajaGRANADA está revisando sus criterios de segmentación de clientes y sus criterios para definir el número. Así, en el número de clientes, consideramos únicamente a los titulares 1 de contratos vigentes.



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<br>(MILLONES DE €) | 2007          | 2006          | % 2007       |
|--|---------------|---------------|--------------|
| Granada Metropolitana  | 2.215,2       | 1.929,20      | 19,4         |
| Granada Provincia  | 2.296,9       | 2.147,30      | 20,1         |
| Jaén   | 1.068,1       | 1.008,50      | 9,3          |
| Andalucía Occidental   | 2.432,5       | 3.019,00      | 21,3         |
| Almería y Levante  | 1.251,1       | 1.061,70      | 10,9         |
| Otros (Empresas, Gestión de Patrimonios, Servicios Centrales, etc.)          | 2.169,2       | 1.057,30      | 19,0         |
| <b>Totales</b>   | <b>11.433</b> | <b>10.223</b> | <b>100,0</b> |

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. 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<br>(MILLONES DE €): | 2007             | 2006             | %           |
|---|------------------|------------------|-------------|
| Agricultura   | 120,35           | 116,4            | 1,2         |
| Comercio  | 300,73           | 459,24           | 2,7         |
| Construcción  | 1.328,23         | 1.111,72         | 12,1        |
| Industria   | 423,14           | 347,03           | 3,9         |
| Otros Servicios   | 2.408,83         | 2.134,63         | 22,0        |
| Transporte  | 113,01           | 237,17           | 1,0         |
| Personas Físicas  | 6.258,27         | 5.813,50         | 57,1%       |
| <b>Total</b>  | <b>10.952,55</b> | <b>10.219,69</b> | <b>100%</b> |

## Próximos a nuestros clientes

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

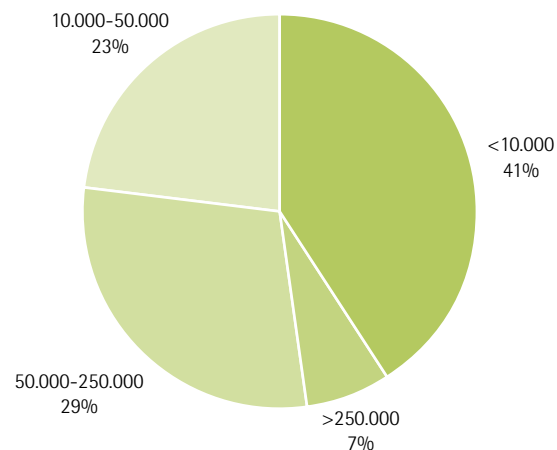




| DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS | POBLACIONES MENORES DE 10.000 HABITANTES | POBLACIONES MAYORES DE 10.000 HABITANTES |
|--------------------------|--|--|
| Nº de oficinas 2006      | 199                                      | 273                                      |
| Nº de oficinas 2007      | 199                                      | 281                                      |

CajaGRANADA quiere ser una entidad accesible para todas las personas, independientemente de dónde vivan. De esta manera, CajaGRANADA llega a más de 140.000 clientes que residen en poblaciones con menos de 5.000 habitantes. En más de 40 localidades o pedanías,<sup>11</sup> todas ellas con menos de 2.500 habitantes, CajaGRANADA es la única entidad financiera que presta servicios financieros, bien con sucursales, bien con ventanillas desplazadas. CajaGRANADA garantiza, así, la inclusión financiera de los ciudadanos y ciudadanas, independientemente, de su lugar de residencia.

**Oficinas de CajaGRANADA**  
por tamaño de la localidad (nº de habitantes)



<sup>11</sup> En la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2006, consideramos únicamente las localidades donde CajaGRANADA mantenía sucursales abiertas. Este año, se incluyen las ventanillas desplazadas

## La satisfacción de nuestros clientes

CajaGRANADA continúa su esfuerzo por atender mejor a su clientela, 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 2007, a raíz de una encuesta realizada por STIGA para CECA, nuestras oficinas obtuvieron una nota de sus clientes del 8,48 sobre 10, dato que demuestra el alto grado de satisfacción de nuestros clientes con los productos, atención y servicios de CajaGRANADA. En la misma encuesta, se pone de manifiesto que la satisfacción global con CajaGRANADA, como institución, obtuvo una valoración de 8,21 puntos.



## **El servicio de Caja Electrónica de CajaGRANADA, muy valorado por sus clientes**

En la encuesta anual a clientes realizada por STIGA para CECA, el nivel de satisfacción mostrado por los clientes de CajaGRANADA, en relación con el servicio que ofrece con su Caja Electrónica, se sitúa en 8,15 sobre 10. Este nivel de satisfacción es superior al obtenido en 2006, con una evolución competitiva positiva de 0,10 puntos.

Esta posición competitiva no es imputable únicamente a un grupo concreto de aspectos del servicio, ya que hemos obtenido buenos resultados en los 16 aspectos diferentes del servicio que han sido evaluados. Los resultados más destacables corresponden a la información facilitada cuando se realizan operaciones y a las ventajas económicas obtenidas por el uso de este canal.

Seguimos creciendo a partir de esta confianza. Hemos conseguido finalizar el ejercicio con 136.468 contratos de productos más que en 2006, lo que nos ha permitido alcanzar una tasa de vinculación de 2,04 contratos por cliente.

## **El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA**

En cumplimiento de la normativa vigente, CajaGRANADA cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, que tiene como competencia directa e independiente, el registro, tramitación y resolución de todos los expedientes de consultas, quejas y reclamaciones que los clientes y clientas insatisfechos presentan contra la Entidad.

Superado el trámite de la queja o reclamación en el punto de negocio, las personas interesadas deberán dirigir siempre por escrito sus quejas y/o reclamaciones a la atención del Servicio de Atención al Cliente, donde con diligencia y dentro de los plazos establecidos, se emitirá la resolución definitiva, atendiendo, en todo caso, al compromiso de garantizar la más absoluta imparcialidad para las partes, y muy especialmente al objetivo permanente de protección y defensa de nuestros clientes y/o usuarios.

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

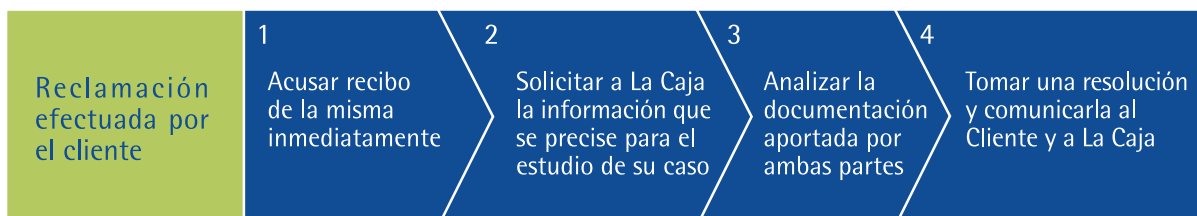
El servicio posibilita que nuestros clientes realicen un seguimiento de las reclamaciones previamente cursadas ante la habitual sucursal del cliente, la vía ordinaria de reclamación. Una vez agotada esta vía por resolución de la sucursal y cuando el cliente no ha quedado satisfecho con la resolución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

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

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

Para generar un cauce permanente hacia la entidad de las propuestas de mejora de aquellos temas que, a la vista de las reclamaciones, es necesario considerar, el servicio de atención al cliente, ha propuesto la creación de un grupo de trabajo interdepartamental que entrará a funcionar en 2008.

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



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

En CajaGRANADA, tenemos el compromiso de atender personalmente todas las reclamaciones recibidas de nuestros clientes. El plazo medio de respuesta ha sido de 9 días, 5 días menos que el año anterior.

El Servicio de Atención al Cliente de CajaGRANADA ha tramitado en 2007 un total de 1.241 expedientes, lo que supone un aumento del 33,15% con respecto al año anterior.

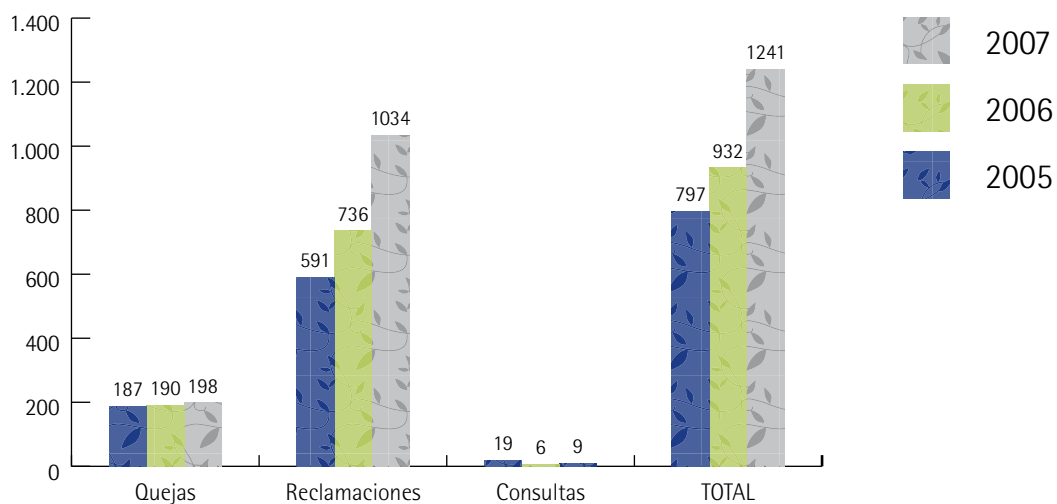
Cabe destacar que, durante el transcurso del ejercicio 2007, no se registraron incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes de CajaGRANADA. Por otra parte, tampoco se 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        | 2007         | 2006       |
|---------------|--------------|------------|
| Quejas        | 198          | 190        |
| Reclamaciones | 1.034        | 736        |
| Consultas     | 9            | 6          |
| <b>Total</b>  | <b>1.241</b> | <b>932</b> |

De las 1.034 reclamaciones presentadas en 2007, cabe destacar que CajaGRANADA las ha admitido en su totalidad a trámite. Así, un total de 569 expedientes han sido resueltos a favor del reclamante, lo que ha implicado el abono de un total de 63.567,26 euros. Este incremento se debe a la muy 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 a aquellos expedientes que han contemplado la reclamación sobre el producto "General Vida Renta Vitalicia".

En cuanto al número de expedientes recibidos y las resoluciones adoptadas, se puede observar que, en el ejercicio 2007, CajaGRANADA resolvió a favor de los clientes en el 55% de los casos.

### Comparativo Quejas-Reclamaciones



Analizando en detalle las reclamaciones derivadas del área de seguros, se percibe lo siguiente:

| DETALLE DE LAS RECLAMACIONES EN EL ÁREA DE SEGUROS DURANTE 2007 |           |                  |           |                  |           |                  |
|---|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| RECLAMACIONES   | RECIBIDAS |                  | ATENDIDAS |                  | A FAVOR   |                  |
|   | Nº        | % sobre el total | Nº        | % sobre el total | Nº        | % sobre el total |
| Vida  | 34        | 2,73             | 34        | 100%             | 27        | 79,4             |
| Dependencia   | 0         | -                | 0         | -                | 0         | -                |
| Salud   | 0         | -                | 0         | -                | 0         | -                |
| Otros:  |           |                  |           |                  |           |                  |
| Agrarios  | -         | -                | -         | -                | -         | -                |
| Hogar   | 9         | 0,72             | 9         | 100              | 3         | 33,3             |
| Automóvil   | -         | -                | -         | -                | -         | -                |
| Decesos   | -         | -                | -         | -                | -         | -                |
| <b>TOTAL</b>  | <b>43</b> | <b>3,46</b>      | <b>43</b> | <b>100</b>       | <b>30</b> | <b>69,7</b>      |

Por otro lado, en cuanto a la tipología de reclamantes relacionados con los productos de seguros, podemos comprobar cómo el 87% se concentra en la población de mayores y el resto en el colectivo de jóvenes.

| TIPOLOGÍA DEL CLIENTE QUE RECLAMA | Nº        | % SOBRE TOTAL |
|-----------------------------------|-----------|---------------|
| Jóvenes (de 18 a 35 años)         | 6         | 13            |
| Mayores                           | 37        | 87            |
| Extranjeros                       | 0         | 0             |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>43</b> | <b>100</b>    |

En lo que respecta al número de expedientes presentados por nuestros clientes ante el Banco de España durante el año 2007, de las 15 reclamaciones que fueron presentadas, 7 de ellas no fueron favorables a CajaGRANADA, quedando aún 3 pendientes de resolución.

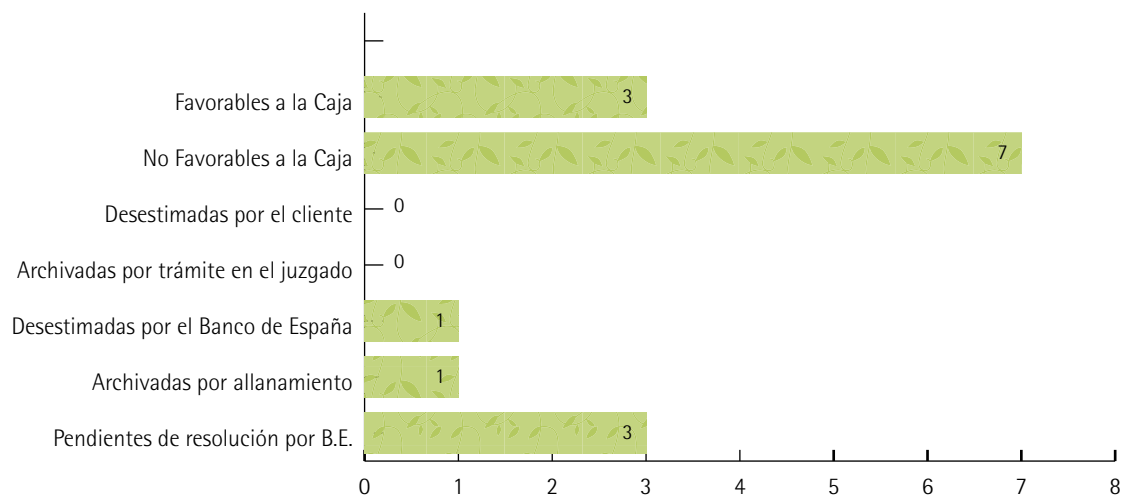
**Las reclamaciones admitidas a trámite por el Banco de España en 2007, se han reducido en CajaGRANADA un 29%**



Las reclamaciones admitidas a trámite por el Banco de España, se han reducido en CajaGRANADA un 29%, con respecto al año anterior, representando el 1,2% sobre el total de quejas y reclamaciones presentadas. En 2006, por su parte, se redujo un 36%. Estas cifras han permitido situar a CajaGRANADA entre las entidades del sector con una importante reducción en esta materia, tal y como se refleja en la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

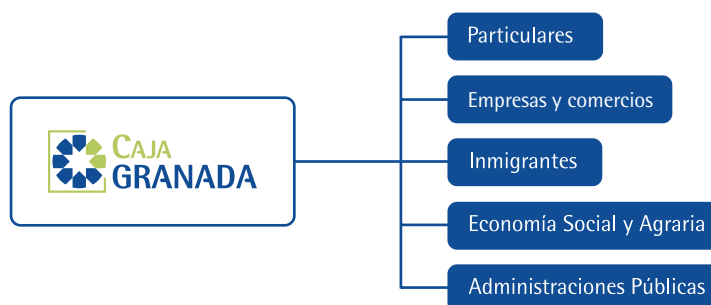
| TIPO DE RESOLUCIONES BANCO DE ESPAÑA         | Nº DE EXPEDIENTES 2007 | Nº DE EXPEDIENTES 2006 |
|--|------------------------|------------------------|
| Favorables a la Caja                         | 3                      | 8                      |
| No favorables a la Caja                      | 7                      | 5                      |
| Desestimadas por el cliente                  | 0                      | 0                      |
| Archivadas por trámite en el juzgado         | 0                      | 2                      |
| Desestimadas por el Banco de España          | 1                      | 1                      |
| Archivadas por allanamiento                  | 1                      | 2                      |
| Pendientes de resolución por Banco de España | 3                      | 3                      |
| <b>Total</b>                                 | <b>15</b>              | <b>21</b>              |

### Expedientes presentados por clientes en el Banco de España



## Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes

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



Nuestra firme orientación hacia nuestra clientela, nos impulsa a seguir innovando y a ofrecer los productos y servicios financieros más avanzados, específicamente diseñados para cada uno de estos segmentos, tratando de adelantarnos al mercado mediante soluciones eficientes, que respondan a las necesidades de cada segmento de la mejor forma posible.

| SEGMENTO DE CLIENTE | PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CAJAGRANADA  |
|---------------------|---|
| PARTICULARES        | Ahorro Servicios<br>Ahorro Inversión<br>Fondos de Inversión<br>Planes de Pensiones<br>Préstamos garantía personal<br>Préstamos garantía hipotecaria<br>Tarjetas de crédito y de débito<br>Servicios<br>Seguros de Vida y Generales<br>Planes de Ahorro<br>Operaciones disponibles y tarifas<br>De compras<br>Entradas CajaGRANADA<br>Fiscalidad |

| SEGMENTO DE CLIENTE       | PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CAJAGRANADA  |
|---------------------------|---|
| EMPRESAS Y COMERCIOS      | 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   |
|                           | Negocio Internacional   |
|                           | Viálogos  |
| Remesas de emigrantes     |   |
| INMIGRANTES               | Préstamos   |
|                           | Ahorro  |
|                           | Servicios   |
|                           | Seguros de vida y repatriación  |
| ADMINISTRACIÓN PÚBLICA    | Tarjetas  |
|                           | Productos y servicios para las diversas Administraciones Públicas                               |
|                           | Productos y Servicios específicos para el personal al servicio de las Administraciones Públicas |
|                           | Círculo Agrario   |
|                           | Libreta del campo   |
|                           | Tarjeta gasóleo   |
| ECONOMÍA SOCIAL Y AGRARIA | 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   |
| Seguros Agrarios          |   |

► Más información detallada acerca de los productos y servicios de CajaGRANADA en [www.caja-granada.es](http://www.caja-granada.es)

## Particulares

En CajaGRANADA prestamos un importante servicio al ahorro de las economías familiares y de particulares. En total, 830.036 personas integran este segmento. La edad media se sitúa en los 44 años. El perfil y tipología del cliente particular de CajaGRANADA se puede observar claramente en el área de seguros. Toda nuestra clientela de seguros es particular, y la mayoría son hombres.

| PERFIL DE LOS CLIENTES DE SEGUROS PRIVADOS 2007 |                |               |            |
|---|----------------|---------------|------------|
| Sexo  | Nº clientes    | % sobre total | Edad media |
| Mujer   | 46.624         | 34,72         | 39         |
| Hombre  | 87.676         | 65,28         | 38         |
| <b>Total</b>                                    | <b>134.300</b> | <b>100,00</b> |            |

| TIPOLOGÍA DE CLIENTES EN LOS SEGUROS PRIVADOS |                |                              |
|---|----------------|------------------------------|
| Tipo de cliente                               | Nº de clientes | % sobre el total de clientes |
| Autónomos Profesionales                       | 12.996         | 9,68%                        |
| Banca Privada                                 | 309            | 0,23%                        |
| Comercios                                     | 3.630          | 2,70%                        |
| Inmigrantes                                   | 5.046          | 3,76%                        |
| Jóvenes                                       | 26.055         | 19,40%                       |
| No residentes                                 | 163            | 0,12%                        |
| Tercera Edad                                  | 85.832         | 63,91%                       |
| Resto de Particulares                         | 269            | 0,20%                        |
| <b>Total</b>                                  | <b>134.300</b> | <b>100,00%</b>               |

Por edades, la mayor parte de nuestra clientela de seguros se concentra en el tramo comprendido entre los 25 y 40 años, con un total de 72.550 personas, tal y como se pone de manifiesto en la siguiente tabla:

#### TIPOLOGÍA DE CLIENTES POR TRAMOS DE EDAD

| Edad               | Nº de clientes | % sobre el total de clientes |
|--------------------|----------------|------------------------------|
| Menor de 25 años   | 7.217          | 5,37%                        |
| Entre 25 y 40 años | 72.550         | 54,02%                       |
| Entre 40 y 65 años | 54.232         | 40,38%                       |
| Mayores de 65 años | 301            | 0,22%                        |
| <b>Total</b>       | <b>134.300</b> | <b>100,00%</b>               |

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

#### Infantil y Jóvenes

CajaGRANADA concibe a los jóvenes de 0 a 17 años como un segmento específico, con necesidades propias al que hay que ofrecer respuestas concretas. Así, ha puesto a disposición de este colectivo un espacio en Internet, [www.generacion-g.com](http://www.generacion-g.com), en el que dispondrán de accesos a enlaces relacionados con el deporte, con el cine, con los libros, con la música, así como con juegos y concursos.

Además, CajaGRANADA ha concebido para este colectivo un instrumento de ahorro específico, Libreta "Doble g", para jóvenes de 0 a 12 años, que ofrece una buena rentabilidad y está exenta de comisiones y gastos. Además, sus jóvenes titulares podrán beneficiarse de las ventajas que otorga la libreta, que les hace miembros del club "generación g", así como de determinadas acciones y promociones puntuales, siempre vinculadas al fomento del deporte, de la cultura y, en definitiva, de la educación. Asimismo, en CajaGRANADA, hemos desarrollado la libreta "Doble G", para jóvenes de 13 a 17 años, que, al igual que la libreta "Doble g" está exenta de comisiones y gastos. Hemos creado, además, para nuestros clientes de 18 a 25 años, y miembros de la comunidad "Tuerestu", una tarjeta con la que podrán beneficiarse de todas las ventajas y promociones.

Además, CajaGRANADA cuenta con un programa específico para los 213.937 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](http://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 in-



**tu**erestu.es



terés por este programa: 5.083 usuarios, 1.764.765 visitas, 2.136 fotos subidas, 160 foros abiertos, 265 blogs creados y 54 grupos creados.

A través de "Tuerestu", invitamos a nuestros jóvenes a sentirse periodistas y a subir sus artículos a su espacio web. Seleccionamos un artículo a la semana que será publicado en los diarios "Granada Hoy", "Diario Jaén" o "La voz de Almería". CajaGRANADA pretende, así, dar respuesta a las inquietudes de nuestros jóvenes periodistas.

Este segmento cuenta con productos financieros adaptados a sus necesidades. Libreta a la vista sin ninguna comisión, tarjeta a débito, y una amplia gama de productos destinados a la financiación en magníficas condiciones.

## Cuentos de la Alhambra, cuentos maravillosos

Desde el año 2005, CajaGRANADA viene desarrollando una serie de acciones dirigidas a su público más joven de Generación g y G, aprovechando la celebración de acontecimientos culturales de gran relevancia mundial. En 2007, con motivo de la candidatura de la Alhambra como una de las nuevas 7 Maravillas del mundo, CajaGRANADA realizó una edición especial personalizada de los famosos "Cuentos de la Alhambra" de Washington Irving. En el libro, se recogían las leyendas populares que circulaban por la ciudad acerca de la fortaleza granadina en tiempos de dominación árabe y que el escritor relató de manera romántica y costumbrista. El libro especialmente atractivo tanto para jóvenes como para niños, con todos los cuentos ilustrados con dibujos alegóricos de la época nazarí, sobre imágenes y fotografías reales de la Alhambra como fondo, se ha facilitado a 15.500 niños y niñas, favoreciendo, así, el conocimiento de uno de los conjuntos monumentales más importantes de todos los tiempos.



## 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 132.358 personas.

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>

## Empresas y Comercios

Hace una década, en CajaGRANADA, inaugurábamos con gran ilusión la primera sucursal de empresas. Este proyecto nació como una apuesta definitiva de apoyo y atención a los empresarios y empresarias de nuestra región, a la que se asignó una organización exclusiva de profesionales y medios.

Desde entonces, los clientes, han ido demandando y han configurado nuestra actual red de Empresas, compuesta por diez sucursales notablemente consolidadas y en la que trabajan más de cien personas. La orientación al cliente, la excelencia en el servicio y una atención personalizada y profesional han sido los pilares básicos para que este proyecto de empresas haya resultado tan positivo.

Pero, en CajaGRANADA vamos a más. Estamos creciendo como entidad financiera y, dentro de nuestro plan estratégico 2009, queremos triplicar esta atención a empresarios y empresarias de nuestro entorno. Con la misma ilusión que hace diez años, y con la misma convicción de que las empresas son el eje del desarrollo económico y social de nuestras zonas de actuación. Para ello, el trabajo de las sucursales de empresas seguirá contribuyendo al crecimiento de las empresas que se encuentran en sus inicios, así como a la expansión de aquellas otras que ya están consolidadas.



En CajaGRANADA,  
somos de empresas.  
Entendemos de números.  
Y de personas.

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 2007 un total de 4.987 millones de euros a la financiación de pequeñas y medianas empresas.

#### Financiación de PYMES en CajaGRANADA durante el 2007

|                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Financiación PYMES*     | 4.987 millones de euros  |
| Total financiación      | 11.452 millones de euros |
| % de financiación PYMES | 43,55%                   |

\* Según clasificación aportada al Banco de España



## **Formación y Asesoramiento para Empresas y Comercios**

### **Portal de Formación Empresarial**

Ponemos a disposición de nuestros clientes una ventana permanente para el desarrollo y actualización de su formación profesional:

- Acceso a contenidos formativos innovadores y prácticos
- Lectura diaria de noticias económicas de actualidad
- Desarrollo de cursos para directivos y emprendedores
- Extensos reportajes monográficos
- Entrevistas a empresarios y manuales de gestión de Pymes

### **Portal de Comercio Exterior**

A través de este portal, accederán al Servicio de Negocio Internacional de CajaGRANADA, enfocado a proporcionar a las empresas información y asesoramiento para acometer con la mayor garantía cualquier actividad en el comercio internacional:

- Oportunidades que ofrecen los mercados internacionales
- Consulta de ferias y eventos en el extranjero
- Acceso a formación sobre comercio exterior y regulación fiscal internacional
- Información detallada y actualizada sobre un gran número de países por sectores, estadísticas de exportaciones y cotizaciones de divisas

### **Soluciones Viálogos**

CajaGRANADA está adherida a la red Viálogos, un servicio para empresas que 14 Cajas de Ahorros ponen a disposición de sus clientes. La finalidad es prestar servicios y ofrecer una serie de productos financieros con un tratamiento preferente para aquellas ocasiones en las que el empresario/a se encuentre en una localidad sin representación de su Caja habitual. Así, nuestros clientes y clientas podrán beneficiarse de Servicios Logísticos (equipamiento de oficina), Servicios de Representación (asesoría sobre conocimiento del medio local) y Servicios Financieros (tratamiento preferente en precios y homologación de evaluaciones crediticias).

## Inmigrantes

La inmigración en España es, desde comienzos de la década de los años 90, un fenómeno de gran importancia en la demografía y la economía nacionales. Según el censo del Instituto Nacional de Estadística (INE) 2007, el 9,93% de la población de España es de nacionalidad extranjera. En poco tiempo, España ha pasado de ser un país de emigrantes, a convertirse en un país receptor de un intenso flujo migratorio. El origen del fuerte crecimiento de la inmigración extranjera tiene que ver con el extraordinario desarrollo que han mostrado la economía y la sociedad española en los últimos años.

La inmigración en España es muy variada y está dominada por la procedente de áreas socio-culturalmente cercanas. Así, la mayoría de los inmigrantes provienen de Iberoamérica, del Magreb, del África Subsahariana, y de Asia. Por nacionalidades, las más presentes en nuestro país son la marroquí, la rumana, la ecuatoriana, la británica y la colombiana.

Durante 2007, en CajaGRANADA el número de clientes pertenecientes a este segmento se situó en 26.605 personas.

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, disponemos de 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.



## Cuenta Confianza de CajaGRANADA

La Cuenta Confianza está especialmente dirigida al colectivo de inmigrantes. Se trata de un completo paquete de productos y servicios que incluye una libreta de ahorro a la vista, una tarjeta Andalucía Card Solidaria, Caja Electrónica, un seguro de repatriación, un seguro de accidentes y un servicio de asistencia telefónica (que permite a la persona recibir gratuitamente asesoramiento legal médico, información sobre trámites e, incluso, servicio de intérprete). Toda esta gama de productos y servicios está al alcance de cualquier ciudadano extranjero de cualquier nacionalidad que resida temporalmente en nuestro país.

La Cuenta permite al titular canalizar sus principales necesidades financieras a través de CajaGRANADA, con un precio único de tres euros mensuales, un precio más ventajoso que el coste que tendría la contratación de casa uno de estos productos por separado.

Los clientes y clientas que contrataron la Cuenta Confianza antes del 31 de diciembre de 2007, pudieron realizar un envío mensual de dinero a su país de origen de forma totalmente gratuita durante un año. Además, en CajaGRANADA ofrecemos este servicio en toda nuestra red de oficinas.

En CajaGRANADA, utilizamos el sistema de envío de remesas de dinero "Bravo", plataforma de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, caracterizada por su rapidez y fiabilidad.

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



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.

### **Oficina Internacional de CajaGRANADA: una oficina adaptada a las necesidades de los nuevos ciudadanos y ciudadanas**

Según el Instituto de Estadística de Andalucía, en 2006, más de 40.000 inmigrantes residían en Granada. En CajaGRANADA respondíamos a esta nueva situación socio-económica con la puesta en marcha de su Oficina Internacional, una oficina concebida para responder a las necesidades de este colectivo. Los gestores comerciales de nuestra Oficina Internacional son extranjeros y, en concreto, de República Dominicana, Ecuador y Marruecos, cubriendo así las necesidades de conocimiento del cliente, a través del idioma materno y una mejor comprensión de la cultura y experiencia financiera del inmigrante.

La vocación de CajaGRANADA es ofrecer unos servicios financieros básicos a los clientes/as extranjeros/as que residen en nuestro ámbito de actuación.

Actualmente, nuestra Oficina Internacional cuenta con, aproximadamente, 2.000 usuarios/as de más de 50 nacionalidades distintas, que nos demandan un asesoramiento integral. El valor de nuestra Oficina Internacional reside en la confianza que generamos con nuestros clientes y clientas.

Nuestra Oficina Internacional nace, pues, como una sucursal multicultural, con la intención de convertirse en un ejemplo de convivencia y participación. Nuestra vocación va más allá de atender a sus necesidades. Queremos que se sientan como en casa.



## Administración Pública

CajaGRANADA ofrece a 475 entidades del Sector Público (Administración Central, Comunidad Autónoma, Corporaciones Locales y Administración de la Seguridad Social) una serie de productos y servicios que responden a sus necesidades, tanto las que corresponden a las Administraciones en sí mismas, como organizaciones al servicio de los ciudadanos, como aquellas necesidades específicas del personal de cada una de ellas. Estas últimas son ofrecidas a las Administraciones y se materializan mediante la firma de convenios bilaterales.

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

- Cuentas de Tesorería
- Cuentas Restringidas de Recaudación
- Pago de Nóminas G
- Caja Electrónica
- Planes de Pensiones – Previsión Social Complementaria
- Pólizas de Crédito (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. Existen 154 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 estas 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 "Extranómina": Aseguramiento de cobro a fecha fija y Atención de recibos garantizada hasta 300 euros.





## Economía social y agraria

El sector primario sigue siendo en Andalucía uno de los sectores que más peso e importancia tienen cualitativa y cuantitativamente en la economía de nuestra Comunidad. Junto al sector de la construcción y al de servicios, la agricultura y la ganadería siguen manteniendo a comienzos del siglo XXI, una gran significación y una importancia decisiva. Así, la contribución del sector agroalimentario al PIB de Andalucía representa el 15%.

Actualmente, más de 2 millones de personas viven en el ámbito rural. Por otra parte, se viene ampliando el número de hectáreas cultivables, hasta el punto de que ya son el 44,5% del total de hectáreas cultivadas en España, destinándose a la exportación un porcentaje de entre el 80 al 85% de la producción.

Esto supone que el sector está acometiendo un importante esfuerzo de modernización en los últimos años, al que CajaGRANADA no ha sido ajena y al que, por supuesto, tiene que seguir prestando su apoyo, como viene haciendo históricamente. Desde sus orígenes, CajaGRANADA ha estado muy vinculada al sector agrario. Esto es tan importante para nosotros como lo es para la economía andaluza. Nuestra amplia implantación en las zonas rurales ayuda al desarrollo socioeconómico de estos territorios, ayudando a proporcionar los servicios y productos adecuados para dinamizar la economía rural.

En CajaGRANADA, asumimos nuestro compromiso con la comunidad, para contribuir a la creación de empleo y la generación de riqueza, participando como un agente socioeconómico más en los procesos de desarrollo local, que generen una mayor cohesión social. La filosofía de CajaGRANADA encaja perfectamente con estos valores y principios. De esta manera, todos los agentes y entidades que trabajamos directa o indirectamente ligados a la agricultura, la hortofruticultura o la economía social debemos ser conscientes de la importancia de estos objetivos, apostando por estos sectores, conscientes de los valores que representan y del papel que desempeñan sus principales protagonistas, los hombres y mujeres de los territorios rurales.



En CajaGRANADA, estamos comprometidos con el fomento de la cohesión territorial, con la promoción del desarrollo socioeconómico y cultural, y somos conscientes de que el principal recurso de los territorios rurales es su población y que la mejor herramienta para su progreso es la formación.

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

CajaGRANADA desarrolla su actividad financiera, consciente del papel que le corresponde para derivar parte de sus beneficios a favor de los territorios donde desarrolla su actividad. Y, para ello, mantiene una importante implicación con todas las acciones generadas por distintas organizaciones públicas y privadas, cuyo objetivo sea la promoción socioeconómica de su ámbito de actuación, el bienestar social, y todo ello, sin perder de vista una perspectiva de desarrollo sostenible.

Así, disponemos de las siguientes líneas de apoyo:

## CONVENIOS CON INSTITUCIONES "CRÉDITOS EMPRENDEDORES"

Actualmente, se mantienen vínculos con instituciones públicas que cuentan con estructuras técnicas de apoyo a la generación de empleo y riqueza en los territorios, complementando su actuación con la aportación, por parte de CajaGRANADA, del instrumento financiero necesario para la puesta en marcha del proyecto empresarial con los denominados Créditos Emprendedores. 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.



## CONVENIOS CON GRUPOS DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA, GESTORES DE INICIATIVAS COMUNITARIAS "L.E.A.D.E.R." y "P.R.O.D.E.R."

CajaGRANADA está vinculada con nueve grupos de desarrollo rural de Andalucía (GDRs), colaborando con 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, para su análisis y posible subvención económica. Desde el 1/1/2005 hasta el 31/12/2007, se han atendido más de 1.000 proyectos para inversiones públicas y privadas, superiores a los 100 millones de euros, con una media de dos empleos por proyecto, de los que, aproximadamente, el 45% corresponden a mujeres.

## 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 algunas actuaciones colectivas concretas, 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 gestoras impulsadas por la Diputación Provincial de Granada y por el Ayuntamiento de Granada, a través del IMFE.

## 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).

En 2007, colaboramos con FAECA en el mantenimiento y actualización del "Manual de Ayudas para la Agricultura y Economía Social" y en la elaboración del programa de Gestión del Manual de Ayudas para la Agricultura y Economía Social y, además, mantenemos una línea constante de apoyo a la calidad, promoción y comercialización de los productos agroganaderos. Bajo esta filosofía, se concibe nuestro firme compromiso con las Denominaciones de Origen, especialmente, con la de la Chirimoya en la Costa Tropical y con los aceites, en los Montes de Granada

## COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS IMPLICADAS EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS TERRITORIOS

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 colaboración que mantenemos con Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones de Apoyo a la Mujer Emprendedora y a la Juventud, y las Confederaciones de Empresarios y Cámaras de Comercio.

## COLABORACIÓN EN ACTUACIONES DE IMPULSO DEL EMPLEO

La necesidad de globalizar no sólo los mercados, sino las oportunidades, la escasez de tejido industrial, las características de formación de los desempleados y desempleadas, la existencia de numerosos actores en ese escenario y de las actuaciones que se planifican, nos ha hecho entender la necesidad de colaborar en el fomento de medidas a favor de acciones concretas por el empleo, que impliquen la



activación de estrategias para impulsar alianzas que desarrollen todas las potencialidades de nuestro entorno. Convencidos de la potencialidad de los recursos endógenos existentes en nuestra región y conscientes de la importancia de la cohesión social, hemos amparado convenios con el Instituto Municipal de Empleo y Formación Empresarial de Jaén (IMEFE), con el Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada (IMFE) y con la Delegación de Promoción Económica y Empleo de la Diputación Provincial de Granada. Nuestro objetivo es contribuir para aportar una estrategia de intervención, en materia sociolaboral, consensuada y coordinada entre las distintas entidades, dirigida a la mejora del funcionamiento del mercado de trabajo y las posibilidades de empleo de la población en desventaja, integrando la realidad económica, social y ambiental, en un contexto de participación ciudadana.

#### El apoyo de CajaGRANADA al sector agroganadero

Entre nuestros objetivos estratégicos figura el apoyo al sector agroganadero, mediante la creación de nuevos productos y servicios orientados a tal segmento, como una forma más de prestar la atención debida y contribuir al progreso de las regiones donde desarrollamos nuestras actividades, proporcionando los servicios financieros necesarios para impulsar y dinamizar la economía en el ámbito rural. Esta atención preferente se significa con la existencia de nuestra Dirección de Economía Social y Agraria, y con la consolidación de una Red de Gestores/as de Economía Social y Agraria en las comarcas de Granada y Jaén, así como con un conjunto de profesionales cualificados que trabajan en la Red de Sucursales de CajaGRANADA para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Además, en este período 2007, se han incrementando los análisis de sectores para poder favorecer a un mayor número de agricultores, mediante la creación de campañas agrícolas específicas (al olivar, el tabaco o las de las frutas y las hortalizas, los cítricos, las almendras, los subtropicales, etc.).

Es vital para una óptima información al sector agroganadero, la adecuada interlocución con las administraciones públicas, responsables de las materias competentes, a efectos de presentar las distintas campañas, información, asesoramiento a clientes y formación y apoyo a la red de sucursales, con la máxima eficacia y garantías.



## Círculo Agrario de CajaGRANADA

Círculo Agrario de CajaGRANADA es una plataforma de servicios, creada para facilitar una gestión integral de las necesidades del sector agroganadero, a través de un paquete de soluciones, al que continuamente se irán incorporando las novedades y respuestas que requieren los negocios del sector. En CajaGRANADA, queremos establecer con nuestros Gestores y Gestoras de Economía Social y Agraria una estrecha relación profesional con el sector, ofreciendo asesoramiento y tratamiento de las Ayudas PAC y del Régimen del Pago Único, información de cualquier otra ayuda institucional, acceso al Sistema de Información Geográfica de Parcelas y Acceso a la Información Catastral, así como información y gestión de cualquier otra necesidad administrativa.

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

En CajaGRANADA estamos atentos a los nuevos retos y demandas que plantean los sectores agroganaderos y de economía social en su conjunto. Para ello, tratamos de dar respuesta no solamente mediante una atención profesional individualizada, sino que, además, nos implicamos con el colectivo en su conjunto, realizando jornadas formativas y de asesoramiento, apoyando la realización de ferias y eventos tanto de sectores consolidados, como del aceite (Ecoliva, Biosegura, Futuroлива, etc.), como en otras actuaciones de dinamización para la valorización de la producción primaria en zonas rurales (Ferias de la Alpujarra, Valle de Lecrín, Poniente, etc.).



El seguro agrario representa un reto importante para CajaGRANADA, a efectos de facilitar a los agricultores las mejores garantías y tranquilidad para su actividad profesional. Y, para ello, desde la Dirección de Economía Social y Agraria, se cuenta con la mejor gama de productos para las muy diferentes necesidades que plantea este colectivo. Gracias a esta actuación mantenida en el transcurso del tiempo, las fuertes incidencias climatológicas, que tuvieron lugar en nuestro territorio, no llegaron a tener la incidencia económica negativa que, en un principio, cabía esperar. CajaGRANADA, sensible a las necesidades de la ciudadanía, respondió con la firma de un convenio de financiación de anticipos a las ayudas de las inundaciones en la Costa Tropical y Valle de Lecrín, por importe de 5 millones de euros. La campaña se dirigió a todos los afectados por los daños ocasionados en la localidad de Almuñécar y otros puntos de la provincia de Granada. Con esta medida, CajaGRANADA pretendió aliviar la situación de los damnificados y, fundamentalmente, la situación de los agricultores, cuyos cultivos quedaron gravemente dañados por las lluvias torrenciales.

### **CajaGRANADA, con la investigación y el desarrollo: Rovi**

En CajaGRANADA, valoramos como uno de los aspectos destacados en nuestras líneas generales de participación empresarial el impulso de las nuevas tecnologías, la investigación y la innovación en Andalucía, favoreciendo las actividades que generan empleo y valor añadido para la economía andaluza.

Bajo estas premisas, en 2007, hemos adquirido un 1,8 millones de acciones, el 3,75% de la Farmacéutica Rovi, (que construye en el Parque Tecnológico de la Salud de Granada un centro de investigación), por un valor de 18 millones de euros. Nuestro reto es aumentar nuestra participación hasta alcanzar el 5%.

En CajaGRANADA, entendemos que nuestra inversión en Rovi es significativa en la medida en que los laboratorios se han implantado en el Parque Tecnológico de la Salud de Granada, con un importante centro de investigación desde donde se desarrollarán nuevos fármacos, lo que contribuirá a potenciar el Parque Tecnológico de la Salud como referencia en el ámbito de la investigación médica y de las nuevas tecnologías.

## 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.

Además, en CajaGRANADA realizamos acciones de desarrollo y promoción económica. Concretamente han sido casi una treintena de ferias locales, comerciales y provinciales a las que hemos prestado apoyo durante el ejercicio 2007. Entre ellas, cabe destacar la Feria de Muestras de Armilla, la Semana Verde de Motril y las diversas ferias y acciones de promoción del turismo y la artesanía que se llevan a cabo en zonas específicas.

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.





## EVENTOS DE PROMOCIÓN LOCAL EN LOS QUE HA PARTICIPADO CAJAGRANADA DURANTE 2007

Juveloja  
 Juveándalus  
 Feria del Empleo  
 Jornadas de recepción del curso académico Universidad de Granada  
 Feria del Deporte  
 Fermasa  
 Feria de Expoliva Jaén  
 ExpoagroAlmeria  
 Turismo Interior de Jaén  
 Turismo Residencial Almería (Sial)  
 Expohuelma  
 Salón Inmobiliario en Granada  
 Feria General de Muestras Granada  
 Feria Comarcal de la Cereza de Torrecardela  
 ExpoCádiar  
 Feria del Caballo de Baza  
 ANCOS Feria de la oveja segureña en Huéscar  
 Feria Agroalimentaria Padul  
 ExpoAlpujarra Ugijar  
 Ecoliva Puente Genave  
 Semana Verde de Motril  
 Salón del Vehículo de Marbella  
 Salón del Vehículo de Granada  
 Fundación Desarrollo Pueblos de Andalucía  
 Jornadas Empresa familiar Cámara Comercio Granada  
 Congreso Metrología  
 Ferantur  
 Día del Emprendedor  
 Jornadas Emuvimo Motril

| COLECTIVO PATROCINADO                                     | PRESUPUESTO        | Nº ACTIVIDADES |
|---|--------------------|----------------|
| Infancia y Juventud (actividades deportivas y culturales) | 670.000 €          | 26             |
| Actividades deportivas (otros colectivos)                 | 1.188.000 €        | 43             |
| Promoción Local (Ferias)                                  | 433.000 €          | 30             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2.291.000 €</b> | <b>99</b>      |

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 2007

En 2007, CajaGRANADA realizó más de 65 operaciones minoristas y 10 mayoristas por un valor superior a los 142 millones de euros (casi un 30% de financiación mayorista), que cuentan con criterios sociales y ambientales. Estas operaciones han sido desarrolladas en distintos ámbitos tanto fundacionales, como societarias, así como para la financiación de campañas agrícolas, mejora de sistemas de producción más sostenibles, desarrollo de infraestructuras, desarrollo rural, desarrollo sostenible (energía solar, eólica, biomasa), y a financiación de proyectos sociales tales como centros geriátricos o centros de formación.

Además, CajaGRANADA participó en los convenios ICO, IDAE y Financiación de Vivienda Social con un importe total de 71 millones de euros. Destaca la firma de convenios, como el que suscribimos con la Empresa Provincial de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Granada (VISOGSA) para financiar viviendas de Protección Oficial, que pretenden establecer un marco general de actuación que facilite el acceso a la vivienda en sus distintas modalidades, adquisición y/o arrendamiento, estableciendo, además, el marco de colaboración que llevaría a cabo CajaGRANADA en cuanto a la difusión de la problemática de la vivienda social y el planteamiento de alternativas y soluciones mediante realización de jornadas, estudios y publicaciones, que conjuntamente con VISOGSA se juzguen de interés social. Asimismo, destaca la financiación a la Fundación Campus de la Salud para su implantación que CajaGRANADA ha compartido con Caja Rural de Granada, donde CajaGRANADA ha participado con 3,7 millones de euros.

CajaGRANADA participó, durante el ejercicio 2007, en 12 Agrupaciones de Interés Económico para la realización de estructuras de TAX LEASE, que potencian la construcción de buques contratados a astilleros españoles, favoreciendo, de esta forma, el fomento de demanda en uno de los sectores más desfavorecidos de la economía nacional. Ya durante 2006, introducíamos este efecto, que se vería reflejado en 2007 y que ha supuesto una participación en estas estructuras por un importe global de, aproximadamente, 16 millones de euros.

Además, hemos firmado convenios específicos de financiación con distintos entes sociales para potenciar el acceso crediticio destacando, entre otros, los suscritos con la Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de Guadix o la Asociación para el Desarrollo Rural de la comarca Sierra Mágina. Asimismo se han firmado convenios con un cupo superior a 8 millones de euros, con el Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada, Jaén y Córdoba, así como otras instituciones, para favorecer el desarrollo y financiación a emprendedores en el territorio andaluz.



## 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.

**El crédito prendario es una figura con muchos siglos de historia que continúa teniendo gran vigencia y trascendencia**

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 2007, el préstamo medio del Monte de Piedad de Granada se situó en los 362 euros, considerando tanto los préstamos nuevos como los renovados, y en los 350 euros si se toman en consideración sólo los nuevos. El préstamo mínimo se situó en los 60 euros.

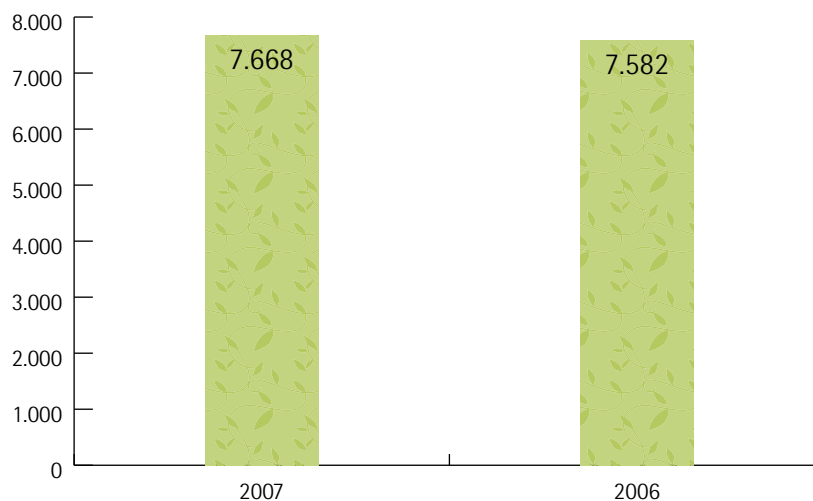
Aunque en CajaGRANADA no exigimos a nuestros clientes que nos informen sobre el destino de la financiación, podemos señalar las siguientes razones como motivadoras de su solicitud:

- Financiación de pequeñas inversiones. En muchos casos, cuando la persona se encuentra en una posición de exclusión frente al sistema (no disponibilidad de nómina, en paro, con cargas, sin cuenta de ahorro, etc.), es el Monte de Piedad el único medio financiero con el que el cliente puede contar para alcanzar esta financiación. Muchas de estas inversiones (al igual que ocurre con los microcréditos) son útiles para lograr una renta que ayuda a las familias que se desenvuelven, por ejemplo, en un entorno de pequeña empresa familiar.
- Cubrir necesidades perentorias que requieren una atención inmediata y un no muy alto desembolso para 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 2007 se situó en 7.668. Esto, comparado con el ejercicio 2006, representa un incremento del 1,13% de clientes.

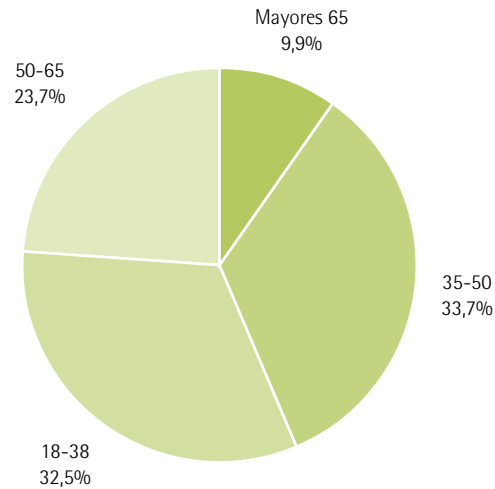
Número de clientes Monte de Piedad



Los grupos de población que más utilizan los servicios del Monte de Piedad son aquéllos que agrupan a personas de edad comprendida entre 35 y 50 años, (33,7%), así como las de edad comprendida entre los 18 y 35 años (32,5%). Estos grupos representan, en total, el 66,2% de las operaciones. El tercer grupo en importancia es el de las personas con edades comprendidas entre los 50 y 65 años, con un 23,7%, y por último, el conjunto de personas mayores de 65 años (9, 9%).



## Cientes del Monte de Piedad: distribución por grupos de edad



Del análisis de estos datos se desprende, como principal conclusión, la existencia de una base de clientes muy equilibrada entre los segmentos de edad. Sin embargo, la agrupación por sexo, pone de manifiesto un claro predominio en la utilización del crédito prendario por las mujeres, que representan el 65,11% de las operaciones frente al 34,89% 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 2007, este colectivo representó el 4,62% de la cartera de clientes, suponiendo un incremento del 19,19%, con respecto a 2006. Esta cifra demuestra un importante incremento que sería mayor si se tuviesen en cuenta aquellos que terminan alcanzando la nacionalidad española. Su procedencia es principalmente de países hispanoamericanos, el Magreb y otras procedencias africanas.

Durante 2007, en el Monte de Piedad de CajaGRANADA se realizaron un total de 25.096 operaciones (tasándose 75.510 piezas), de las que 8.619 fueron nuevas concesiones por un importe de 3,01 millones de euros y 8.129 renovaciones de préstamos por importe de 3,03 millones de euros.

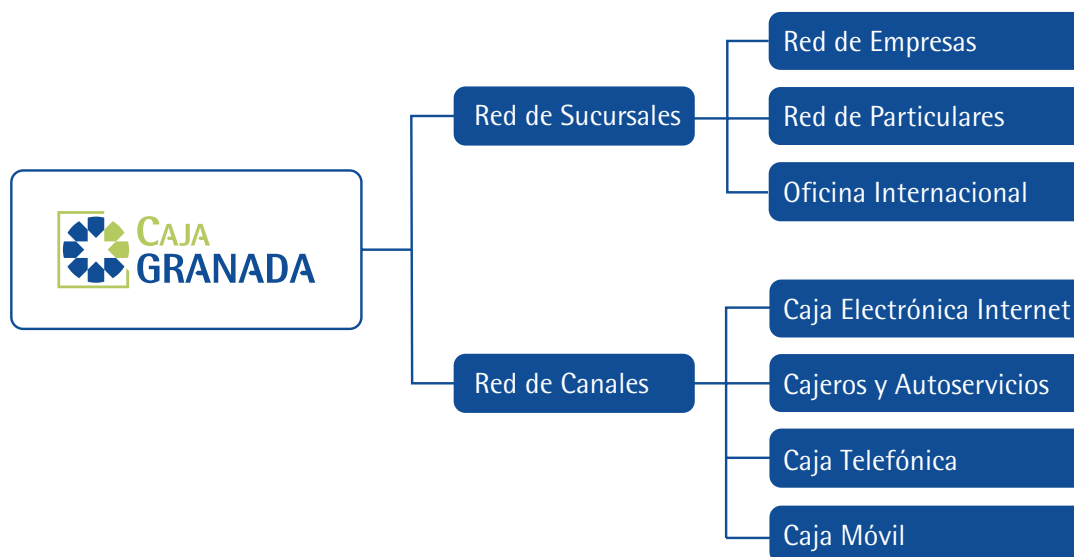
El número de personas con un préstamo o más en vigor se situó en 2007 en 7.668, un 1,13% más que en el ejercicio anterior.

Durante el año 2007, celebramos cuatro subastas para regularizar la deuda en mora, representando el 3,46% 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 18,70%.

Cabe señalar, por último, que CajaGRANADA preside la Asociación Internacional de entidades de Crédito Prendario y Social, organismo internacional, 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.

## Los canales de relación con los clientes

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



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

## CajaGRANADA, pionera en la identificación de acceso mediante el nuevo DNI digital



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 Internet mediante nuestra Caja Electrónica. El año 2007 ha significado un importante empuje a funciones operativas disponibles y utilizadas por los clientes en Caja Electrónica. Fuimos pioneros en la identificación de acceso mediante el nuevo DNI digital, y se han continuado incorporando nuevas funciones que aumentan las posibilidades de operar, y entre las que destacamos, la contratación, consulta,

suscripción y reembolsos de fondos de inversión y fondos de pensiones y el envío y recepción de transferencias internacionales.

Para reforzar la seguridad y garantías de nuestros clientes se realizó una oferta promocional consis-



tente en la entrega de un antivirus con carácter gratuito y la adecuación a la normativa MiFID para reforzar y garantizar los derechos de los inversores.

Se lanzaron espacios web específicos para segmentos de clientes, destacando el Círculo Agrario, o los servicios de información periódica de Obra Social CajaGRANADA.

Todos nuestros clientes, usuarios de Caja Electrónica, y con sus mismos procedimientos de acceso tienen disponible nuestra Caja Telefónica, donde pueden realizarse las 24 horas del día, numerosas operaciones de consulta u operatoria.

Además, en CajaGRANADA hemos impulsado el importante despegue de operaciones a través del móvil, y en especial consultas de saldos y movimientos, trasposos y transferencias, operaciones de valores, recepción de correspondencia y avisos vía SMS.

Prácticamente la mitad de la correspondencia de la Entidad tiene carácter electrónico, alcanzando uno de los ratios más altos de nuestro sector, y sobre el que continuaremos haciendo esfuerzos para incrementarlos.

Más del 78% de las todas las operaciones de la Caja pueden ser realizadas por la Red de Canales Alternativos.

Obra Social

SUSCRÍBETE A  
**CAJAGRANADA** *informa*  
Newsletter con las actividades de Obra Social

Exposiciones • Área de mayores • Publicaciones • Música • Educación e investigación • Patrimonio histórico, artístico y natural • Medio Ambiente • Convocatorias • Tenis de mesa • Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario • Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía

suscríbete en  
[www.cajagranada.es/informa](http://www.cajagranada.es/informa)

>> A través de tu correo electrónico  
>> De forma cómoda y rápida  
>> Información de actividades mensual  
>> ...

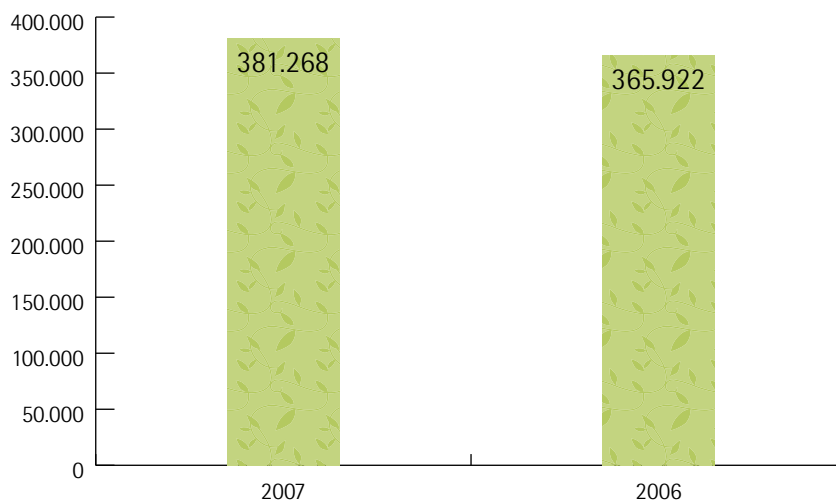
CAJAGRANADA  
Obra Social  
alrededor de tu mundo  
[www.caja-granada.es](http://www.caja-granada.es) 902 100 026



| OPERACIONES RED DE CANALES ALTERNATIVOS                     | 2.006      | 2.007         | VAR 06/07 |
|---|------------|---------------|-----------|
| Cajeros automáticos   | 552        | 570           | 3%        |
| Numero de TPV's   | 9.541      | 9.884         | 4%        |
| Tarjetas activadas  | 365.922    | 381.268       | 4%        |
| Operaciones realizadas con tarjeta (Millones €)             | 1.301      | 1.409         | 8%        |
| Operaciones de Caja Electrónica                             | 26.515.113 | 35.519.282    | 34%       |
| Numero de accesos al portal                                 | 16.642.836 | 20.977.810    | 26%       |
| Contratos de Caja Electrónica y Caja Telefónica             | 107.154    | 149.052       | 39%       |
| Ficheros enviados   | 108.136    | 136.361       | 26%       |
| Operaciones contables en Caja Electrónica. (Millones €)     | 2.891      | 3.548         | 23%       |
| Comercio Electrónico. TPV's                                 | 358        | 425           | 19%       |
| Comercio Electrónico. Operaciones                           | 320.299    | 479.365       | 50%       |
| Comercio Electrónico. Importes                              | 24.749.412 | 44.793.699    | 81%       |
| Ticketing (Entradas+Bono turístico)                         | 6.754      | 11.155        | 65%       |
| Móviles. Numero clientes                                    | 821        | 2.464         | 200%      |
| Móviles. Operaciones  | 11.351     | 25.983        | 129%      |
| Clientes Caja Electrónica Activos en el año                 | 63.621     | 88.422        | 39%       |
| Volumen activo de clientes activos/año                      |            | 2.336.037.163 |           |
| Volumen pasivo de clientes activos/año                      |            | 1.800.374.591 |           |
| Numero de productos de clientes activos/año                 |            | 163.614       |           |
| Índice de cobertura operaciones CE                          | 66,99%     | 78,36%        | 17%       |
| Clientes que reciben exclusivamente correspondencia virtual | 150.907    | 249.624       | 65%       |
| Sobres no enviados por disponer de correspondencia virtual  | 2.923.896  | 3.775.869     | 29%       |
| Porcentaje correspondencia no enviada/total de la entidad   | 42,20%     | 49,29%        | 17%       |

La emisión de tarjetas ha seguido la tendencia ascendente de los últimos años, registrando un incremento del 4% en relación con 2006.

Número de tarjetas CajaGRANADA



De la misma manera, cabe destacar el incremento del 3% en el número de cajeros automáticos de CajaGRANADA, que han pasado de 552, en 2006, a 570, en 2007. Asimismo, CajaGRANADA ha procedido al cambio de software en todos sus cajeros automáticos, a fin de adaptarlos a una tecnología más avanzada en seguridad y servicios.

## 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 2007 CajaGRANADA no tuvo ningún expediente sancionador al respecto.





A través de nuestra página web oficial, ([www.cajagranada.es](http://www.cajagranada.es)) y también en nuestros portales especialmente dirigidos a los jóvenes, ([www.generacion-g.com](http://www.generacion-g.com)) y ([www.tuerestu.es](http://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 (FNPE), ente asociado a Autocontrol, una Asociación sin ánimo de lucro que se encarga de autorregular y garantizar la Comunicación Responsable.

### 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 2007, realizamos un total de 19 campañas. En este sentido, cabe destacar que, en la gestión diaria con nuestros clientes, es fundamental que puedan disponer de productos y servicios que satisfagan plenamente sus necesidades. Así, la técnica de venta cruzada se ha plasmado en 2007 en campañas como "Planes de Pensiones", "Tu hipoteca", "Préstamo bonificado" o "Depósito Bonificado".

## CAMPAÑAS 2007

Segmento 0-30 "Tuerestu"  
Campaña Generación g/G "Cuentos Maravillosos"  
Campaña Generación g/G "Me sienta bien"  
CajaGRANADA Gestión de Patrimonio  
Nuevos Residentes  
Pymes y autónomos  
Nóminas e ingresos periódicos "Extranómina"  
Agrícola "Círculo Agrario" - "Préstamos Invernadero"  
Nuevos Estructurados  
Plataforma Hipotecaria "Tu Hipoteca"  
Visa Tempo Sierra Nevada  
Financiación coche + seguro de vida  
Plazo Creciente  
Difusión tarjetas solidarias  
Planes de Pensiones  
Campaña Ahorro Vista 2007  
Campaña Ahorro Vista 2007 octubre  
Préstamos Preconcedidos  
Caja Electrónica  
Merchandising seguros  
Apertura de sucursales  
Juego de la Bolsa  
Apoyo convenios oficiales  
Convenio Junta Andalucía Tarjeta Euro 26 "Carné Joven"

## 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, entendiéndose 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.



El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, entrará en vigor, con las salvedades previstas en sus disposiciones transitorias, el 19 de abril de 2008. La nueva reglamentación introduce importantes requerimientos para los responsables de los ficheros de datos personales y otros agentes.

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 2007, se registraron nueve incidentes (expedientes terminados con sanción y expedientes en curso), derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios de CajaGRANADA y, en concreto, en materia de protección de consumidores y usuarios. A estos expedientes, se les ha

impuesto la sanción pertinente por parte de la Delegación del Gobierno de las distintas provincias de procedencia. Por otro lado, se han registrado seis reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. En 2007, pues, se han registrado expedientes (terminados o en curso) por incumplimiento de la normativa de consumo, de la de protección de datos de carácter personal y de la Seguridad Social.

### **CASO PRÁCTICO: Un año "ConverGiendo"**

El 1 de enero de 2007 entró en funcionamiento el nuevo modelo comercial de CajaGRANADA que pone como eje del negocio al cliente/a y que tiene como fin principal prestarle un mejor servicio.

Como primer paso, se realizó una asignación integral de cada cliente a la oficina con la mantenía una mayor relación. De esta forma se han podido centralizar los contactos con nuestros clientes en una oficina, habiéndose asignado, incluso, un gestor comercial personal a casi 200.000.

Los tradicionales objetivos de crecimiento en variables económicas se han completado con nuevos objetivos sobre clientes, más acordes a un nuevo escenario competitivo caracterizado por una extensa oferta y clientes bien informados.

En todas las oficinas, se han gestionado los contactos comerciales, programados de forma centralizada. En el año 2007, han sido más de 350.000 acciones de este tipo. Los resultados han sido una correlación positiva entre gestiones realizadas y los resultados en las dimensiones objetivo.

Todas estas medidas con los clientes nos han llevado a un mejor conocimiento de ellos y, también, ha sido uno de los factores clave en el incremento de la calidad percibida en los estudios que se realizan periódicamente.







7

CajaGRANADA,  
comprometida con su plantilla

# CajaGRANADA, comprometida con su plantilla

| PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2007 <sup>12</sup>  | RETOS 2008   |
|---|--|
| <i>Continuación con las acciones destinadas a consolidar una cultura orientada a la clientela y en el reconocimiento del mérito</i> | <i>Revisión y ampliación del Plan de Igualdad: Para ello se crea en el seno del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades una comisión para el análisis del diagnóstico y la propuesta de nuevas acciones</i>   |
| <i>Sistema de Retribución Variable para la Red de Sucursales</i>  | <i>Formación en Acoso Sexual destinado a las personas del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades y a las personas integrantes del Equipo Asesor descrito en el "Protocolo para la prevención del acoso sexual en CajaGRANADA y procedimientos para su tratamiento"</i> |
| <i>Modelo de Evaluación de Desempeño Comercial</i>  | <i>Plan de desarrollo directivo en servicios centrales para mejorar la orientación al cliente y a generar sinergias entre la Red y Servicios Centrales</i>   |
| <i>Evaluación de Desempeño para todo el personal</i>  | <i>Implantación de un modelo de gestión del potencial</i>  |
|   | <i>Realización de una encuesta de clima</i>  |
|   | <i>Puesta en marcha Programa Empresas Libres de Humos</i>  |
|   | <i>Mejorar el diálogo social con los representantes de los trabajadores</i>  |
|   | <i>Alcanzar el 2% de contratación de personas con discapacidad</i>   |
|   | <i>Análisis y revisión de los criterios de selección</i>   |

<sup>12</sup> Como se deduce de la lectura del presente capítulo, CajaGRANADA ha cumplido satisfactoriamente todos los retos que se marcaba en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, excepto aquellos que se recogen en el apartado "Principales avances y grado de desempeño en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa".

## NUESTRO ENFOQUE

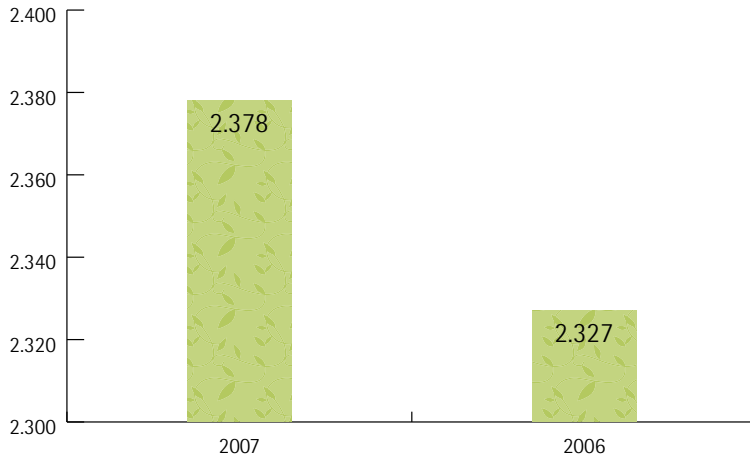
*La política de recursos humanos de CajaGRANADA esta basada en el diálogo, respeto, dignidad de las personas, diversidad e igualdad de oportunidades. Desde el Área de Recursos Humanos, existe un compromiso por conseguir un ambiente laboral satisfactorio, ofrecer una carrera profesional atractiva y conseguir 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*
  - *Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres*
- 

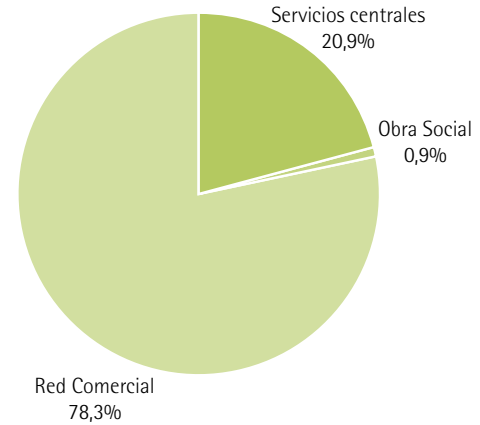
Nuestro activo más valioso son las personas que conforman CajaGRANADA. 2.378 hombres y mujeres hacen posible nuestro proyecto empresarial. Sin ellos y ellas, nada de lo que hacemos sería posible. Sin su compromiso, su honestidad y su esfuerzo diario, la misión de CajaGRANADA se diluiría en medio de la nada. La cultura de gestión de nuestras personas se sustenta en nuestros valores corporativos: orientación a al cliente, compromiso social, ética profesional, trabajo en equipo y calidad. Aspiramos a contagiar a nuestro equipo humano de nuestra misión, de nuestros valores y de nuestra razón de ser.



Evolución plantilla 2007



Distribución de la plantilla  
CajaGRANADA año 2006



## 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 nuestra plantilla
- Creemos en la responsabilidad social
- Ofrecemos igualdad de oportunidades
- Fomentamos la participación de las personas

Durante el año 2007, la plantilla de CajaGRANADA tuvo un incremento neto de 51 personas, lo que supone un 2,19% con respecto al año 2006. De una plantilla de 2.378 personas pertenecientes a la entidad, el 78,26% pertenecen a la Red de Sucursales y el 20,86 a Servicios Centrales y el 0,88% a la Obra Social. Por categoría profesional, el 57,02% de la plantilla corresponde a personal administrativo, el 23,13%, a personal directivo y el 19,85%, a personal técnico. En cuanto al sexo, el 47% de la plantilla está compuesta por mujeres y el 53% restante, por hombres.

| CATEGORÍA PROFESIONAL   | SEXO    | NÚMERO       |              | PORCENTAJE |            |
|-------------------------|---------|--------------|--------------|------------|------------|
|                         |         | 2007         | 2006         | 2007       | 2006       |
| Personal Directivo      | Mujeres | 136          | 137          | 5,72       | 5,89       |
|                         | Hombres | 414          | 415          | 17,41      | 17,83      |
| Personal Técnico        | Mujeres | 233          | 218          | 9,80       | 9,37       |
|                         | Hombres | 239          | 235          | 10,05      | 10,10      |
| Personal Administrativo | Mujeres | 742          | 725          | 31,20      | 31,16      |
|                         | Hombres | 614          | 597          | 25,82      | 25,66      |
| <b>TOTAL</b>            |         | <b>2.378</b> | <b>2.327</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

| DIVERSIDAD DE SEXO | 2007         |             | 2006         |             |
|--------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|                    | Número       | %           | Número       | %           |
| Hombres            | 1.267        | 53%         | 1.247        | 54%         |
| Mujeres            | 1.111        | 47%         | 1.080        | 46%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2.378</b> | <b>100%</b> | <b>2.327</b> | <b>100%</b> |

| DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR COMUNIDAD AUTÓNOMA | 2007         | 2006         |
|---|--------------|--------------|
| Andalucía   | 2.289        | 2.255        |
| Cataluña  | 44           | 41           |
| Madrid  | 31           | 27           |
| Melilla   | 4            | 4            |
| Murcia  | 10           | 0            |
| <b>Total plantilla</b>                              | <b>2.378</b> | <b>2.327</b> |

|                           | 2007    |         | 2006    |         |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|
|                           | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| Personas con discapacidad | 14      | 23      | 6       | 16      |
| Extranjeros/as            | 4       | 1       | 4       | 1       |

CajaGRANADA tiene como objetivo en 2008 continuar acelerando la contratación de personas con discapacidad.

## 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 97,52% de nuestra plantilla está amparada por contratos indefinidos.

|                     | TIPO DE CONTRATACIÓN |            |                 |            |                 |            |
|---------------------|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|
|                     | 2007                 |            | 2006            |            | 2005            |            |
|                     | Nº empleados/as      | %          | Nº empleados/as | %          | Nº empleados/as | %          |
| Contrato indefinido | 2.319                | 97,52      | 2.254           | 96,86      | 2.141           | 93,94      |
| Contrato temporal   | 59                   | 2,48       | 73              | 3,14       | 138             | 6,06       |
| <b>Total</b>        | <b>2.378</b>         | <b>100</b> | <b>2.327</b>    | <b>100</b> | <b>2.279</b>    | <b>100</b> |

Durante el año 2007, se han producido un total de 329 altas, de las cuales un 65,04% se han debido a sustituciones y servicios determinados, un 33,43%, a incorporaciones a la plantilla y un 1,51%, a contrataciones en prácticas. Hay que destacar que del total de nuevas incorporaciones, un 62,92% corresponde a mujeres y el 37,08% a hombres lo que pone de manifiesto la apuesta de la entidad por la creación de empleo femenino.

| MOTIVO ALTAS                           | NÚMERO DE ALTAS 2007 | NÚMERO DE ALTAS 2006 |
|--|----------------------|----------------------|
| Contrataciones en prácticas            | 5                    | 16                   |
| Incorporación a plantilla fija         | 110                  | 149                  |
| Sustituciones y servicios determinados | 214                  | 234                  |
| <b>Total</b>                           | <b>329</b>           | <b>399</b>           |
| % Hombres                              | 37,08%               | 34,09                |
| % Mujeres                              | 62,92%               | 65,91                |

| GRUPOS DE EDAD<br>< 25, DE 25 A 40, DE<br>40 A 55 Y >55) | SEXO    | TOTAL EMPLEADOS/AS FIJOS<br>QUE CAUSAN BAJA EN LA<br>ENTIDAD |      | EMPLEADOS/AS FINALIZACION<br>AÑO (LA13) |            | ROTACIÓN |       |
|--|---------|--|------|---|------------|----------|-------|
|  |         | 2007   | 2006 | 31/12/2006                              | 31/12/2005 | 2007     | 2006  |
| <25  | Hombres | 1  | 1    | 15                                      | 20         | 6,67     | 5     |
|  | Mujeres | 0  | 0    | 27                                      | 35         | 0        | 0     |
| de 25 a 40   | Hombres | 5  | 0    | 512                                     | 518        | 0,98     | 0     |
|  | Mujeres | 11   | 8    | 773                                     | 736        | 1,42     | 1,09  |
| de 40 a 55   | Hombres | 9  | 4    | 589                                     | 595        | 1,53     | 0,67  |
|  | Mujeres | 2  | 2    | 258                                     | 233        | 0,78     | 0,86  |
| > 55   | Hombres | 32   | 25   | 131                                     | 120        | 24,43    | 20,83 |
|  | Mujeres | 2  | 4    | 22                                      | 22         | 9,09     | 18,18 |

| GRUPOS DE EDAD<br>< 25, DE 25 A 40, DE<br>40 A 55 Y >55) | SEXO    | TOTAL EMPLEADOS/AS<br>EVENTUALES QUE CAUSAN<br>BAJA EN LA ENTIDAD |      | EMPLEADOS/AS FINALIZACION<br>AÑO (LA13) |            | ROTACIÓN |       |
|--|---------|---|------|---|------------|----------|-------|
|  |         | 2007  | 2006 | 31/12/2006                              | 31/12/2005 | 2007     | 2006  |
| <25  | Hombres | 9   | 9    | 15                                      | 20         | 60       | 45    |
|  | Mujeres | 22  | 17   | 27                                      | 35         | 81,48    | 48,57 |
| de 25 a 40   | Hombres | 28  | 43   | 512                                     | 518        | 5,47     | 8,3   |
|  | Mujeres | 54  | 46   | 773                                     | 736        | 6,99     | 6,25  |
| de 40 a 55   | Hombres | 0   | 2    | 589                                     | 595        | 0        | 0,34  |
|  | Mujeres | 2   | 1    | 258                                     | 233        | 0,78     | 0,43  |
| > 55   | Hombres | 0   | 0    | 131                                     | 120        | 0        | 0     |
|  | Mujeres | 0   | 0    | 22                                      | 22         | 0        | 0     |

| TASA DE ROTACIÓN | 2007        | 2006        | 2005        |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Voluntaria       | 0,88        | 0,39        | 0,4         |
| Involuntaria     | 6,56        | 6,63        | 7,35        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>7,44</b> | <b>7,02</b> | <b>7,75</b> |

| MOTIVO                         | 2007  | 2006  | 2005  |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Número de promociones internas | 577   | 489   | 366   |
| % Hombres                      | 45,41 | 52,15 | 65,30 |
| % Mujeres                      | 54,59 | 47,85 | 34,7  |
| Rotación interna               | 24,26 | 21,01 | 16,06 |

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 las 233 personas que realizaron sus becas en CajaGRANADA en 2007, un total de 140 fueron contratadas. La edad media fue de 25 años y la duración media de las prácticas de 168 días.

|                           | SEXO    | Nº ALUMNOS/AS |            | PORCENTAJE  |             |
|---------------------------|---------|---------------|------------|-------------|-------------|
|                           |         | 2007          | 2006       | 2007        | 2006        |
| Distribución de las becas | Mujeres | 138           | 207        | 59,23       | 67,21       |
|                           | Hombres | 95            | 101        | 40,77       | 32,79       |
| <b>Total</b>              |         | <b>233</b>    | <b>308</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

De las 233 personas que realizaron sus becas en CajaGRANADA en 2007, un total de 140 fueron contratadas



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, Sevilla Universidad de Barcelona.
- Generalitat de Catalunya y la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid (FP)



## Beneficios sociales

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

| BENEFICIO   | 2007                   |                                | 2006                   |                                | 2005                   |                            |
|---|------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|----------------------------|
|   | EMPLEADOS/<br>AS FIJOS | EMPLEADOS/<br>AS<br>EVENTUALES | EMPLEADOS/<br>AS FIJOS | EMPLEADOS/<br>AS<br>EVENTUALES | EMPLEADOS/<br>AS FIJOS | EMPLEADOS/AS<br>EVENTUALES |
| Seguro de vida  | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Cuidado médico  | X                      |                                | X                      |                                | X                      |                            |
| Cobertura de discapacidad/<br>invalidez   | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Permiso por maternidad/<br>paternidad más allá de lo<br>especificado por la ley | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Plan de Pensiones*  | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Adecuación de la jornada<br>y destino   | X                      |                                | X                      |                                |                        |                            |
| Ayuda para estudios de<br>descendientes del personal                            | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Subsidio por fallecimiento  | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Condiciones preferenciales<br>en materia financiera                             | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Préstamos vivienda  | X                      |                                | X                      |                                | X                      |                            |
| Anticipos sin interés   | X                      |                                | X                      |                                | X                      |                            |
| Anticipos sobre nómina  | X                      |                                | X                      |                                | X                      |                            |
| Préstamos sociales  | X                      |                                | X                      |                                | X                      |                            |
| Seguro accidentes   | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Ayuda guardería   | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Permisos y excedencia   | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Flexibilización formación   | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |
| Otros**   | X                      | X                              | X                      | X                              | X                      | X                          |

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

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

Con respecto a la satisfacción de la plantilla, cabe destacar que en 2007, no se llevó a cabo ningún nuevo estudio de satisfacción. La encuesta de satisfacción realizada en 2006 tenía carácter bienal, correspondiendo su revisión en el año 2008, momento en que CajaGRANADA realizará una nueva encuesta de clima.

## Desarrollo profesional

### Formación

El activo más valioso de CajaGRANADA son las personas que conforman su plantilla. En pleno siglo XXI, la capacitación y el desarrollo de los Recursos Humanos han adquirido una importancia vital para el futuro de cualquier organización y CajaGRANADA así lo ha asumido. La formación para CajaGRANADA es el cauce por el cual las estrategias institucionales se materializan en acciones y planes de desarrollo, que permiten la consecución de los objetivos.

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

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

En 2007, la actividad formativa de nuestra empresa se ha centrado en cuatro líneas principales de actuación:



## **Implantación del modelo comercial ConverG**

Desde la Dirección de Recursos Humanos, se ha llevado a cabo un proceso de apoyo al proyecto ConverG con distintas iniciativas. Una de ellas ha sido el Plan de Capacitación dirigido a todas las personas que son parte de CajaGRANADA y cuyo objetivo general ha sido comunicar a la Red Comercial la reorientación de funciones que el modelo contempla, capacitando y formando a cada puesto tanto en habilidades comerciales como directivas, a partir de las nuevas necesidades, así como en las herramientas Customer Relationship Management (CRM. Sistema de Gestión de Relación de Clientes) y de cuadro de mando que optimizarán la gestión de clientes, todo ello dentro del marco del Modelo de Desarrollo de Recursos Humanos, que permitirá, progresivamente, garantizar la cobertura y relevo de las personas que tendrán que desempeñar las nuevas funciones.

## **Modelo de desarrollo de Recursos Humanos**

Se inicia un sistema de titulaciones internas que estructura el conocimiento en diferentes módulos homogéneos, permitiendo a cada persona que forme parte del Modelo ir sumando una puntuación que guíe su avance profesional, obteniendo una "certificación" a nivel de Entidad

## **Plan de acogida**

Se ha rediseñado el plan de acogida al que acceden las personas que se incorporan a CajaGRANADA, ofreciendo un enfoque comercial y secuencial que muestra dónde se ubica la información y herramientas necesarias en cada momento para una correcta gestión de clientes.

## **Riesgos Laborales y Prevención de Blanqueo de Capitales**

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, hemos formado a las nuevas incorporaciones, en el Curso General de Prevención, dando cumplimiento a la Normativa. Asimismo, hemos impartido el curso de Gestión de Prevención a los puestos de intervención que han sido nombrados recientemente, consiguiendo que exista una persona Responsable de Prevención, formada en cada sucursal. Todas las personas Delegadas de Prevención, antiguas o nuevas, han recibido formación en prevención. Además, se ha iniciado la formación en Primeros Auxilios de los Equipos de Emergencia de la Red, comenzando por aquellas sucursales que sean edificios de varias plantas. Durante este ejercicio, la Formación en Prevención de Riesgos Laborales ha conseguido una valoración muy positiva en la Auditoría Externa realizada a la Entidad.



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

- Personal de nuevo ingreso:
  - Plan de Acogida
  - Curso on line de Prevención Blanqueo Capitales
  - Curso on-line de Seguridad de la Información
- Puestos de Intervención de nueva incorporación:
  - Curso de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales

CajaGRANADA dedica recursos a la formación de su plantilla con respecto al blanqueo de capitales, a fin de que todo el personal tenga conocimiento de las exigencias derivadas de la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales. Ofrece cursos especiales de formación, de realización obligatoria, dirigidos al personal directivo y plantilla de la Caja, así como cursos específicamente dirigidos al personal que desempeñe aquellos puestos que, por sus características, sean idóneos para detectar los hechos y operaciones que puedan estar relacionados con el blanqueo de capitales. Estos cursos se imparten presencialmente o en la modalidad "on line". En 2007, se ha continuado con la formación en esta materia. Actualmente, más del 64% de la plantilla (1.544 personas) ha sido formada en estas materias.

| FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES        | 2007   | 2006   |
|---|--------|--------|
| Número total de empleados/as                            | 2.378  | 2.327  |
| Número de empleados/as con formación anticorrupción     | 1.544  | 1.346  |
| Porcentaje de empleados/as con formación anticorrupción | 64,93% | 57,84% |



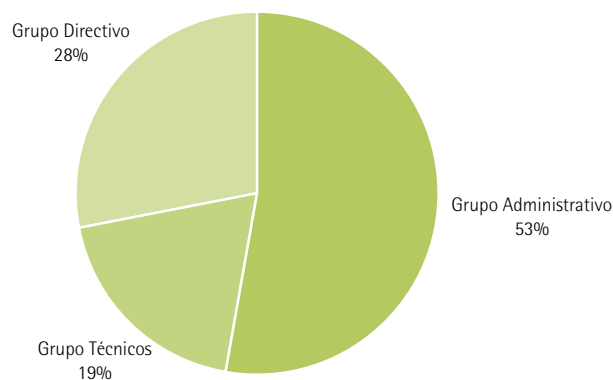
Con respecto a los principales indicadores de formación del año 2007, cabe destacar:

| PRINCIPALES INDICADORES DE FORMACIÓN       | 2007        | 2006          |
|--|-------------|---------------|
| Inversiones sobre la masa salarial         | 1,41        | 1,21          |
| Horas totales                              | 141.300     | 158.000 horas |
| Horas de formación al año por empleado/a   | 59,4 horas* | 68 horas      |
| <b>Total eventos formativos celebrados</b> | <b>520</b>  | <b>706</b>    |

\* Para poder realizar una comparativa exacta, es necesario eliminar las horas de formación asignadas al concurso-oposición que se realizó en 2006. De esta forma, las horas de formación por persona sería de 58 para el año 2006 y las horas totales serían 133.000.

| CATEGORÍA DE EMPLEADO/A | Nº PERSONAS |  | PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN |
|-------------------------|-------------|--|-----------------------------|
|                         | 2007        |  | 2007                        |
| Personal Directivo      | 558         |  | 70,57 horas                 |
| Personal Técnico        | 443         |  | 61,63 horas                 |
| Personal Administrativo | 1.449       |  | 51,50 horas                 |

### Horas de formación por categoría profesional



En cuanto a las principales áreas en las que se han centrado los cursos de formación impartidos al personal de CajaGRANADA durante el año 2007, al igual que en 2006, destacan los cursos relativos a servicio a la clientela, los cuales representan más del 80%.

| ÁREAS DE FORMACIÓN  | 2006       |               | 2007       |               |
|---------------------|------------|---------------|------------|---------------|
|                     | % horas    | Asistentes    | % horas    | Asistentes    |
| Servicio al Cliente | 81,22      | 7.752         | 37,68      | 5.947         |
| Habilidades         | 1,12       | 277           | 36,17      | 5.548         |
| Idiomas             | 6,33       | 233           | 12,67      | 536           |
| Tecnologías         | 5          | 1.485         | 5,24       | 638           |
| Otros               | 6,41       | 695           | 8,24       | 481           |
| <b>TOTAL</b>        | <b>100</b> | <b>10.442</b> | <b>100</b> | <b>13.150</b> |

| MODALIDADES DE FORMACIÓN SEGÚN PROCEDENCIA<br>AÑO 2007 | % ASISTENTES | % HORAS | % INVERSIÓN<br>DIRECTA |
|--|--------------|---------|------------------------|
| Formación externa                                      | 64,22        | 52,50   | 74,96                  |
| Formación interna                                      | 30,78        | 34,10   | 16,25                  |
| Seminarios externos                                    | 0,92         | 0,73    | 2,06                   |
| Idiomas  | 4,08         | 12,67   | 6,73                   |

| MODALIDADES DE FORMACIÓN SEGÚN METODOLOGÍA<br>UTILIZADA AÑO 2007 | % ASISTENTES | % HORAS | % INVERSIÓN DIRECTA |
|--|--------------|---------|---------------------|
| Formación presencial   | 42,96        | 64,75   | 66,71               |
| E-Learning   | 57,04        | 35,25   | 33,29               |

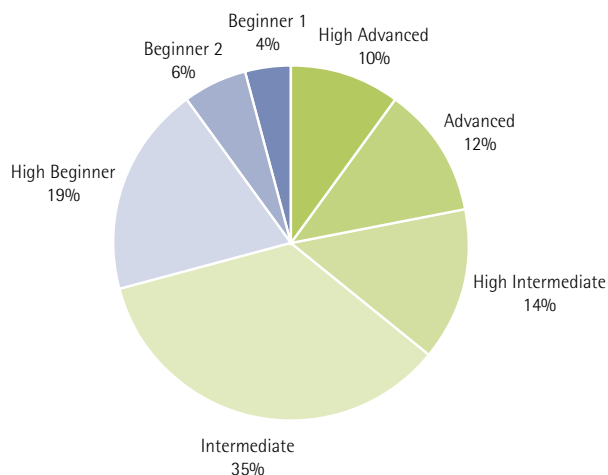
## CajaGRANADA aporta valor a la formación especializada con la obtención de certificaciones exteriores de reconocido prestigio

En 2007, CajaGRANADA ha tratado de aportar valor a la formación especializada, no solo en lo referente a la adquisición de conocimientos, sino en la obtención de certificaciones exteriores de reconocido prestigio europeo e internacional. Tres han sido estas certificaciones:

- **ITIL:** Dentro de la estrategia de mejora de la productividad marcada por el Plan Reto 2009, CajaGRANADA ha apostado por la adopción de una metodología de buenas prácticas, de reconocida solvencia en el ámbito de las tecnologías de la información. Se trata de ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información). Este conjunto de módulos organizan y clasifican cada entorno de competencias, afectando tanto al ámbito de procedimientos y operativo, como al de calidad en la atención prestada, optimizando de forma importante los flujos de trabajo de las áreas técnicas. Veintiuna personas procedentes de las áreas de Dirección de Organización, Dirección de Desarrollo y Aplicaciones Tecnológicas y Dirección de Soporte y Medios Técnicos, han obtenido la certificación internacional denominada ITIL Foundation.



- **TOEIC:** Test de evaluación TOEIC (Test of English for International Communication), que es reconocido como medida internacional estándar para determinar la destreza en el idioma dentro de un ámbito laboral, similar al que se encuentra diariamente en su puesto. El test permite medir el propio progreso en conocimiento del idioma, no obteniendo, por tanto tanto, un resultado de superado o no superado, sino una puntuación dentro de una escala numérica. La realización de este test de nivelación tiene una duración de dos años, y CajaGRANADA la considera imprescindible para continuar con la formación en idiomas, limitándose a tres años. En 2007, 95 personas fueron evaluadas, con los siguientes resultados:



- **EFA European Financial Advisor (Asesor Financiero Europeo):** Nivel profesional de consultoría y asesoría financiera personal. Esta certificación la emite la organización europea EFPA. En el año 2007, tres personas de CajaGRANADA han obtenido el NIVEL I.

Además, 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 | 2007 | 2006 |
|--|------|------|
| 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 persona de CajaGRANADA. En definitiva, este sistema de evaluación persigue los siguientes objetivos:

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

| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO   | 2007     | 2006     |
|--|----------|----------|
| • Número total de empleados/as   | • 2.378  | • 2.327  |
| • Número de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período     | • 2.354  | • 874*   |
| • Porcentaje de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período | • 98,99% | • 37,56% |

\*En relación con el año 2006, 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  | 2007   | 2006   |
|---|--------|--------|
| Número total de empleados/as                                      | 2.378  | 2.327  |
| Número de personas que reciben una evaluación de competencias     | 2.354  | 1.459  |
| Porcentaje de personas que reciben una evaluación de competencias | 98,99% | 62,70% |

Adicionalmente, CajaGRANADA aprobaba en 2007 un modelo de evaluación de desempeño comercial, que ha permitido evaluar al 100% de la plantilla de nuestra Red de Sucursales.

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

| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | HERRAMIENTAS   |
|--------------------------|--|
| Operarios y técnicos     | Cuestionario de evaluación del desempeño<br>Evaluación de competencias<br>Entrevista de feedback<br>Evaluación de la formación |
| Responsables funcionales | Cuestionario de evaluación del desempeño<br>Evaluación de competencias<br>Feedback 180°  |
| Directores/as de Unidad  | Evaluación del desempeño<br>Feedback 180°  |
| Directores/as de área    | Evaluación del desempeño<br>Feedback 360°<br>Management Audit  |
| Alta Dirección           | Management Audit   |

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

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

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

## Igualdad de oportunidades

Las políticas de gestión de recursos humanos de CajaGRANADA se basan en el derecho a la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, estado civil o discapacidad. Libertades de pensamiento, opinión afiliación sindical y política están garantizadas en el seno de CajaGRANADA.

|      |   |
|------|---|
| 1996 | Convenio de colaboración Instituto Andaluz de la Mujer y CajaGRANADA para participar en el Programa Óptima              |
| 1997 | Diagnóstico y elaboración del Plan de Acción Positiva   |
| 1998 | Reconocimiento por la Junta de Andalucía como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres |
| 1999 | Aprobación del Diagnóstico y el Plan de Acción Positiva a Dirección General   |
| 2000 | Aprobación del Plan de Acción Positiva por los Órganos de Gobierno  |
| 2000 | Creación del Comité Permanente e Igualdad de Oportunidades  |
| 2000 | Creación del Gabinete de Igualdad   |
| 2000 | Creación de Caja Solidaria  |



CajaGRANADA fue la primera entidad financiera en aplicar el principio de la igualdad de oportunidades en la Gestión de los Recursos Humanos

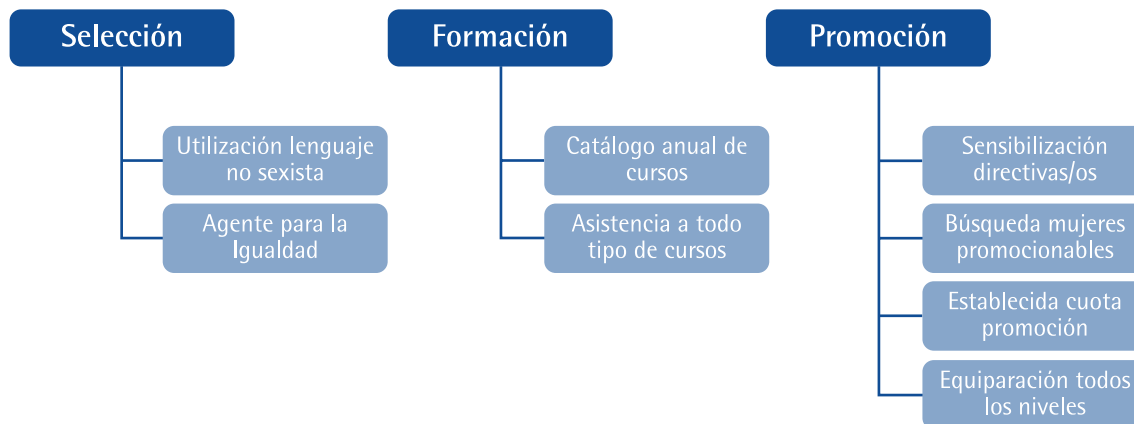
Inició sus políticas de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en el año 1996, en el marco de los Programas Europeos para la Igualdad de Oportunidades.

CajaGRANADA se fijó como objetivos:

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

Esto se materializó en un Plan de Acción Positiva:

- Revisión de políticas de Recursos Humanos:

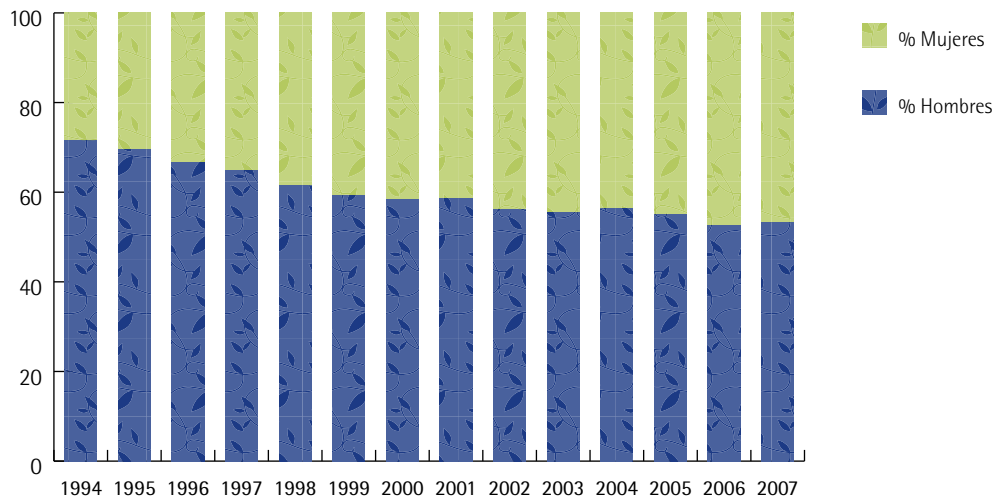


- Formación y adquisición de nuevas responsabilidades por parte de las mujeres, estableciendo líneas de trabajo que incorporaran de forma preferente a la mujer en los programas de desarrollo directivo.
- Fomentar la participación y motivación de las mujeres, la identificación con los objetivos de la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

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

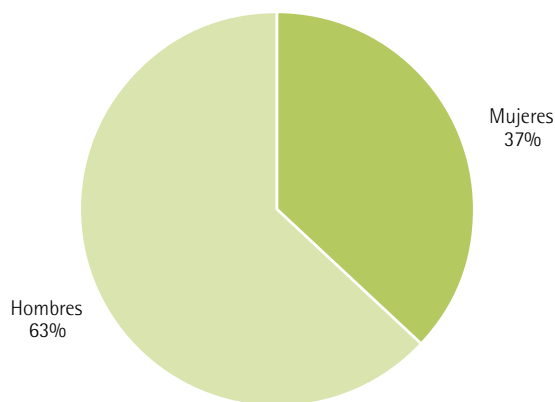
Aproximadamente el 47% de nuestra plantilla está formada por mujeres, lo que se ve con mayor claridad en el siguiente gráfico.

**Evolución de la creación de empleo femenino en CajaGRANADA**



Con nuestra política de igualdad, hemos conseguido que el porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, que era del 12% en el año 1996, sea del 37% en 2007.

**Puestos de responsabilidad 2007**



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

Durante el año 2007, en CajaGRANADA no se han producido ningún incidente de discriminación.

| RELACIÓN ENTRE SALARIO INICIAL Y SALARIO MÍNIMO | 2007            |                |        | 2006            |                |        | 2005            |                |        |
|---|-----------------|----------------|--------|-----------------|----------------|--------|-----------------|----------------|--------|
|   | Salario inicial | Salario mínimo | %      | Salario inicial | Salario mínimo | %      | Salario inicial | Salario mínimo | %      |
| Total empresa                                   | 18.365,69       | 7.988,40       | 229,89 | 17.279,92       | 7.572,60       | 228,19 | 16.825,56       | 7.182          | 234,27 |

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

## Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

CajaGRANADA, consciente de la responsabilidad de las empresas en adoptar medidas para que su plantilla pueda conciliar la vida laboral con la personal, fue la primera entidad financiera en realizar un plan de conciliación que garantiza a todos su plantilla un entorno laboral flexible y humano.

Todos los acuerdos promovidos por CajaGRANADA han sido fruto de la colaboración con la representación laboral en el seno del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades.

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

- Ayuda a guarderías para hijas e hijos de 0 a 3 años:
  - Abono directo en nómina
  - A través de Cheque Gourmet guardería
- Ayuda a la formación de hijas e hijos de 3 a 25 años.
- Ayuda a la formación sin límite de edad para hijas e hijos con discapacidad.
- Préstamos al 0% de interés para la empleada o el empleado con hijas/os que por motivos de estudios deban pernoctar fuera del domicilio familiar
- Cuatro días naturales por nacimiento de hijo/a o por adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente de menores. Cuando haya necesidad de desplazamiento mayor de 75 km., el plazo será de cinco días naturales.
- Dos días laborables por fallecimiento, accidente o enfermedad grave u hospitalización del cónyuge o de la persona que conviva en análoga relación de afectividad a la conyugal o de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Permiso de un día por matrimonio de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que deberá coincidir con el día del enlace.
- Ampliación de la Baja por Maternidad en 14 días naturales de lo establecido en cada momento por la legislación vigente.



- El derecho a reducción de una hora de trabajo dividida en dos por lactancia hasta que el/la menor cumpla 9 meses, se puede cambiar a criterio de la persona trabajadora por:
  - Reducción de 1 hora al inicio de jornada hasta que el/la menor tenga 12 meses.
  - Reducción de su jornada 2 horas al inicio hasta que el/la menor cumpla 6 meses.
  - Hasta un máximo de 15 días laborables de permiso retribuido acumulables o no al período de maternidad.
  - Reconocimiento del derecho de lactancia como derecho del lactante no de la madre, siendo este proporcional al número de nacidos en el caso de partos múltiples.
- Las ausencias producidas por la trabajadora o el trabajador en cualquiera de los casos relacionados, a continuación, serán cubiertas en toda su duración de forma interina:
  - Baja previa a la maternidad
  - Baja por maternidad (incluida ampliación de 14 días)
  - Permiso de paternidad
  - Permiso retribuido por lactancia
  - Permiso sin sueldo por maternidad/paternidad
  - Excedencia para cuidado de menores o personas dependientes
- Se conceden permisos no remunerados por motivos y circunstancias debidamente justificadas, a juicio de la Caja, como:
  - Total recuperación física o anímica derivada del fallecimiento del cónyuge, pareja o hija/o.
  - Para atender al cónyuge, pareja o familiares en primero, o segundo grado, por causas de enfermedad o recuperación.
  - Para preparación de oposiciones internas de la Institución.
  - Para preparación de exámenes o tesis.



- Para otros casos y circunstancias de especial interés.

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

- Traslados motivados por violencia contra las mujeres en el ámbito privado: De forma inmediata a la solicitud, no supeditados a vacantes en destino y con retorno al centro de origen, a petición de la interesada, cuando cese el peligro que originó la petición.

Existe un protocolo interno de actuación elaborado por el Gabinete de Igualdad que tiene por objeto, preservar la intimidad de la trabajadora víctima de violencia e informarla de todos aquellos aspectos de la Ley Integral de Violencia de Género que le sean de aplicación

- Traslados por enfermedad familiar y reagrupamiento familiar en base a un baremo establecido que favorece los casos de enfermedad o minusvalía con necesidad de tratamiento de familiares en primer grado de consanguinidad o afinidad frente al reagrupamiento familiar y tiene en cuenta los tiempos de desplazamiento, los ingresos y el número de miembros de la unidad familiar.

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

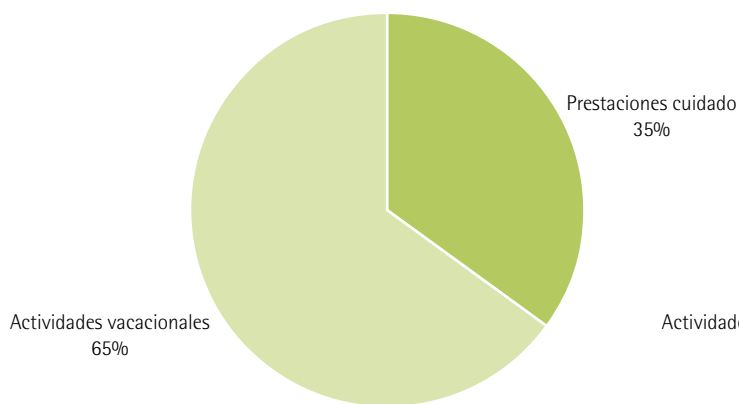
- Caja Solidaria: Para facilitar la participación en todas las actividades de la Caja, en horario extralaboral (formación, reuniones de trabajo...) en igualdad de oportunidades a las empleadas y empleados con responsabilidades familiares (descendientes, ascendientes a su cargo, discapacitados/os), se creó Caja Solidaria en el año 2000. Caja Solidaria financia el 80% del gasto ocasionado por el cuidado a domicilio de las personas beneficiarias. También se puede optar por centros infantiles, guarderías, centros de mayores u otros centros legalmente establecidos.

- Vacaciones de Recreo: Nacen En el año 2002, ligadas a Caja Solidaria, consistentes en la realización de actividades, para niñas y niños en días y períodos vacacionales escolares que coincidan con los días laborables de los padres y madres que conformamos la plantilla de la Caja.

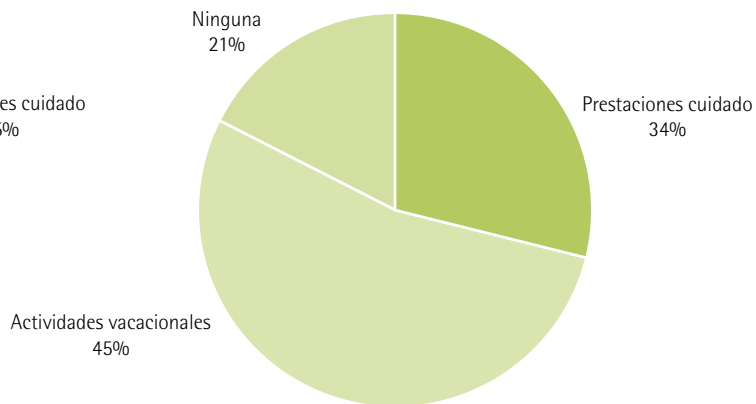
En el año 2007, se han realizado un total de 35 actividades con 169 niñas y niños participantes. Entre estas actividades destacan visitas culturales, esquí y excursiones en puentes escolares, Navidad y Semana Santa. Actividades acuáticas y deportivas no residenciales para los más pequeños y campamentos deportivos y de idiomas en España y Reino Unido en las vacaciones de verano.

CajaGRANADA a través de Caja Solidaria ha invertido en prestaciones de cuidado y actividades vacacionales un total de 20.186 euros en el año 2007.

% Aportación Caja Solidaria



% Participes Actividades



CajaGRANADA se anticipó, con sus medidas conciliación de la vida laboral, personal y familiar, a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y ésta es un nuevo reto para seguir avanzando y mantener un gap positivo respecto de la ley.

En esta línea, en el seno del Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades, se ha creado un grupo de trabajo para estudiar nuevas medidas de conciliación que garanticen la corresponsabilidad y la igualdad de oportunidades de la plantilla de CajaGRANADA. Estas medidas entrarán en vigor en el año 2008.

## 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 | 2007            |            | 2006            |            | 2005            |            |
|-------------------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|
|                         | Nº delegados/as | %          | Nº delegados/as | %          | Nº delegados/as | %          |
| U.G.T.                  | 31              | 36,47      | 31              | 34,83      | 30              | 37,5       |
| CC.OO.                  | 22              | 25,88      | 25              | 28,09      | 16              | 20         |
| S.E.L.G.                | 26              | 30,59      | 26              | 29,21      | 21              | 27,03      |
| C.G.T.                  | 3               | 3,53       | 4               | 4,49       | 9               | 11,25      |
| A.C.C.A.G.              | 3               | 3,53       | 3               | 3,37       | 4               | 5          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>85</b>       | <b>100</b> | <b>89</b>       | <b>100</b> | <b>80</b>       | <b>100</b> |

| REPRESENTACIÓN EN ÓRGANOS DE GOBIERNO | 2007             |       | 2006             |       |
|---------------------------------------|------------------|-------|------------------|-------|
|                                       | Nº Consejeros/as | %     | Nº Consejeros/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               | 15,4% | 24               | 15,4% |
| Comisión de Retribuciones             | 1                | 3,1%  | 1                | 3,1%  |

La relación de CajaGRANADA con su representación sindical ha permitido alcanzar acuerdos internos especialmente significativos, como el Modelo de Desarrollo de Recursos Humanos, las Normas de Conducta que regulan la Actuación Profesional de los Empleados de CajaGRANADA, el Modelo de Retribución Variable de Servicios Centrales o el Modelo de Retribución Variable en Oficinas.

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.

## 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.



## Organización de la prevención en la Entidad



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 participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, así como promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de deficiencias existentes. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud es 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.

### **CajaGRANADA cambia todas las pantallas de visualización de datos, sustituyendo pantallas de 15" por pantallas de 19"**

CajaGRANADA en aras a las mejoras preventivas constantes en materia de seguridad y salud del personal de la organización, y con el objetivo de seguir introduciendo mejoras en las condiciones de los puestos de trabajo, ha sustituido todas las pantallas de 15 pulgadas por otras nuevas de 19 pulgadas.

Este cambio de monitor supone un avance cualitativo en las condiciones de trabajo, dado los beneficios que ofrece el uso de estas nuevas pantallas:

- Monitor con mayor área visual, de 15 pulgadas a 19, lo que facilitará significativamente la visión de la información de cada una de las herramientas corporativas.
- El nuevo monitor es antirreflejante y antideslumbrante, lo que proporciona una mayor comodidad, minimizando la fatiga visual, con ajuste automático para una visualización perfecta con 'un solo toque'.
- Su base "SuperErgo", con regulación en altura y giro de 180 grados, permite una óptima adaptación a las circunstancias particulares de cada puesto de trabajo, a la vez que ofrece una mayor comodidad en su utilización.
- Certificado Calidad TCO '03, que garantiza los máximos niveles de seguridad y ergonomía.
- En cuanto a los avances técnicos cabe destacar:
  - Un alto rendimiento frontal de pantalla.
  - Un rápido tiempo de respuesta "activo-inactivo" y una excelente visualización de texto y gráficos.
  - SXGA con resolución hasta 1280 x 1024 para una visión más nítida.
  - Doble entrada que acepta señales VGA analógica y DVI digital.
  - SRGB garantiza la concordancia de color entre pantalla y copia impresa.

Con estas medidas, CajaGRANADA sigue avanzando en la creación de un entorno de trabajo más saludable, facilitando el desempeño laboral y mejorando las condiciones técnicas y físicas en las que se desarrolla la actividad diaria de sus empleados y empleadas.



## CajaGRANADA dispone de un Manual de Prevención de Riesgos Laborales que, entre otras cuestiones, regula la figura del Responsable de Riesgos en Sucursales

### ACCIONES DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

| Actividad  | 2007 | 2006 |
|--|------|------|
| Evaluaciones de riesgos laborales en nuevos centros de trabajo | 43   | 31   |
| Evaluaciones puestos de trabajo                                | 153  | 90   |

### JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTES DE TRABAJO

|                         | 2007 | 2006 |
|-------------------------|------|------|
| Nº de jornadas perdidas | 870  | 409  |
| Duración media          | 31   | 24   |

Durante el año 2007, 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. Por otra parte, durante el año 2007, se registró un único caso de enfermedad profesional.

|   | 2007 | 2006 | 2005 |
|---|------|------|------|
| Índice de frecuencia de accidentes            | 3,45 | 2,86 | 2,92 |
| Índice de gravedad de accidentes              | 0,14 | 0,09 | 0,20 |
| Índice de absentismo por enfermedad común (%) | 4,51 | 4,17 | 3,72 |
| Absentismo laboral (%)                        | 7,47 | 7,13 | 6,67 |





|  | 2007            |            | 2006            |            | 2005            |            |
|--|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|
|  | Jornada Laboral | En itinere | Jornada Laboral | En itinere | Jornada Laboral | En itinere |
| Número de accidentes de trabajo con baja | 9               | 12         | 9               | 7          | 5               | 8          |
| Número de accidentes de trabajo sin baja | 21              | 13         | 16              | 11         | 14              | 7          |
| Número de accidentes de trabajo mortales | 0               | 0          | 0               | 0          | 0               | 0          |

| ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS <sup>13</sup> Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | 2007  | 2006 | 2005 |
|---|-------|------|------|
| Consultas atendidas   | 1295  | 1350 | 948  |
| Urgencias atendidas   | 5     | -    | -    |
| Curas e inyectables   | 36    | 75   | 69   |
| Analíticas y otros  | 14    | 126  | 243  |
| Cirugía menor y asistencias de especialistas  | 92    | 296  | 225  |
| Reconocimientos médicos   | 1.127 | 908  | 709  |
| Vacunaciones  | 6     | 33   | 75   |

Por último, cabe destacar que durante el año 2007, en CajaGRANADA, no se han llevado a cabo programas de educación, formación, asesoramiento, en relación con enfermedades graves, si bien, en el mes de noviembre, el Comité Intercentros de Seguridad y Salud acuerda poner en marcha el Programa Empresas Libres de Humos, que la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía promueve a través de la Escuela Andaluza de Salud Pública. No obstante, CajaGRANADA ha realizado un importante esfuerzo en lo que a formación en prevención de riesgos laborales se refiere.

<sup>13</sup> Desde el año 2007, el servicio médico de empresa de CajaGRANADA se dedica plenamente a medicina asistencial. Los servicios de vigilancia de la salud se están realizando en la mutua contratada por CajaGRANADA.



## CASO PRÁCTICO: Puesta en funcionamiento de "Mi portal"

Como propuesta hacia una nueva línea de trabajo, desde la Dirección de Recursos Humanos, se plantea una solución para mejorar la satisfacción de la plantilla al tiempo que se incrementa la eficacia de los procesos.

Íntimamente ligado con la gestión documental, el portal consiste en una aplicación entorno web que permite revolucionar las relaciones empresa-plantilla, permitiendo a los mismos incorporar el uso de Internet en sus hábitos cotidianos, facilitando el desarrollo integral de las personas en todos sus aspectos profesionales y de relación con la organización.

El proyecto "Mi portal" de CajaGRANADA se estructura a partir de los siguientes servicios/contenidos implantados hasta la fecha, y otros que se incorporarán más adelante:

-Autoservicio de Recursos Humanos: solución y apoyo a los procesos administrativos del área de recursos humanos de la organización (nómina, vacaciones, calendario laboral, datos personales, solicitud de traslados, solicitud de puestos vacantes, evaluaciones del desempeño, etc.), además de la gestión administrativa de la oferta-demanda de la formación, incrementando la flexibilidad y eficiencia de los procesos formativos, y ajustando la oferta formativa de la empresa a las necesidades individuales de las personas.





CAJA  
GRANADA



8

CajaGRANADA, comprometida  
con su comunidad

# CajaGRANADA, comprometida con su comunidad

| PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2007 <sup>14</sup>   | RETOS 2008  |
|--|---|
| <p><i>Aumento de la dotación de Obra Social en un 10%</i></p> <p><i>Definición de un Plan Estratégico de Obra Social</i></p> <p><i>Se ha convertido a CajaGRANADA en la Caja de la Cultura y de la Solidaridad</i></p> <p><i>Fomento de la Innovación en la intervención social</i></p> <p><i>Promoción de la imagen de Obra Social CajaGRANADA, en consonancia con las necesidades de la sociedad y capaz de vincular al conjunto de la plantilla de la entidad</i></p> <p><i>CajaGRANADA continúa con su compromiso en Cooperación Internacional, dedicando el 0,82% de sus beneficios netos</i></p> | <p><i>Incremento de la dotación a Obra Social en un 20%</i></p> <p><i>Finalización de las obras del Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA y del Museo Memoria de Andalucía</i></p> <p><i>Inicio de la programación de actividades socioculturales ligadas al Nuevo Centro Cultural</i></p> <p><i>Digitalización de la publicidad de Obra Social en la Red de Sucursales</i></p> <p><i>Vinculación de la plantilla a las actividades de Obra Social</i></p> <p><i>Regulación del proceso de ayudas a Cooperación Internacional</i></p> <p><i>Creación del Premio de Novela Histórica</i></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 Obra Social 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*

<sup>14</sup> Como se deduce de la lectura del presente capítulo, CajaGRANADA ha cumplido satisfactoriamente todos los retos que se marcaba en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006.



Obra Social CajaGRANADA es el permanente compromiso que define la implicación de la entidad con su entorno a lo largo de toda su historia centenaria. Esta implicación surge del propósito de CajaGRANADA de contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía desde todos aquellos ámbitos que contribuyen al desarrollo integral de las comunidades y de las personas en cada momento. Desde la cultura, la solidaridad, la integración, la promoción socioeconómica, la preservación del patrimonio y del medio ambiente, la educación, la igualdad de oportunidades... Obra Social CajaGRANADA ofrece a la sociedad cientos de actuaciones siempre atentas a la evolución de las necesidades de ésta.

Cada año, CajaGRANADA destina en torno al 30% de los resultados obtenidos a su Obra Social. Este presupuesto, unido a la voluntad, compromiso e implicación de sus órganos de gobierno y del conjunto de la plantilla de la entidad, posibilitan el extender la acción de Obra Social a más de 2 millones de personas beneficiarias. Estas iniciativas se materializan en resultados tan concretos como la creación de empleo entre los colectivos con mayores dificultades para encontrar trabajo estable, la reforestación de un importante número de hectáreas, la recuperación de un órgano del Renacimiento, la creación de un centro sanitario en Malawi, o la instalación





de decenas de parques recreativos para los niños y mayores en zonas rurales.

En el siglo XXI, el emblema del futuro de Obra Social CajaGRANADA se evidencia en la culminación de su proyecto más importante para los próximos años: el Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía. Un espacio de vanguardia arquitectónica para la vanguardia de la acción cultural, social y solidaria, y que a partir de 2009 será el corazón de Obra Social desde donde se impulse su compromiso con el progreso de Andalucía y los andaluces.

## 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 CajaGRANADA pone énfasis en contribuir al desarrollo económico y cohesión social de Andalucía.

CajaGRANADA mide la repercusión que la actividad de Obra Social tiene en el desarrollo económico y cohesión social de su entorno en términos de generación de empleo, movimiento económico y contribución al PIB. Los resultados de 2007 evidencian un alto impacto, fruto de la sólida implicación de los profesionales con que cuenta Obra Social y el largo recorrido del trabajo realizado por la entidad. Estos resultados son obtenidos con la herramienta de simulación de creación de riqueza y empleo, creada por AIS y PriceWaterHouseCoopers para CECA.

La actividad de Obra Social CajaGRANADA, en 2007, ha generado 506 puestos de trabajo directos, indirectos o



contratados e inducidos, un impacto en el PIB de 22.334 miles de euros y un movimiento económico de 42.349 miles de euros, lo que se traduce en un importante impacto económico en términos de creación de riqueza y empleo.

## Obra Social en 2007: Simulación de Creación de Riqueza y Empleo por áreas de Actuación

|                              | CONTRIBUCIÓN AL PIB* | MOVIMIENTO ECONÓMICO* | CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO |
|------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Cultura                      | 11.375,10            | 22.170                | 228                            |
| Educación                    | 4.837,94             | 9.036                 | 111                            |
| Asistencia Social            | 3.650,72             | 6.774                 | 87                             |
| I+D                          | 1.128,99             | 1.915                 | 29                             |
| Tiempo Libre                 | 1.046,00             | 1.899                 | 24                             |
| Patrimonio Histórico         | 124,25               | 280                   | 3                              |
| Sanidad                      | 115,97               | 176                   | 2                              |
| Medio Ambiente               | 55,48                | 100                   | 1                              |
| Empleos directos Obra Social | NA                   | NA                    | 21                             |
| Empleo indirecto contratado  | NA                   | NA                    | 328                            |
| Empleo inducido              | NA                   | NA                    | 157                            |
| <b>TOTALES</b>               | <b>22.334,445</b>    | <b>42.349,418</b>     | <b>506</b>                     |
| *Cifras en Miles de Euros    |                      |                       |                                |

## Microcrédito: Una revolución silenciosa

CajaGRANADA ha continuado su labor de lucha contra la exclusión financiera, propiciando la integración social y laboral de miles de personas. Y lo ha hecho utilizando la herramienta más útil y apropiada que existe, actualmente, para conseguirlo: el microcrédito.

El microcrédito está protagonizando una revolución silenciosa porque consigue que las personas más pobres y desfavorecidas sean capaces, por sus propios medios, de salir adelante. Es una inversión

de presente y de futuro en las potencialidades del ser humano, en sus capacidades, en sus habilidades y en su férrea voluntad de granjearse un futuro mejor, para ellos y para sus familias.

Por eso, CajaGRANADA ha seguido potenciando su compromiso con el microcrédito. Porque el microcrédito es el mejor exponente de una inversión ética y solidaria que sirve para conseguir la integración de las personas en el tejido productivo de su comunidad y que, combatiendo la economía sumergida, colabora a que las personas participen en un sistema económico formalizado.

Y por eso es un instrumento financiero universal, que ayuda a que los inmigrantes se integren en las comunidades que los acogen y que contribuye a que, en los países menos favorecidos, las personas no se vean obligadas a emigrar.

## Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario basa su razón de ser en el microcrédito, como herramienta para colaborar con las personas a que sean ellas mismas las que, con su propio trabajo, esfuerzo, ilusión y capacidad, consigan salir adelante en las sociedades en que están radicados.

El microcrédito es un préstamo de pequeño importe que se concede a las personas en riesgo de exclusión para que pongan en marcha una actividad productiva autosostenible, sin necesidad de que aporten avales o garantías a la operación. Se trata, pues, de ayudar a las personas que más difícil lo tienen (jóvenes sin estudios, mujeres solas con familia a su cargo, parados de larga duración e inmigrantes, fundamentalmente) a que puedan iniciar un negocio en condiciones financieras accesibles y beneficiosas.

A través del microcrédito, una entidad financiera como CajaGRANADA entronca con su origen fundacional de lucha contra la usura, propiciando el acceso al crédito a las capas más desfavorecidas de la población. Entre los objetivos de nuestra entidad se encuentra, específicamente, la erradicación de la exclusión financiera, siendo el microcrédito uno de los mejores instrumentos que se pueden utilizar, en este siglo XXI, para cumplir con dicho objetivo.

El microcrédito es, en fin, una herramienta, un instrumento que sirve como respaldo a unas personas que en él encuentran mucho más que dinero a la hora de emprender su vida profesional. En el microcrédito encuentran apoyo, comprensión y confianza, descubriendo que, efectivamente, son dignas de crédito.

En 2007, se han recibido 188 proyectos que han dado lugar a la concesión de 82 microcréditos

Desde la creación de esta Fundación, el total de proyectos financiados para la creación de microempresas o actividades económicas autosostenibles asciende a un total de 388 en Andalucía. Además, se han firmado dos convenios con entidades de microfinanzas en Marruecos y Santiago de Chile, mediante los que se han otorgado unos 400 microcréditos a personas desfavorecidas. Se han generado, así, casi 700 puestos de trabajo, con un total de 991 beneficiarios en Andalucía. En países en vía de desarrollo se han creado más de 560 puestos de trabajo, que han beneficiado a unas 3.800 personas.

El perfil de las personas solicitantes se ajusta a la radiografía del conjunto de microcredistas de la Fundación: mayoritariamente, mujeres e inmigrantes de más de 30 nacionalidades, con cargas familiares y con dificultades para acceder al mercado laboral y que, al no tener garantías reales ni personales, han quedado en riesgo de ser excluidos del sistema financiero tradicional.

Granada, Jaén, Córdoba, Cádiz, Sevilla y Málaga son las provincias en las que se ha instalado un mayor número de negocios autosostenibles.

Estas pequeñas empresas se dedican, entre otras, a actividades culturales, deportivas y turísticas, alimentación,



artes gráficas, artesanía, comercio, educación, hostelería, industrias, informática/telefonía, restauración/reciclado, servicios de limpieza y mantenimiento, construcción/reformas, servicios administrativos, técnicos y comerciales, textil o agricultura.

La Fundación ha sido distinguida con una mención especial a las buenas prácticas en la inserción laboral de inmigrantes, "Premios Andalucía sobre Migraciones VI edición", y con una mención especial del jurado en la modalidad "Emprende" del Certamen convocado por la Confederación de Empresarios de Andalucía

### **CajaGRANADA, con la Fundación Inclusiva Baninclusiva de Santiago de Chile**

CajaGRANADA, además de tener su propio sistema de microcréditos, tiene el convencimiento de que el trabajo en origen, con las personas más desfavorecidas de los países en vías de desarrollo, desempeña un papel esencial en la consecución de un mundo más justo y solidario. Por eso, CajaGRANADA también colabora con iniciativas inclusivas de diferentes países de nuestro entorno como son Marruecos, Mauritania o Chile.

Concretamente, en el país andino, CajaGRANADA ha puesto en marcha la Fundación Baninclusiva, que tiene el objetivo de procurar el acceso al crédito en condiciones financieras no abusivas para personas pobres que tengan iniciativa y visión empresarial.

A través de Baninclusiva, se ha trasladado la filosofía del microcrédito a un país que todavía tiene notables bolsas de población que sobrevive en el sector informal de la economía.

Se trata de que las personas puedan poner en marcha pequeños negocios que les permitan ganarse la vida, a través de préstamos de pequeño importe, que se conceden sin avales. Un sistema de microcréditos que contribuirá a mejorar la vida de miles de personas y que contribuirá a erradicar las notables desigualdades socioeconómicas que todavía se dan en Chile.

La Fundación se crea con la finalidad de entregar microcréditos a personas de escasos recursos. Los proyectos son evaluados, y se financian los proyectos más emprendedores y que, por tanto, aseguran autosostenibilidad y perdurabilidad en el tiempo. La Fundación, en su gestión de concesión de microcréditos, debe cumplir en su misión con las cuatro condiciones propuestas por el grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre del Banco Mundial (CGAP):

Permanencia: para prestar servicios de microcréditos a largo plazo.

Escala: con la finalidad de alcanzar un número suficientes de clientes.

Focalización: con el propósito de llegar a la población objetivo definida en la Misión.

Sustentabilidad Financiera: capacidad para responder a los requerimientos y obligaciones financieras en el tiempo.

» *Más información en <http://www.fundacioninclusiva.cl>*

Bajo la supervisión y a propuesta de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, se desarrolló y aprobó el Plan Estratégico de Obra Social CajaGRANADA para los próximos años. Una de sus primeras actuaciones es el impulso del sistema de microcréditos a nivel internacional y la configuración del programa de contenidos del Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía. De esta manera, CajaGRANADA se consolida como la Caja de la Cultura y de la Solidaridad

## PERSONAS DIGNAS DE CRÉDITO

### Cafetería-Heladería "DULCE BOCADO"

Concepción tiene 43 años, es separada y tiene dos hijos adolescentes. Representa un sector con muchas dificultades para conseguir empleo por cuenta ajena. Gracias a un microcrédito de 12.000 € ha conseguido montar su propio negocio y crear, con la ayuda de su hija, una cafetería que se ha convertido en un punto de encuentro para las mujeres de un pequeño pueblo de Granada.

### Comercio de alimentación "Mini Market"

Amal y Haydar han llegado a España huyendo de la guerra de Irak, con sus tres hijos y sus padres. Sus 40 años reflejan lo duro que resulta, en ocasiones, caminar dejando atrás muchas cosas. Con mucho trabajo y la ayuda de un microcrédito de 12.000 €, han conseguido crear su propio negocio, Amal de alimentación y Haydar de ropa y complementos de hogar de estilo oriental. El microcrédito ha significado para ellos un nuevo proyecto de vida.



### **Academia de dibujo y pintura**

Carlos es un pintor de origen Colombiano, tiene 39 años y se encuentra en situación de desempleo. Un microcrédito de 5.000 € ha sido suficiente para realizar una exposición y dar clases particulares a todas aquellas personas que requieren su saber hacer.

### **Central de Reservas Hoteleras "LA SEPTIÈME ETOILE"**

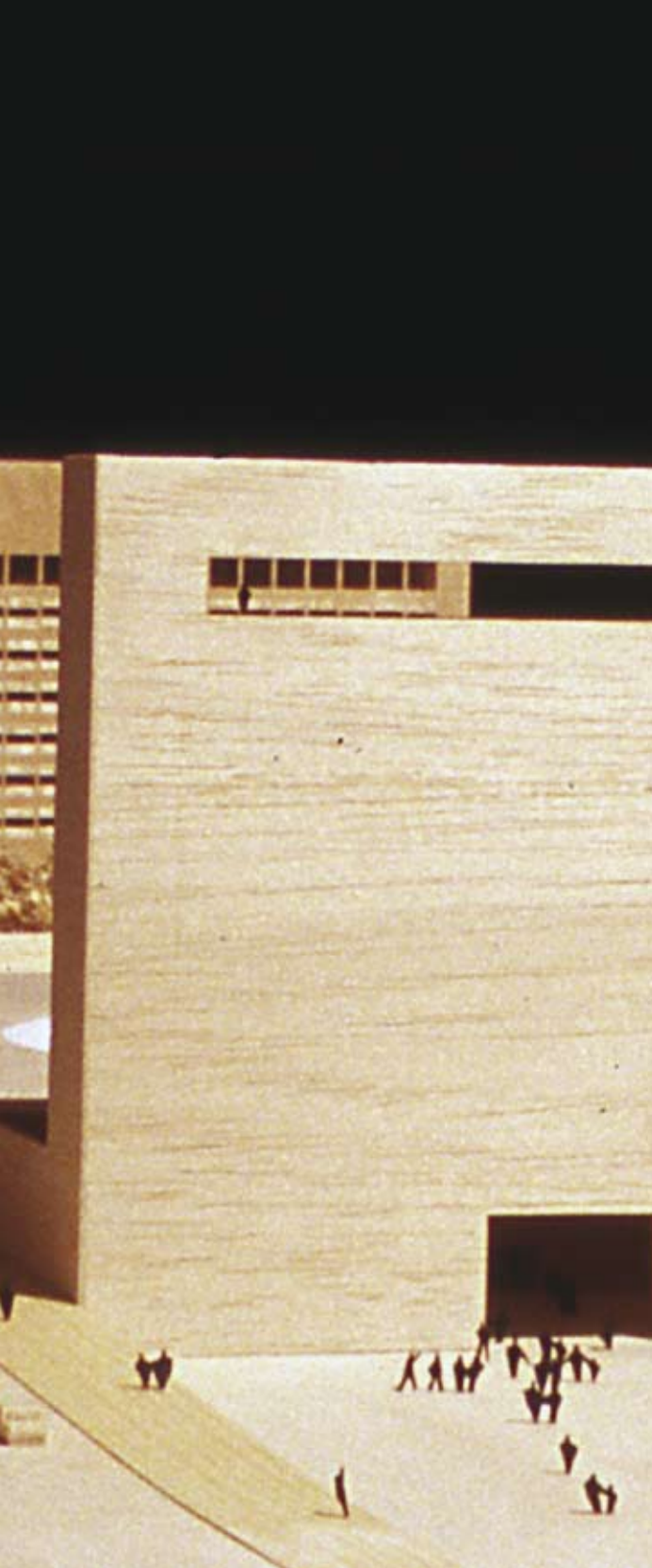
Pascale es una mujer joven, desempleada, con un hijo pequeño a su cargo. Representa a ese tipo de personas que se crece ante las dificultades, muy luchadora, y que ha realizado distintos trabajos temporales durante su larga estancia en España que ya se remonta a más de 10 años. Pascale no tiene titulación específica, pero sí una gran experiencia en el sector turístico que la avala. La concesión de un pequeño microcrédito de 8.500€ le ha permitido dedicarse a la venta de estancias hoteleras en zonas de promoción turística (Marruecos, Senegal, Palma de Mallorca y Andorra, entre otros) a precios muy competitivos.

## **Obra Social CajaGRANADA y sus Fundaciones**

Las principales líneas de actuación de la Obra Social y de las Fundaciones de CajaGRANADA se han orientado a:

- Ampliación de los Programas a Mayores: realización de programas que potencien la vida activa y la participación de las personas mayores, desarrollando el ocio activo y el intercambio generacional.
- Potenciación de Acciones de Integración Sociolaboral de Personas con Discapacidad: apoyo y colaboración en proyectos que generen empleo para trabajadores discapacitados.

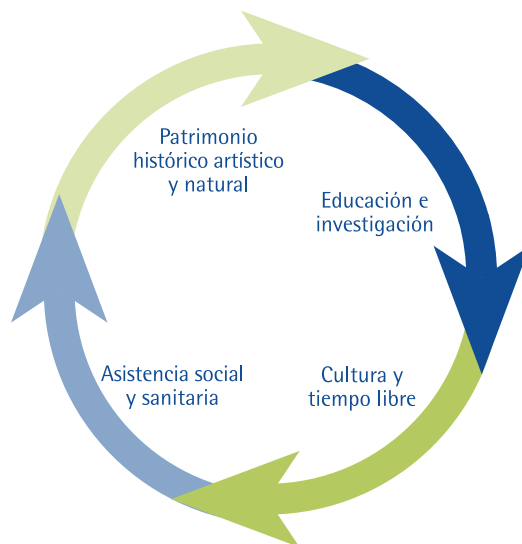




- Difusión y ampliación del sistema de microcréditos: ampliación de la cobertura del programa de microcréditos a más colectivos, como los discapacitados, y personas afectadas por la violencia de género, así como desarrollo de un desarrollo del sistema de microcréditos en países subdesarrollados o vías de desarrollo.
- Adaptación de las herramientas de gestión de la obra social: homogeneización y desarrollo del programa informático de gestión que de servicio indistintamente a la Obra Social y a las fundaciones, integrado en las herramientas de software corporativas de la entidad.
- Definición del plan estratégico de la Obra Social CajaGRANADA: análisis de situación de Obra Social CajaGRANADA y su entorno.
- Centro Cultural CajaGRANADA/Memoria de Andalucía: establecimiento de los mecanismos necesarios de seguimiento y control de calidad, para la entrega de la obra civil; proyecto de contenidos del Centro Cultural CajaGRANADA/Memoria de Andalucía; realización de un estudio de mercado para el diseño, elaboración, configuración y promoción de la marca corporativa CajaGRANADA/Memoria de Andalucía; diseño, elaboración y detalle de la estructura organizativa del nuevo centro CajaGRANADA/Memoria de Andalucía; proyecto de calendario de la programación cultural y actividades del futuro centro CajaGRANADA/Memoria de Andalucía.



## Ámbitos de actuación de Obra Social CajaGRANADA



La actuación de 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 Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía.

### Obra Social CajaGRANADA: 2007 en cifras

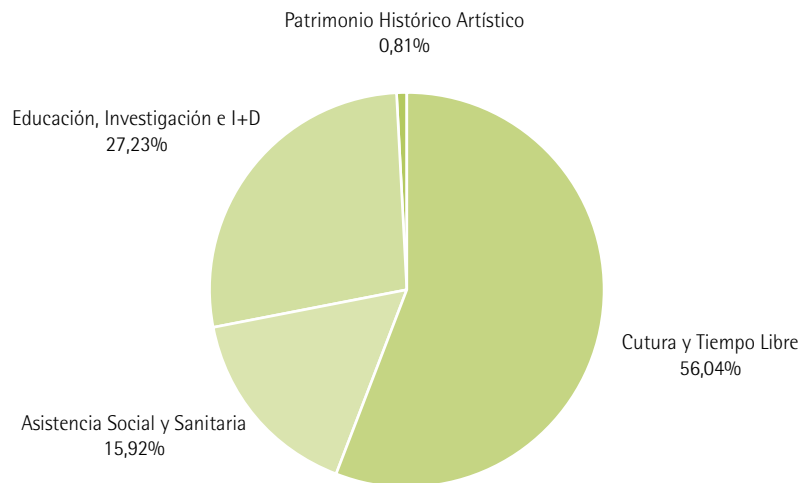
En 2007, la dotación de CajaGRANADA a su Obra Social fue de 22,5 millones de euros, con cargo a los beneficios de la organización, un 10,23% más que el año anterior. El número de acciones se sitúa en 2.715, beneficiando a 2.343.547 personas en toda Andalucía. El presupuesto con el que ha contado nuestra Obra Social se completa con los ingresos externos que provienen, de una parte de los generados por la propia actividad (247.210,40 euros) y por otra de los procedentes de subvenciones



(2.934.854,57). El crecimiento, el compromiso y las garantías de una Obra Social plenamente comprometida con las personas de su comunidad, seguirá poniéndose de manifiesto en 2008 con una dotación de 27 millones de euros.

| DISTRIBUCIÓN DEL GASTO POR ÁREAS DE ACTUACIÓN | CENTROS (PROPIOS Y EN COLABORACIÓN) | ACTIVIDADES (PROPIOS Y EN COLABORACIÓN) | BENEFICIARIOS    | GASTO EN MILES DE EUROS |
|---|-------------------------------------|---|------------------|-------------------------|
| Cultura y tiempo libre                        | 12                                  | 1.362                                   | 761.006          | 13.934,7                |
| Asistencia social y sanitaria                 | 13                                  | 883                                     | 1.073.916        | 3.959,0                 |
| Educación e investigación                     | 4                                   | 455                                     | 450.658          | 6.772,4                 |
| Patrimonio histórico artístico y natural      | 0                                   | 15                                      | 57.967           | 200,4                   |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>29</b>                           | <b>2.715</b>                            | <b>2.343.547</b> | <b>24.866,4</b>         |

### Distribución del Gasto por Áreas



## Cultura y tiempo libre

En CajaGRANADA no concebimos el progreso y el bienestar de las personas a las que dirigimos nuestra acción, sin una adecuada y rica oferta cultural y de tiempo libre. Nuestro compromiso es claro y firme. Nuestra voluntad es llegar, cada día, a más gente. Nuestra vocación, ofrecer un amplio abanico de opciones.

Con una variada acción cultural, en nuestros Centros Culturales CajaGRANADA (Puerta Real, San Antón, Motril, Almería y Jaén) se mostraron en el año 2007 un total de 86 exposiciones, de las que 65 han sido propias y 21 en colaboración. Las muestras han llegado a un total de 279.129 personas.

Llamado a convertirse en un referente nacional, el Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía los trabajos de estructura en el edificio basamento están terminados, a falta del forjado de cubierta del teatro, cuyo montaje de estructura metálica se está realizando actualmente. En el edificio pantalla se está ejecutando la planta azotea.

Un año más y en la última semana de octubre se celebró la XIII Semana Internacional de Órganos de Granada, contando con figuras de prestigio internacional. Igualmente, con el objetivo de desarrollar las distintas influencias que ha tenido el flamenco a través de su evolución histórica y que han marcado su impronta en el desarrollo de este arte para que llegue a nuestros días tal y como hoy lo conocemos, nació el Curso Flamenco en los Barrios que en este año alcanza su 7ª edición.

Claro referente del mundo de las letras, los Premios Literarios Jaén, que en su vigésimo tercera edición contaron con un total de 738 obras presentadas, resultando premiadas en la modalidad de Novela "Bosque quemado" de Roberto Brodsky, en la modalidad de Poesía "Última línea" de Tomás Hernández Molina y en la de Narrativa Infantil y Juvenil "El camino de Sherlock" de Andrea Ferrari.

En el apartado de Publicaciones y en edición propia, destaca la presentación del libro "Microcréditos. La Revolución Silenciosa", de Antonio-Claret García y Jesús Lens. Además, hemos editado un total de 33 publicaciones de las que 7 son ediciones propias, 3, en colaboración, 18 catálogos, el Balance Social y 3 ediciones de los Premios Literarios.



CajaGRANADA pone en marcha una revista on-line, newsletters, "CajaGRANADA Informa", que se difunde entre la totalidad de la plantilla. Además, a través de Internet llega a todos los ciudadanos y ciudadanas que requieren información cultural, musical y artística de las actividades que desarrolla Obra Social CajaGRANADA en Andalucía

Para CajaGRANADA, adquieren una especial importancia los programas que desarrolla conjuntamente con entidades y organismos públicos y privados. En este capítulo, destacan nuestra colaboración en el Festival Internacional de Jazz de Granada, la Feria del Libro, el Festival de Tango, el Festival de Magia Hocus Pocus, los Veranos del Corral, los Conciertos Orquesta West-Eastern Divan, la Fiesta de las Tres Culturas, el Festival Internacional de la Canción Española, la Cabalgata de los Reyes Magos, el Festival Internacional de Música y Danza de Granada, así como las actividades en el Parque de las Ciencias.

En el capítulo de tiempo libre, adquieren especial importancia para CajaGRANADA, las actividades del Club de Esquí, las actividades del Club de Tenis de Mesa y del Club de Ajedrez. Se han realizado 563 actividades sociales que han contando con la asistencia de 42.823 personas.

Diez medallas para nuestro equipo de personas con discapacidad física y cuatro medallas para nuestro equipo de personas con discapacidad intelectual en el Campeonato de España

## Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía

El nuevo Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, concebido en respuesta a las necesidades de nuestro tiempo, es un complejo arquitectónico de nueva construcción dotado de instalaciones de primer orden. La exposición permanente o "museo" de la Memoria de Andalucía, la instalación más ambiciosa del proyecto, se articula en torno al deseo de crear un lugar donde los andaluces y andaluzas puedan conocer su historia y su propia identidad como pueblo. Además del museo, el centro acogerá un Espacio Escénico, Salas de Exposiciones Temporales, Talleres, Mediateca, tienda, oficinas, almacenes y cafetería.

Sus actividades se enfocarán principalmente hacia dos áreas de interés: la cultura andaluza y los valores que transmitan desarrollo solidario para y desde nuestra comunidad. Sus objetivos se orientan a proporcionar programas de actuación que aproximen al Centro a las demandas, deseos y expectativas de sus usuarios y usuarias, promoviendo su participación y la de los agentes culturales de la zona y abriendo el Centro a las nuevas tecnologías de la comunicación.

La ejecución de las obras se encuentra a buen ritmo, previéndose su finalización para el mes de junio de 2008, fecha en la que se iniciarán los trabajos de ejecución de contenidos, y que se prolongarán hasta febrero de 2009. En marzo de 2009, podremos asistir a la inauguración del nuevo Centro Cultural CajaGRANADA Memoria de Andalucía, un centro llamado a convertirse en un espacio que hará y que acogerá historia y que saldrá al encuentro de los andaluces de ayer, de hoy y de siempre.



## Asistencia social y sanitaria

Obra Social CajaGRANADA intenta cubrir las necesidades de asistencia social y sanitaria de un ingente número de personas. Así, atendemos parte de las demandas sociales de los ciudadanos y ciudadanas, con un total de 13 inmuebles, cedidos, en unos casos, para actividades asistenciales, y, en otros, para atención a nuestros mayores. De igual forma, los cedemos para usos sociales y culturales. Destaca, de esta manera, la labor desempeñada desde nuestro Centro de Atención Familiar de Cartuja, cuya labor social se centra en prestar atención a las necesidades de los niños y niñas, así como en trabajar en el desarrollo integral de las familias.

La Fundación CajaGRANADA, cada día más comprometida con la Comunidad, ha llevado a cabo 190 actividades dirigidas a la población de mayores y a su entorno familiar. Música, teatro, espectáculos multimedia, visitas a museos y lugares históricos, talleres formativos y terapéuticos y otro tipo de celebraciones en el que han participado 302.060 personas.

Como novedad y con el objetivo de fomentar el ejercicio al aire libre, la salud y el ocio se han instalado 43 parques de mayores y 38 parques infantiles. La realización de estas infraestructuras, un profundo estudio de la realidad socioeconómica, geográfica y la demanda social, llevan a CajaGRANADA a dar prioridad a la asignación de recursos en inversión en infraestructuras básicas (inmuebles y equipamientos) que contribuyen al desarrollo social y económico de

la comunidad con efecto multiplicador ya que la obra realizada mantiene su vigencia y permite su uso a lo largo del tiempo.

### **Obra Social CajaGRANADA contribuye al desarrollo social y económico de la sociedad en la que opera mediante sus compromisos**

La Fundación CajaGRANADA favoreciendo un ambiente de sensibilización social y con un solo objetivo, el de aunar esfuerzos para procurar que todas las personas que han caído en la droga tengan la oportunidad de incorporarse a la sociedad como miembros activos y facilitar a aquellas que no han caído en este mundo, los recursos necesarios en el ámbito preventivo para que nunca necesiten acudir a un centro de rehabilitación, ha suscrito acuerdos de colaboración con Proyecto Hombre de Granada, Jaén y Almería, así como con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

En el capítulo de Asistencia a Grupos Desfavorecidos la Fundación CajaGRANADA favoreciendo un ambiente de sensibilización social a través del conocimiento de las actividades que desarrollan las ONG'S, ha llevado a cabo el Plan de Ayudas a ONG's en Granada y Jaén, beneficiando mediante los proyectos presentados a los colectivos más desfavorecidos y con menos posibilidad de desarrollo.

### **CajaGRANADA y la Cooperación Internacional**

CajaGRANADA destinó en 2007, en los distintos programas a Cooperación Internacional, un importe total de 740.782,99 € lo que representa un 0,82% del beneficio neto de la Entidad. La Fundación CajaGRANADA, dentro de su actividad social, destinó en 2007, un 10% de su presupuesto para ayudas a Cooperación Internacional, lo que representa el

3,1% del presupuesto total de Obra Social CajaGRANADA. Con estas ayudas, se pretende colaborar activamente en la lucha contra la pobreza, fomentando el desarrollo económico y social en zonas deprimidas de países en vías de desarrollo.

Se destinaron, así, ayudas a entidades sin fines lucrativos, que persiguen fines de interés general, legalmente constituidas y se actuó en diferentes zonas geográficas de África y América Latina.

Las líneas de acción social ejecutadas se centraron en atender necesidades sociales básicas y, en concreto, al acondicionamiento de infraestructuras y equipamientos para la mejora sanitaria (Hospital en Mauritania, Unidad de Cuidados intensivos en Camerún y Salud Rural, en Honduras). Igualmente, se trabajó en el desarrollo de infraestructuras de saneamiento, abastecimiento y viviendas básicas (ayudas a damnificados por los efectos de la tormenta tropical Noel en los Bateyes de República Dominicana, así como en los trámites de acondicionamiento y construcción de viviendas en República Dominicana) y en la escolarización y educación de niños/as y jóvenes (Guardería San José, en México).

Destaca, asimismo, nuestra contribución al desarrollo económico y local, con nuestros programas de microcréditos como los de Santiago de Chile o Cuba, o los proyectos de capacitación e impulso del sector productivo, atendiendo, especialmente, a pequeños empresarios y economía social, con la realización de unas Jornadas de Cooperación Internacional.

**El Premio de Cooperación Internacional, en su novena edición, ha sido otorgado a Federico Mayor Zaragoza, por su labor a favor de la educación, la paz, los derechos humanos y la democracia, así como por su lucha contra la exclusión y la pobreza, la defensa del pluralismo cultural, el diálogo entre culturas y la prevención de los conflictos**



## Educación e investigación

CajaGRANADA dedica gran parte de sus esfuerzos a la educación y a la formación. Una sociedad más solidaria y más justa se asienta sobre estos pilares. El compromiso de CajaGRANADA con la educación y la formación es un compromiso firme y duradero, que aspira a crecer progresivamente y a convertirse en uno de los grandes retos de nuestra organización.

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.

Así, durante el año 2007, hemos mantenido nuestra actividad académica en los Colegios de Primaria y Secundaria CajaGRANADA (810 alumnos atendidos por 58 profesores), Sagrada Familia de Sordos (211 alumnos atendidos por 38 personas de Atención Educativa Complementaria), Guardería Infantil Santo Ángel de Baza (donde 91 niños de 0-3 años cuentan con un equipo de 20 personas para su cuidado) y la Escuela de Formación Agraria El Soto (donde se imparten Ciclos Formativos y de Formación Ocupacional Continua a 215 alumnos).

### **Colegio de Sordos CajaGRANADA**

Desde su firme compromiso con la comunidad, CajaGRANADA sustenta el Colegio de Sordos CajaGRANADA. Este centro educativo pretende la educación y rehabilitación de los deficientes auditivos, de los disfásicos y de los alumnos con fracaso escolar, ofreciéndoles estrategias y conocimientos que hagan posible su plena integración.

La tarea educativa se acomete desde la más estricta sencillez, en un ambiente fraternal y ayudando a cada alumno/a a superar las dificultades, a cubrir sus necesidades y a cumplir su propia misión en la sociedad actual.

Imponemos un estilo de educación marcado por la confianza que tenemos en las posibili-



dades de nuestros alumnos y alumnas. Queremos hacerles partícipes de sus posibilidades.

Además de las enseñanzas comunes, por las tardes se oferta rehabilitación de la audición y el lenguaje a niños y niñas con discapacidad auditiva, así como fisioterapia a los alumnos/as que presentan necesidades educativas en la movilidad, la coordinación o algún trastorno generalizado del desarrollo, partiendo, en todos los casos, del diagnóstico médico.

Además, el centro ofrece respuesta a personas sordas con o sin implante coclear, personas sordas con otros problemas asociados a la deficiencia auditiva, personas sordociegas, personas con trastornos graves del lenguaje, personas con trastornos generalizados del desarrollo, personas con fracaso escolar en los Programas de Garantía Social, así como a inmigrantes que, además de contar con cualquiera de las necesidades descritas, tienen la carga que implica otra lengua u otra cultura.

Para responder a esta pluralidad de deficiencias, CajaGRANADA cuenta con un grupo de profesionales que, con constancia y vocación, trabajan diariamente con plena dedicación.

En los capítulos de Promoción de la Educación y Formación Profesional, destaca nuestra participación en los Cursos de Verano de la Universidad Internacional de Andalucía, en la Escuela de Padres de Alumnos, así como nuestra colaboración con más de una docena de Escuelas Taller de distintos municipios.

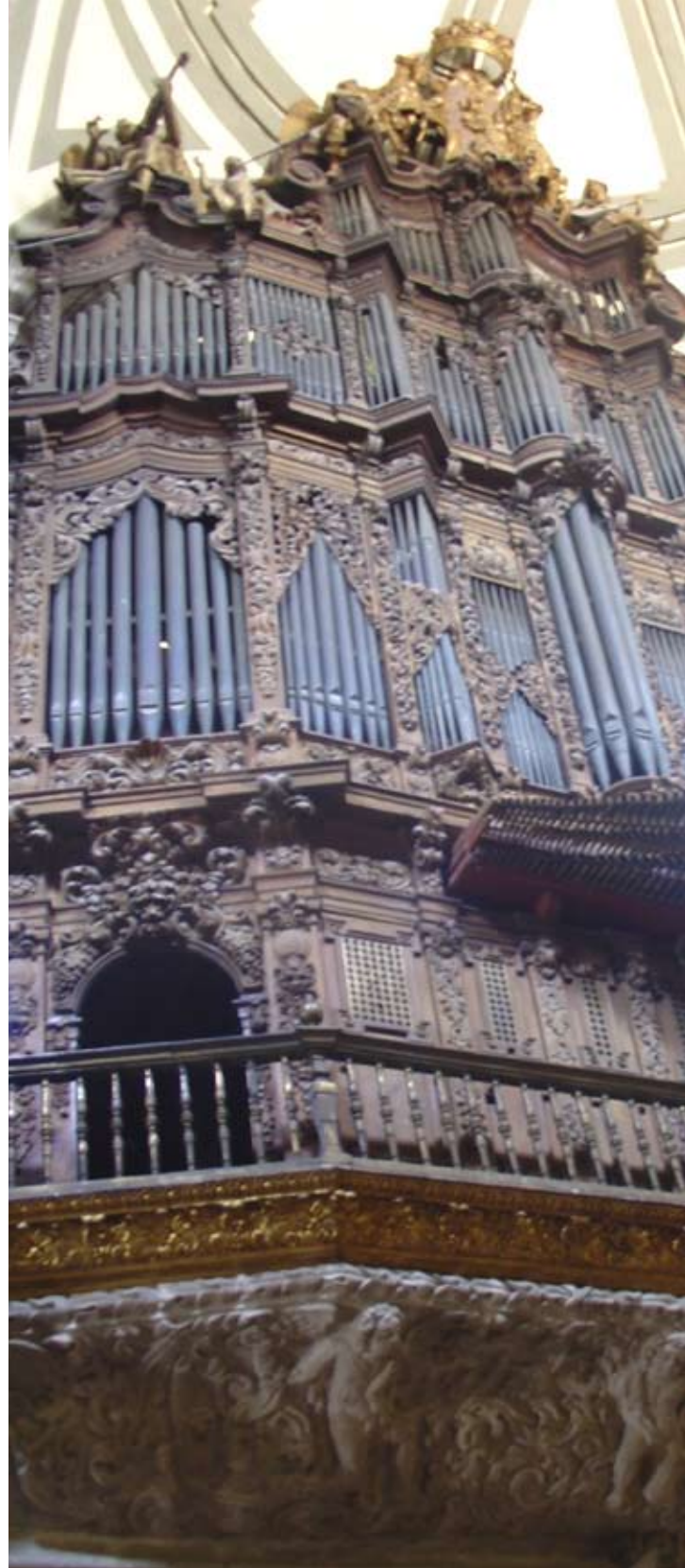
La Fundación CajaGRANADA considera la I+D como elemento fundamental para estimular el crecimiento sostenible, la productividad y la competitividad de las empresas. Con el apoyo a la investigación, intentamos potenciar la interacción entre el entorno científico y empresarial, como mecanismo para dar respuesta a las necesidades de Innovación y Desarrollo, que tanto necesita la sociedad andaluza. En este sentido, hemos mantenido nuestra línea de colaboración con la Fundación Corporación Tecnológica de Andalucía.

En el capítulo de Promoción Económica, Empleo y Economía Social, destaca nuestro apoyo a nueve grupos de Desarrollo Rural, a un importante número de Ferias y certámenes comerciales, que inciden en el crecimiento económico de las comarcas andaluzas. Igualmente, destaca nuestra aportación a la promoción del turismo, con nuestra participación en la financiación de los vuelos de bajos coste, así como los observatorios turísticos de Córdoba y Jaén. Destaca, igualmente, nuestro apoyo a estudios y publicaciones económicas que ofrezcan diagnósticos adecuados sobre la realidad socioeconómica de las diversas áreas geográficas donde CajaGRANADA, como el Informe Económico Financiero sobre la Economía Andaluza, Informe sobre la Economía Social en Andalucía.

El taller de Organería de  
CajaGRANADA, Premio "Mi Cartera  
de Inversión"

### Patrimonio histórico artístico y natural

La restauración del patrimonio histórico-artístico de nuestra tierra sigue siendo objetivo prioritario. Así desde CajaGRANADA queremos conservar y transmitir a las generaciones futuras el valor y el legado del patrimonio de nuestra comunidad. Para ello, restauramos y conservamos joyas históricas y fomentamos su uso



para evitar su deterioro. Así, continuamos con la restauración del Órgano del Santuario de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro (R.P. Redentoristas), una joya de estilo romántico, montado en 1913 por el organero P. Ghys.

### **CASO PRÁCTICO: Ayudamos a los que ayudan**

CajaGRANADA, a través de su Obra Social, convoca anualmente el Plan de Ayudas a Organizaciones No Gubernamentales locales bajo el lema Ayudamos a los que ayudan.

En 2007, CajaGRANADA ha incrementado tanto el número de proyectos subvencionados, de los 135 del pasado 2006, a los 166 subvencionados en esta edición. El aporte económico total para esta iniciativa se ha visto también incrementado, de los 200.000 euros de la edición anterior, a los casi 250.000 euros que se distribuyen este año para la realización de estos proyectos.

Las ayudas se agrupan por colectivos sociales, aquellos que requieren una atención especial y que forman parte del compromiso de Obra Social de CajaGRANADA por atender las necesidades más urgentes y por favorecer la integración en todos los ámbitos.

Así, para actuaciones en materia de infancia y juventud se han subvencionado a 17 ONGs; para minusvalías físicas y psíquicas, 47 iniciativas; en el ámbito de transeúntes y sin techo, 6 proyectos; para drogodependencias se subvencionan 2 proyectos, en Inmigración 4 actuaciones; 18 proyectos en materia de mujer e igualdad de oportunidades; para la atención de mayores se han subvencionado 7 proyectos, para salud y autoayuda, un total de 40 actuaciones, y para acciones dirigidas a luchar contra la marginación en general se han subvencionado hasta 18 proyectos.



En esta convocatoria, se han recibido 273 solicitudes de ONGs andaluzas, fundamentalmente desde las provincias de Granada y Jaén, aunque también se han presentado proyectos de las comunidades autónomas de Cataluña y Madrid. La selección se efectúa en función del interés social del proyecto y su viabilidad, siguiendo un amplio criterio de distribución. Los criterios que han orientado la decisión de la comisión encargada de la selección han sido el interés social y el asistencial, y que el desarrollo del proyecto se lleve a cabo en el ámbito de actuación de CajaGRANADA, prestando especial atención a aquellas actividades dirigidas a colectivos que sufren marginación o rechazo social.

La acción social de CajaGRANADA tiene entre sus directrices la colaboración y el apoyo permanente a las organizaciones no gubernamentales y asociaciones que desarrollan proyectos que inciden directamente en la mejora de las condiciones de vida de miles de ciudadanos. Así, a lo largo de los años de vida de la convocatoria "Ayudamos a los que ayudan", CajaGRANADA ha impulsado más de 1.000 proyectos desarrollados en ámbitos sociales en riesgo de exclusión allí donde la caja está implantada.



9

CajaGRANADA, comprometida  
con el medio ambiente

# CajaGRANADA, comprometida con el medio ambiente

| PRINCIPALES HITOS DEL AÑO 2007 <sup>15</sup>  | RETOS 2008   |
|---|--|
| <p><i>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</i></p> <p><i>Empleo de maquinaria de climatización equipada con gas refrigerante R410 que no afecta a la capa de ozono</i></p> <p><i>Implantación de prácticas ecoeficientes, como el archivo electrónico de documentación de clientes y de operaciones de activo, la generalización del correo electrónico y la sustitución de publicidad en cartelería por proyección de imágenes digitalizadas</i></p> <p><i>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</i></p> | <p><i>Ampliación del proyecto de marketing digital</i></p> <p><i>Ampliación del proceso de implantación de Inmótica a 100 Sucursales</i></p> <p><i>Ahorro energético del 15% en las sucursales con tecnología inmótica</i></p> <p><i>Aumento de la eficiencia en la gestión de los servicios de mantenimiento</i></p> <p><i>Aplicación "Proyecto Papel Cero"</i></p> <p><i>Ampliación del número de medidas ecoeficientes</i></p> <p><i>Proyecto Captiva: digitalización de documentos con lectura de caracteres OCR</i></p> <p><i>Valoración de los datos de consumo energético aportados por los fabricantes como elemento a contemplar en todas las adquisiciones de equipamientos eléctricos y electrónicos.</i></p> |

## NUESTRO ENFOQUE

*En CajaGRANADA somos conscientes de los impactos que nuestras actividades pueden generar en el medio ambiente, por lo que nos encontramos en plena fase de concepción y desarrollo de compromisos formales tendentes a su minimización, así como a promover la formación y sensibilización de la organización en esta materia.*

*De esta forma, procuramos fomentar aquellas inversiones y financiaciones que mantengan y mejoren el entorno de los pueblos y las ciudades (energías renovables, prácticas agrícolas y ganaderas sostenibles y reforestación).*

*En CajaGRANADA también procuramos disminuir nuestro impacto ambiental directo, optimizando el uso que hacemos de la energía y los recursos naturales en nuestra red de oficinas.*

*Además, conforme a lo establecido en la Ley de Cajas de Ahorros de Andalucía, 15/1999, CajaGRANADA orientará sus actuaciones a la consecución de fines de interés público, tales como el fomento del empleo, el apoyo a los sectores productivos, la protección y mejora del medio ambiente, el patrimonio cultural e histórico y la investigación, a fin de contribuir al desarrollo social y económico de Andalucía, así como su equilibrio territorial.*

<sup>15</sup> Como se deduce de la lectura del presente capítulo, CajaGRANADA ha cumplido satisfactoriamente todos los retos que se marcaba en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006.





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



## **Ejemplos de actuaciones realizadas por CajaGRANADA en 2007 para minimizar sus impactos ambientales**

### **Proyecto piloto de INMÓTICA para la automatización de elementos técnicos de oficinas**

El año 2007 ha sido un año especialmente significativo para CajaGRANADA en lo que a gestión medioambiental se refiere. Este año, hemos puesto de manifiesto nuestro compromiso con el medio ambiente y hemos avanzado en lo que se refiere a mejoras de eficiencia energética en nuestras oficinas. Así, en 2007, en tres sucursales de CajaGRANADA se ha llevado a cabo de manera experimental un proceso de automatización de elementos técnicos de oficinas. Los objetivos del proyecto son los siguientes:

- Mejorar la eficiencia energética a partir de medidas de supervisión centralizada
- Adopción de líneas maestras en el diseño técnico de sucursales
- Adopción de normas de calidad energética para los diversos procesos
- Sensibilización de toda la plantilla en estos objetivos

En las oficinas en las que hemos puesto en práctica esta serie de medidas, hemos regulado la luminosidad en la zona del público y dirección, en la zona de archivo, en la zona de aseos y almacén, y hemos gestionado de manera inteligente el horario de los rótulos luminosos. De la misma manera, hemos llevado a cabo un control exhaustivo de la climatización, operando sobre la configuración de la misma, supervisándola en tiempo real, y monitorizando el consumo energético instantáneo.

La aplicación de reglas inteligentes a cada elemento, permite maximizar el ahorro energético con un mínimo esfuerzo de control y supervisión.

En el año 2008, pretendemos instaurar el sistema de inmótica para la automatización de elementos técnicos de oficinas en un centenar de sucursales.

## **Proyecto piloto de MARKETING DIGITAL**

El proyecto nace con la idea de dinamizar nuestra publicidad y canales de marketing y conseguir un ahorro de papel en cartelería, contribuyendo a la mejora de nuestra gestión medioambiental. Se trata de sustituir los soportes de carteles actuales por monitores y pantallas de proyección que visualicen nuestros productos y servicios, campañas publicitarias específicas, información permanente de nuestra Obra Social y otros canales de información (el tiempo, la bolsa, noticias locales y sectorizadas, etc.)

Para el proceso piloto llevado a cabo en 2007, se instalaron en el mes de diciembre en la Sede Central (hall de entrada y cafetería), además de dos monitores de control de contenidos en la Dirección de Publicidad y Promoción de CajaGRANADA. Con posterioridad, se ha extendido esta experiencia a dos de nuestras oficinas. Finalizado el período de prueba, se evaluarán las mejoras obtenidas de cara a su despliegue en otras sucursales.

## **Proyecto E-FACTURA:**

El desarrollo de proyecto se ha iniciado en 2007, junto al resto de Cajas de Ahorros españolas a través de CECA. Se trata de una plataforma de gestión de facturas electrónicas, tanto para clientes como para proveedores. Las facturas se generan y comunican directamente en formato electrónico.

## **Proyecto múltiple de eliminación de papel en facturas de proveedores:**

Dentro del Proyecto de Gestión de Presupuestos/Compras/Facturación y Gestión de Inmovilizado (2007-2008), se está desarrollando el tratamiento, pago y archivo de facturas en formato electrónico, aunque hayan sido emitidas originalmente en papel. La aplicación tiene previstos distintos canales de entrada:

- Digitalización de facturas presentadas en papel
- Facturas generadas en formato electrónico por el proveedor
- Facturas emitidas por la Caja en formato electrónico, por cuenta de proveedores



En CajaGRANADA, somos conscientes de que el medio ambiente es una cuestión que nos afecta a todos y de que las generaciones futuras merecen un entorno mejor y más saludable

Por eso, hemos asumido un papel activo de cara a la sensibilización medioambiental. De esta forma, desde nuestra Obra Social y nuestra Dirección de Economía Social y Agraria colaboramos con organismos públicos en la difusión de medidas agroambientales y de conservación del medio ambiente. CajaGRANADA, así, es entidad colaboradora de la Junta de Andalucía en todo lo relacionado con la política agraria comunitaria. Participamos, pues, en la difusión de 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, tales como la conservación del suelo productivo, agricultura y ganadería ecológica, apicultura, mantenimiento de razas autóctonas en peligro de extinción, conservación de las dehesas, evitación de erosión del suelo de cultivo en pendientes, tratamiento adecuado de alpechines y purines, cultivos energéticos y aprovechamiento de residuos.

Durante el año 2007, hemos tramitado 527 solicitudes de ayudas agroambientales 402 procedentes de renovaciones de los 13 planes anteriores en vigor, procedentes del Reglamento (CE) 1257/1999 y 125 solicitudes nuevas, acogidas al nuevo Reglamento (CE) 1698/2005. Además, CajaGRANADA continúa colaborando con la Junta de Andalucía en la difusión y tramitación de los nuevos cuatro planes acogidos al Reglamento (CE) 1698/2005:

- Submedida 1: Apicultura para la conservación de la biodiversidad y prima adicional ecológica
- Submedida 2: Razas autóctonas puras en peligro de extinción
- Submedida 3: Agricultura ecológica
- Submedida 4: Ganadería ecológica

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

- 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.
- Con la publicación del Boletín de información agropecuaria, Círculo Agrario y su versión digital en el sitio web de la entidad, CajaGRANADA contribuye a la difusión y al conocimiento del patrimonio rural, la protección al medio ambiente y las medidas agroambientales.
- CajaGRANADA tiene desarrollado un Protocolo de Financiación de Proyectos de Energía Solar Fotovoltaica adaptado al vigente Real Decreto 661/2007, que pretende fomentar la financiación de proyectos de energías renovables, concretamente centrado en la financiación de plantas solares fotovoltaicas. CajaGRANADA pretende, de esta forma, fomentar el desarrollo de proyectos entre los clientes de CajaGRANADA, de forma que se genere energía limpia. De esta manera, durante el ejercicio 2007, se han financiado 10



proyectos minoristas por importe de, aproximadamente, 3 millones de euros, que incluyen tanto proyectos en huertos solares como implantados en tejados de naves industriales, favoreciendo la generación de energía limpia. Igualmente, hemos financiado un Parque Eólico para la producción de energía renovable, así como un proyecto de tamaño considerable para la financiación de una planta de biomasa, completando así la diversidad en financiación de renovables. Destaca, igualmente, la financiación puente para la promoción de proyectos de energía solar fotovoltaica que ayudarán a cumplir los objetivos de implantación de energías limpias en España. Igualmente, CajaGRANADA ha participado de forma importante en la financiación de un proyecto destinado a la gestión de residuos sólidos que, bajo la normativa vigente, permite el cierre de vertederos tradicionales, aportando un reciclaje respetuoso y de preservación con el medio ambiente, lo que, añadido a los proyectos anteriores, permite generar riqueza medioambiental y una sensibilización mayor, tal y como podemos observar en el cuadro siguiente:

| OPERACIONES CONCEDIDAS (€)     | 2007                | 2006                |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|
| Energía Eólica                 | 6.000.000 €         | 9.000.000 €         |
| Energía Solar                  | 18.000.000 €        | 1.100.000 €         |
| Biodiesel/Cogeneración/Biomasa | 1.700.000 €         | 0                   |
| Gestión de Residuos Sólidos    | 12.000.000 €        | 0                   |
| <b>Total Concedidos</b>        | <b>37.700.000 €</b> | <b>10.100.000 €</b> |

- CajaGRANADA cuenta con una circular que establece los criterios de inversión relativos a la política de créditos de la entidad, entre los que se incluyen grupos de actividad relacionados con el medio ambiente tales como energía y agricultura.
- Financiación de infraestructuras basadas en la construcción de autopistas.
- Financiación a comunidades de regantes para la obtención de sistemas más eficientes de regadío en la comarca granadina, favoreciendo el ahorro de agua. En este sentido, hemos acometido dos operaciones por importe de 11.162.000 euros.



- Financiación a entidades o proyectos que favorecen la eficiencia energética y el desarrollo sostenible. Destaca la financiación para la construcción y equipamiento de una planta de biomasa por importe de 1.749.000 euros. Destaca, igualmente, la financiación de una planta de tratamiento de residuos sólidos y cogeneración de energía a partir del tratamiento de dichos residuos
- Financiación de campañas de producción y comercialización de productos hortofrutícolas y a la exportación. CajaGRANADA ha realizado 23 operaciones por importe de 13.350.000 €. Asimismo, se ha concebido un plan especial de financiación al sector hortícola de las Costas granadinas y almerienses.
- Establecimiento de convenios con la Asociación Nacional de Criadores de Oveja Segureña, a fin de favorecer la financiación del sector ganadero.
- Establecimiento de convenios para favorecer la financiación de las actividades agrícolas. A tal fin, se han creado líneas de financiación para la campaña del tabaco, la campaña de frutales y la campaña del espárrago.
- Obra Social CajaGRANADA apoya y promueve aquellos programas y proyectos que creen conciencia comunitaria en lo relativo al medio ambiente y su protección. En colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, se desarrolla en la provincia de Jaén la plantación de 5.000 árboles realizados por escolares de esta provincia. En una jornada en la que tiene cabida lo lúdico con lo educativo, se plantan 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. Con esta iniciativa, conseguimos fomentar la conciencia ecológica entre las nuevas generaciones.



## **Inversiones Corporativas de CajaGRANADA con componente medioambiental**

Con carácter general, nuestro compromiso medioambiental lo trasladamos a través de nuestro voto en los respectivos Consejos de Administración de las empresas en que participamos. Buena parte de nuestras inversiones y participaciones se centran en compañías productoras de energías renovables: hidráulica, eólica o solar, así como en otras dedicadas al tratamiento del ciclo integral del agua o a la eliminación, tratamiento y aprovechamiento de residuos orgánicos. En este sentido cabe destacar 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 (Aquaquest)
- Tratamiento de residuos orgánicos (Novoltec, Energía Oriental)

En concreto, en 2007:

- Se han invertido 528.681€ en la adquisición de 32 sociedades dedicadas al diseño, promoción y explotación de centrales solares fotovoltaicas.
- Se ha acudido, a través de Inversiones Progranada, a la ampliación de capital de Energía Oriental para adquirir el 35% de la sociedad, desembolsando 745.000 €
- Se ha adquirido mediante suscripción en ampliación de capital el 5% de Silicio Energía, S.A. con un coste de cartera de 3.750.000 €

Nuestra participación en sociedades con un claro componente social o medioambiental representa el 6,41% del total de nuevas inversiones.



## Principales indicadores medioambientales

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 2007, fueron retiradas 29,91 toneladas de papelote y 4,20 toneladas de envases.

Consumo de papel  
(en hojas)



Es importante destacar que durante el año 2007, 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 que no se han llegado a imprimir.

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 | 2007       | 2006      |
|---|------------|-----------|
| Sobres totales (und.)                       | 10.411.801 | 9.685.562 |
| Sobres papel                                | 6.635.932  | 6.761.666 |
| Sobres virtuales                            | 3.775.869  | 2.923.896 |
| % virtual/total                             | 36,26%     | 30,05%    |

| EVOLUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA AÑO 2007 |                 |                |                 |                     |                  |
|--|-----------------|----------------|-----------------|---------------------|------------------|
| FECHA  | SOBRES EN PAPEL | SOBRES TOTALES | % VIRTUAL/TOTAL | DOCUMENTOS NO PAPEL | ÁRBOLES SALVADOS |
| 01/2007  | 572.965         | 830.977        | 31,05%          | 727.903             | 18               |
| 02/2007  | 526.164         | 789.525        | 33,36%          | 720.163             | 18               |
| 03/2007  | 555.747         | 843.923        | 34,15%          | 783.484             | 20               |
| 04/2007  | 546.522         | 823.717        | 33,65%          | 775.195             | 19               |
| 05/2007  | 592.111         | 939.055        | 36,95%          | 979.841             | 24               |
| 06/2007  | 559.816         | 873.686        | 35,92%          | 859.895             | 21               |
| 07/2007  | 530.565         | 867.167        | 38,82%          | 926.382             | 23               |
| 08/2007  | 547.740         | 844.753        | 35,16%          | 807.507             | 20               |
| 09/2007  | 505.581         | 822.601        | 38,54%          | 849.703             | 21               |
| 10/2007  | 568.190         | 919.898        | 38,23%          | 976.959             | 24               |
| 11/2007  | 562.973         | 941.349        | 40,20%          | 1.032.707           | 26               |
| 12/2007  | 567.558         | 915.150        | 37,98%          | 956.346             | 24               |

Por lo que respecta al consumo de cartuchos de tóner, éste ha experimentado un incremento durante el año 2007 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                  | 2007  | 2006  |
|---|-------|-------|
| Toners (und.)                             | 1.890 | 1.850 |
| Toners reciclados (und.)                  | 2.029 | 2.122 |
| % toners reciclados/utilizados            | 70%   | 70%   |
| % cartuchos Inkject reciclados/utilizados | 70%   | 70%   |

En CajaGRANADA, completamos el ciclo de vida de los diversos elementos, reciclando los materiales de manera individual y selectiva. A tal fin, en el mes de diciembre de 2007 se instaló otro contenedor diferenciado para el reciclado de aparatos técnicos como ordenadores obsoletos, amén del existente para papel para reciclar, impresoras y otros elementos. Con esta separación, serán llevados, durante 2008, a plantas de reciclado especializadas más de cuatro toneladas de este material eléctrico o electrónico.

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

| CONSUMO DE AGUA (m3)                      | 2007  | 2006   |
|---|-------|--------|
| Sede Central                              | 9.959 | 11.683 |
| 190 sucursales, en 2007 y 78, en 2006     | 9.648 | 4.216  |
| Colegio Primaria y Secundaria CajaGRANADA | 3.378 | 3.578  |
| Colegio de Sordos CajaGRANADA             | 1.499 | 1.767  |

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 gas refrigerante R-410 y similares que protegen la capa de ozono. En caso de averías en máquinas con gas R-22 se tiende a sustituirlas por nuevas, en vez de repararlas. Los gases son recogidos y trasladados por personal específico que cuenta con los medios necesarios para ello.



## 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 2007, CajaGRANADA ha llevado a cabo donaciones a distintas instituciones como:

- Asociación de Vecinos de El Fargue
- Centro Ocupacional de Atención a personas con discapacidad "Los Amigos"
- Federación Granadina de personas con discapacidad Física y Orgánica
- Asociación de Trasplantes de Corazón de Granada
- C. E. I. P. "A. Marín Ocete"
- Asociación de discapacitados "Creando Puentes"
- Asociación Vecinos "El Farillo de Calahonda"
- Federación de Comunidades de Regantes en Mengibar
- Colegio La Presentación Guadix

- Asociación Frida
- Asociación "Llano Acoge"
- Hermandad Sacramental Nuestra Señora de las Angustias
- Parroquia Nuestra Señora de las Angustias
- Inversión General de Granada 1
- Espachauchina El Salao S.C.A.
- Guijarro y Arantave
- Farmacia Corpus Cristo
- Cooperativa Olijayena
- Centro Cultural de Almería
- Asociación de Mujeres Ana Orantes de La Malahá
- AMPA Colegio La Milagrosa de Ubeda
- Asociación Cultural de Mujeres Amigas de la Pintura de Jun
- ADANER en Granada
- Club Deportivo Santo Domingo
- Federación de Servicios UGT de Granada
- Ayuntamiento Orce
- Betel
- Traperos de Emaús

Asimismo, en CajaGRANADA mantenemos 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 CO<sub>2</sub>, metano y N<sub>2</sub>O. 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 CO<sub>2</sub>. Éste tiene su origen en el consumo de combustibles para transporte y calefacción así como electricidad. En CajaGRANADA, estamos trabajando para reducir nuestros consumos de gas para calefacción y electricidad.

| CONSUMO DE ENERGÍA                                    | 2007       | 2006       |
|---|------------|------------|
| Gasóleo (litros)                                      | 0          | 6.000      |
| Gas para calefacción (m <sup>3</sup> )                | 49.058     | 32.972     |
| Electricidad (kwh)                                    | 14.185.114 | 13.009.067 |
| t CO <sub>2</sub> derivado de consumo eléctrico       | 5.432,89   | 4.994,44   |
| t CO <sub>2</sub> derivado de consumo gas calefacción | 101,668    | 64,955     |

Consumo de toneladas de CO<sub>2</sub> calculadas en la dirección web <http://www.ceroco2.org/calcular/Default.aspx>, iniciativa conjunta de la Fundación Ecología y Desarrollo y de la Fundación Natura

| DESPLAZAMIENTOS                       | 2007      | 2006      |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Empleados (km)                        | 2.142.156 | 2.328.258 |
| Gasto combustible coches propios en € | 26.000    | 28.800    |

En 2007, además, se inició la distribución nocturna de efectivo a un importante número de sucursales de CajaGRANADA con el fin de reducir las emisiones en el transporte, aprovechando horas de menor tráfico y eliminando los riesgos de seguridad para clientes y empleados. En 2008, seguiremos trabajando en esta línea

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

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

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



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

## El nuevo Centro Cultural CajaGRANADA, concebido como un edificio ambientalmente sostenible

### **CajaGRANADA participa en la inauguración de dos de las centrales eléctricas solares más importantes de Andalucía**

En su apuesta por las energías alternativas, CajaGRANADA, a través de su Corporación de empresas, participa con un 20% en esta iniciativa que evitará la emisión de 2.200 toneladas de CO2 a la atmósfera.

En 2007, en las granadinas zonas de Ventanas, en Cúllar, y en Alquería, en Galera, fueron inauguradas y conectadas a la red eléctrica local dos nuevos Centrales Eléctricas Solares con una capacidad productiva total de 2.0 MWp (Megavatios). En total, se conectan 220 seguidores solares de doble eje, que comenzarán a transformar la energía solar en electricidad.

El proyecto ha sido desarrollado por CajaGRANADA, con una participación del 20% y GEOSOL con el 80%. Para finales de 2008, se espera una inversión en centrales de energía solar de aproximadamente 250 millones de euros.

CajaGRANADA, en sus estrategias de participación empresarial, presta una especial atención al desarrollo de las energías renovables, estando ya presente desde hace varios



años en este sector, en actividades representativas como la generación eólica y la mini hidráulica.

En el caso de estas dos nuevas centrales solares, además de emplear para la producción de electricidad una fuente de energía renovable como es la luz solar, las instalaciones fotovoltaicas disminuyen de forma radical la producción de gases contaminantes, evitando la emisión de 2.200 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera al año, cantidad que se generaría al producir la misma electricidad con combustibles fósiles como el petróleo.

Los módulos han sido fabricados en Austria por la empresa berlinesa SOLON AG y cuentan con una potencia de 9,12 kWp cada una de ellas. Los seguidores, con estructuras de acero inoxidable, son dirigidos mediante dos motores asíncronos. El movimiento de los seguidores se calcula con un programa informático basándose en la posición actual del sol. En el caso de vientos fuertes, los seguidores están preparados para ponerse en posición horizontal automáticamente, con el fin de evitar daños.

En la actualidad, España es el mercado de energía solar más atractivo de Europa gracias a sus excelentes condiciones naturales; en promedio el sol brilla con una energía entre 1.200 kW/m<sup>2</sup> y 1.800 kW/m<sup>2</sup>. Durante el año 2005 el mercado fotovoltaico español creció alrededor de un 55%, llegando a una capacidad instalada total de 57,4 Megavatios. El 60% de esta producción está conectada a la red de distribución eléctrica local mientras que el resto son instalaciones aisladas.

En las sucursales, la iluminación es también de luz fría de bajo consumo, las cristaleras 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 redonda en una disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> y, por ende, a frenar el cambio climático.

CajaGRANADA compensa parte del CO<sub>2</sub> que genera mediante la plantación de árboles y plantas en la provincia de Jaén. Durante el ejercicio 2007, se ha cumplido ya el séptimo año de colaboración con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía de Jaén. 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 total en el marco de las acciones realizadas por Obra Social en el marco de las campañas de reforestación en 2007, ascendió a 12.000 euros.

## **CASO PRÁCTICO: CajaGRANADA, sensible al cambio climático, regula la temperatura de sus instalaciones para ahorrar energía**

CajaGRANADA aprobó una medida para propiciar el ahorro energético mediante la regulación de la temperatura en sus instalaciones, tanto en los servicios centrales como en toda su red de oficinas. En concreto, la medida contemplaba fijar en 25 grados centígrados la climatización de sus oficinas y sedes durante los meses de julio, agosto y septiembre. Esta medida supone un incremento medio de 2,5 grados sobre la temperatura media que actualmente se registra en sus instalaciones, y, como consecuencia, un ahorro de entre un 6% y un 10% de la energía que normalmente se consume durante el periodo estival, evitando la emisión de 63.000 kilos de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

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

Esta iniciativa viene a complementar el conjunto de actuaciones, que en el marco de su compromiso social corporativo, CajaGRANADA lleva a cabo. Entre ellas, la recogida selectiva de residuos, el reciclaje, la reducción del consumo de papel, la sustitución de las comunicaciones físicas por las electrónicas, archivo electrónico de operaciones, adquisición de material informático con las máximas certificaciones en ahorro energético, la eliminación de campos magnéticos y eléctricos y el uso de luminarias de bajo consumo.





# 10

Nuestros próximos pasos  
en Responsabilidad Social

## Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social

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.

No obstante, a partir de nuestra experiencia y de las lecciones aprendidas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, CajaGRANADA asume que hay áreas donde podemos y debemos seguir trabajando.

Desde la elaboración de su primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa, CajaGRANADA ha entendido éste como un proceso de mejora continua, en el que cada año incorporamos nuevas prácticas para hacer más creíble nuestro desempeño económico, social y medioambiental. Con el objeto de establecer un marco común de trabajo que ordene cada una de las acciones llevadas a cabo por CajaGRANADA en cada una de estas tres dimensiones, y a partir de las lecciones aprendidas, se está diseñando un Plan Director de Responsabilidad Corporativa. Asimismo, CajaGRANADA tiene previsto lanzar un proceso de consulta con grupos de interés internos y externos, que permita a la compañía identificar asuntos relevantes para incluir en futuros Informes de Responsabilidad Corporativa e identificar aspectos de mejora en cuanto a estructura y contenido. Por último, nuestro compromiso con la verificación del Informe de Responsabilidad Corporativa, nos ha permitido dotar de la credibilidad y rigor suficiente del mismo ante nuestros grupos de interés, así como de constituirse en un mecanismo efectivo para el aprendizaje y mejora de los procesos internos de la organización.

| DIMENSIÓN ECONÓMICA  |  |
|--|--|
| MÁXIMO RESPONSABLE DE CajaGRANADA: DIRECTOR GENERAL  |  |
| OPORTUNIDADES  | NUESTROS PRÓXIMOS PASOS  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asociación del negocio de la Caja y la responsabilidad social: seguir creciendo para avanzar en el logro de nuestros fines sociales, a partir de una gestión eficiente de los recursos que nos son confiados, como medio para garantizar nuestra estabilidad y seguridad y para mejorar permanentemente la solvencia y competitividad.</li> <li>- Generar recursos y valor tanto para la organización como para la comunidad en su conjunto.</li> </ul> | <p>Todos nuestros objetivos en materia económica se han recogido en nuestro denominado Plan Reto 2009.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento sostenible y rentable: Crecimiento del negocio de forma diversificada y sostenida, basado en la satisfacción completa de las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales, a través de procesos y sistemas orientados a la actividad comercial y de personas motivadas y alineadas a los objetivos del negocio.</li> <li>- Gestión activa del riesgo: Ser excelente en la gestión de riesgos, implementando en la gestión diaria herramientas de análisis experto, de forma que se produzca una mejora del nivel de riesgos, una maximización de la rentabilidad ajustada al consumo de recursos propios, y una agilidad y eficiencia en la concesión de operaciones de activo a clientes</li> <li>- Mejorar la productividad y eficiencia: Mejorar de forma significativa los niveles de productividad de los recursos, tanto humanos como materiales y técnicos, con un incremento del volumen de negocio y rentabilidad por empleado, y una utilización eficiente de los recursos, mediante la asignación de los mismos en base al retorno de la inversión.</li> </ul> |

| DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL   |   |
|--|---|
| MÁXIMO RESPONSABLE DE CajaGRANADA: DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE MEDIOS, BAJO LA SUPERVISIÓN DIRECTA DE LA COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD  |   |
| OPORTUNIDADES  | NUESTROS PRÓXIMOS PASOS   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepción y desarrollo de compromisos formales tendentes a la minimización de nuestros impactos en el medio ambiente, recogidos en un sistema de gestión integral.</li> <li>- Fomentar las inversiones y financiaciones que mantengan y mejoren el entorno (energías renovables, prácticas agrícolas y ganaderas sostenibles y reforestación).</li> <li>- Disminución de nuestro impacto ambiental directo, optimizando el uso que hacemos de la energía y los recursos naturales en nuestra red de oficinas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuestros objetivos a medio plazo están siendo recogidos y definidos en nuestro Plan Director en Responsabilidad Social Corporativa 2009-2012, si bien, cabe destacar la necesidad de definir un plan de gestión ambiental avanzada.</li> </ul> |

| DIMENSIÓN SOCIAL  |                         |
|---|-------------------------|
| MÁXIMOS RESPONSABLES DE CajaGRANADA:  |                         |
| 1.- PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO: DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE SECRETARÍA GENERAL   |                         |
| 2.- DERECHOS HUMANOS: COMITÉ DE DIRECCIÓN DE CAJAGRANADA  |                         |
| 3.- SOCIEDAD: DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y OBRA SOCIAL Y DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE SECRETARÍA GENERAL |                         |
| 4.- RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS: DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE NEGOCIO  |                         |
| OPORTUNIDADES   | NUESTROS PRÓXIMOS PASOS |

#### 1.- Prácticas laborales y ética del trabajo:

a) Seguir avanzando en materia de igualdad.

b) Garantizar un entorno de trabajo con profesionales comprometidos, motivados y cualificados.

- Nuestros objetivos a medio plazo están siendo recogidos y definidos en nuestro Plan Director en Responsabilidad Social Corporativa 2009-2012, si bien, cabe destacar el desarrollo de prácticas relacionadas con la contratación, formación y satisfacción de los profesionales que conforman la entidad, así como el fomento del diálogo y la participación de los profesionales para conocer sus opiniones y expectativas.

#### 2.- Derechos Humanos

a) Involucrar a nuestros proveedores en el respeto en temas fundamentales como los derechos humanos.

b) Seguir avanzando en materia de igualdad.

- Acometer un plan de homologación de todos nuestros proveedores.  
- Aprobación de un plan de igualdad formal en la Caja

#### 3.- Sociedad

a) Toma de posición activa en el desarrollo de actuaciones ante las necesidades de la población (cultura, asistencia y solidaridad).

b) El esquema de gobierno y la gestión de CajaGRANADA puede responder exitosamente a los nuevos retos del entorno.

Nuestros objetivos a medio plazo han sido recogidos en el Plan Director de Obra Social, si bien cabe destacar que CajaGRANADA aspira a convertirse en una organización reconocida y valorada por realizar una actuación eficaz que desde un planteamiento innovador, permita mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas en Andalucía.

Seguir trabajando para reforzar nuestros sistemas de transparencia y gobierno ético.

**4.- Responsabilidad sobre productos:** la demanda de productos y servicios con un componente de valor añadido social y medioambiental constituyen una verdadera oportunidad para integrar cuestiones de responsabilidad social corporativa en nuestra estrategia.

Nuestros objetivos a medio plazo están siendo recogidos y definidos en nuestro Plan Director en Responsabilidad Social Corporativa, si bien, cabe destacar que aspiramos a desarrollar productos que incorporen cuestiones sociales y medioambientales.



Para poder dar cumplimiento a todos nuestros objetivos a medio plazo, recogidos casi íntegramente en el Plan Director en Responsabilidad Social Corporativa, CajaGRANADA ya está trabajando en la consecución de lo que hemos denominado "Retos 2008", y que representan las metas a las que CajaGRANADA espera poder dar cumplimiento durante este año. Se trata de objetivos que se han incluido en cada uno de los capítulos de este Informe y que, de alguna manera, esperamos que contribuyan a satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés. Finalizado el ejercicio, rendiremos cuenta de nuestros avances en una nueva edición de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa.





11

Índice del contenido del GRI



| ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE |  |   |
|------------------------------------|--|---|
|                                    | G3   | Global Compact                                      |
|                                    |  | Página  |
| <b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>       |  |   |
| 1.1                                | 1.1. Declaración del máximo responsable, estrategia  | 8   |
| 1.2                                | 1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades  | 12-16, 40, 76-78, 82-83, 132-133, 168, 194, 216-219 |
| <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>   |  |   |
| 2.1                                | 2.1. Nombre de la organización   | 2   |
| 2.2                                | 2.2. Principales marcas, productos y/o servicios   | 24-25   |
| 2.3                                | 2.3. Estructura operativa de la organización   | 26  |
| 2.4                                | 2.4. Localización de la sede principal de la organización  | 2   |
| 2.5                                | 2.5. Número de países en los que opera y nombre en los que desarrolla actividades significativas   | 22-24   |
| 2.6                                | 2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica   | 22-24   |
| 2.7                                | 2.7. Mercados servidos   | 22-24, 85   |
| 2.8                                | 2.8. Dimensiones de la organización (ventas netas, capitalización total, etc.)   | 28  |
| 2.9                                | 2.9. Cambios significativos, estructura y propiedad de la organización   | En 2007, CajaGRANADA ha abierto 8 sucursales nuevas |
| 2.10                               | 2.10. Premios y distinciones   | 35-36   |
| <b>PÁRAMETROS DE LA MEMORIA</b>    |  |   |
| Perfil de la memoria               |  |   |
| 3.1                                | 3.1. Periodo que cubre la memoria  | 19  |
| 3.2                                | 3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente   | 17  |
| 3.3                                | 3.3. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)   | 19  |
| 3.4                                | 3.4. Punto de contacto   | 2   |
| Alcance y cobertura de la memoria  |  |   |
| 3.5                                | 3.5. Proceso de definición del contenido de la memoria (determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos, identificación de los grupos de interés)  | 12-19   |
| 3.6                                | 3.6. Cobertura de la memoria   | 12-13   |
| 3.7                                | 3.7. Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria  | 12-13   |
| 3.8                                | 3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones | 12-13   |
| 3.9                                | 3.9. Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas   | 19  |
|                                    | Motivos para no aplicar los Protocolos de Indicadores GRI  |   |

|      |  |   |
|------|--|---|
| 3.10 | 3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores | En las páginas 83, 86, 205, se han incluido notas aclaratorias en los propios cuadros o a pie de página |
| 3.11 | 3.11. Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de cálculo                              | En las páginas 83, 86, 205, se han incluido notas aclaratorias en los propios cuadros o a pie de página |

#### Índice del contenido del GRI

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 3.12 | 3.12. Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria | 222 |
|------|--|-----|

#### Verificación

|      |   |    |
|------|---|----|
| 3.13 | 3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria | 19 |
|------|---|----|

### GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### Gobierno

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 4.1 | 4.1. Estructura de gobierno de la organización   | 54-56   |
| 4.2 | 4.2. Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo   | 55  |
| 4.3 | 4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo gobierno que sean independientes o no ejecutivos  | 55, Informe Anual de Gobierno Corporativo pág. 39   |
| 4.4 | 4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno  | 54-56   |
| 4.5 | 4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano y el desempeño de la organización  | 55  |
| 4.6 | 4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno  | 43-45, 54-56, 63, Informe Anual de Gobierno Corporativo 92-97   |
| 4.7 | 4.7. Procedimiento para la determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos | Por el momento, CajaGRANADA no tiene un procedimiento de capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno en estas materias |
| 4.8 | 4.8. Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación                                       | 41-46   |



|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| 4.9  | 4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, social y ambiental, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios  | 24, 44-45, 49-50, 58      |
| 4.10   | 4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desarrollo económico, ambiental y social  | 44-45, 49-50              |
| <b>Compromiso con iniciativas externas</b>     |  |                           |
| 4.11   | 4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un principio de precaución   | 57-59                     |
| 4.12   | 4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe  | 24                        |
| 4.13   | 4.13. Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:<br>- Esté presente en los órganos de gobierno<br>- Participe en proyectos o comités<br>- Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios<br>- Tenga consideraciones estratégicas | 24, 58, 195               |
| <b>Participación de los grupos de interés</b>  |  |                           |
| 4.14   | 4.14. Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido  | 52-53                     |
| 4.15   | 4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete   | 50-56                     |
| 4.16   | 4.16. Participación de los grupos de interés (frecuencia)  | 52-56                     |
| 4.17   | 4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria   | 12, 14-16, 50-53, 78, 216 |
| <b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>                     |  |                           |
| <b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b> |  |                           |
|  | <b>La Responsabilidad Social Corporativa en CajaGRANADA</b>  | <b>40</b>                 |
|  | Un modelo de responsabilidad basado en el doble dividendo  | 46                        |
|  | Valor económico añadido  | 65                        |
|  | Valor económico indirecto  | 67                        |
|  | <b>CajaGRANADA, comprometida con sus clientes</b>  | <b>82</b>                 |
|  | El perfil de nuestros clientes   | 83                        |
|  | Próximos a nuestros clientes   | 85                        |
|  | Monte de Piedad  | 118                       |
|  | <b>CajaGRANADA, comprometida con su comunidad</b>  | <b>168</b>                |
|  | Microcrédito: Una revolución silenciosa  | 171                       |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | Obra Social CajaGRANADA: 2007 en cifras  | 179   |
|   | <b>Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social</b>   | <b>216</b>  |
| <b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b> |  |   |
| Desempeño Económico                       |  |   |
| EC.1                                      | EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagados a proveedores de capital y a gobiernos | 65-66   |
| EC.2                                      | EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático   | 208-213   |
| EC.3                                      | EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales  | 140   |
| EC.4                                      | EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos   | CajaGRANADA ha recibido 146.014,76 € en concepto de ayudas formación                        |
| Presencia en el mercado                   |  |   |
| EC.5                                      | EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugar donde se desarrollen operaciones significativas   | 152   |
| EC.6                                      | EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas   | 71-72   |
| EC.7                                      | EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas  | CajaGRANADA no aplica criterios de territorialidad para la contratación de altos directivos |
| Impactos económicos indirectos            |  |   |
| EC.8                                      | EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie   | 171, 180  |
| EC.9                                      | EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de los impactos  | 67  |
| <b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>                |  |   |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN   |  |   |
|   | <b>CajaGRANADA, comprometida con el medio ambiente</b>   | <b>194</b>  |
|   | Sistema de gestión medioambiental de CajaGRANADA   | 195   |
|   | Principales indicadores medioambientales   | 203   |
|   | CajaGRANADA y el cambio climático  | 208   |
|   | <b>Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social</b>   | <b>216</b>  |

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

| Materiales |   |     |  |
|------------|---|-----|--|
| EN.1       | EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen   | GC8 | 203  |
| EN.2       | EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados  | GC8 | 203-205  |
| Energía    |   |     |  |
| EN.3       | EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias   | GC8 | 208  |
| EN.4       | EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias   | GC8 | 208  |
| EN.5       | EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia   | GC9 | CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable   |
| EN.6       | EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas | GC9 | 196-197  |
| EN.7       | EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas  | GC8 | 199-201, CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable  |
| Agua       |   |     |  |
| EN.8       | EN8 Captación total de agua   | GC8 | 205  |
| EN.9       | EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua  |     | 205, todas las aguas utilizadas por CajaGRANADA son gestionadas por los contratos de servicios suscritos por la entidad con las empresas de gestión de aguas que operan en los municipios en los que estamos presentes |



|                                       |   |     |  |
|---------------------------------------|---|-----|--|
| EN.10                                 | EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada   | GC8 | 205, 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 |
| <b>Biodiversidad</b>                  |   |     |  |
| EN.11                                 | EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas   | GC8 | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada   |
| EN.12                                 | EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas | GC8 | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada   |
| EN.13                                 | EN13 Hábitat protegidos o restaurados   |     | 212  |
| EN.14                                 | EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad   |     | 212  |
| EN.15                                 | EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie   |     | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada   |
| <b>Emisiones, vertidos y residuos</b> |   |     |  |
| EN.16                                 | EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso  | GC8 | 208  |



|       |   |     |   |
|-------|---|-----|---|
| EN.17 | EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso                               | GC8 | <p>208. Información no disponible. El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa CajaGRANADA 2009-2012 contempla ampliar la información contenida en este Informe. En próximas ediciones CajaGRANADA espera poder incluir un mayor grado de detalle sobre emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, derivadas de los desplazamientos de su plantilla. De momento, sólo disponemos de información sobre la emisión de gases de efecto invernadero por consumo eléctrico y por consumo de gas calefacción.</p>                                      |
| EN.18 | EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | GC9 | <p>CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder reportar este indicador en un futuro de forma fiable</p>   |
| EN.19 | EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso                                | GC8 | <p>205. Información no disponible. El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa CajaGRANADA 2009-2012 contempla ampliar la información contenida en este Informe. En próximas ediciones CajaGRANADA espera poder incluir un mayor grado de detalle, aunque, progresivamente, CajaGRANADA reduce estas emisiones con la ampliación del número de máquinas de aire acondicionado que se renuevan a fin de eliminar las que utilizan el gas R-22, por otras más modernas que utilizan el gas refrigerante R-410 y similares que protegen la capa de ozono.</p> |

|                       |  |     |   |
|-----------------------|--|-----|---|
| EN.20                 | EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso   | GC8 | Indicador no relevante porque, en CajaGRANADA, no se producen emisiones atmosféricas significativas derivadas del consumo de combustibles fósiles.  |
| EN.21                 | EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino  | GC8 | Los vertidos de aguas residuales de CajaGRANADA van a la red de saneamiento público y, aproximadamente, deberían coincidir con nuestros consumos de agua.<br><br>203, 205. Información no disponible en su totalidad. El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa CajaGRANADA 2009-2012 contempla ampliar la información contenida en este Informe. En próximas ediciones CajaGRANADA espera poder ampliar la información e incluir detalle del peso del material eléctrico o electrónico reciclado. Por el momento, sólo disponemos de información relativa al papel y envases retirados, así como sobre las unidades de tóners reciclados. |
| EN.22                 | EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento  | GC8 | En 2007, no se han producido derrames accidentales significativos   |
| EN.23                 | EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos  | GC8 | En 2007, CajaGRANADA no ha transportado residuos considerados peligrosos  |
| EN.24                 | EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente | GC8 | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no afectan de manera significativa la biodiversidad de las áreas donde está implantada  |
| EN.25                 | EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante             |     |   |
| Productos y servicios |  |     |   |
| EN.26                 | EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto   | GC8 | 196-197   |



|                        |  |     |   |
|------------------------|--|-----|---|
| EN.27                  | EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos   | GC8 | Las actividades desarrolladas por CajaGRANADA no implica a priori venta de productos con materiales de embalaje |
| Cumplimiento normativo |  |     |   |
| EN.28                  | EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental   | GC8 | CajaGRANADA no ha sido multada o sancionada por incumplimiento de normativas medioambientales en 2007           |
| Transporte             |  |     |   |
| EN.29                  | EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal |     | 208   |
| General                |  |     |   |
| EN.30                  | EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales   |     | 202   |

## DIMENSIÓN SOCIAL

### INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

|  |     |
|--|-----|
| CajaGRANADA y sus proveedores              | 68  |
| CajaGRANADA, comprometida con sus clientes | 82  |
| CajaGRANADA, comprometida con su plantilla | 132 |
| CajaGRANADA, comprometida con su comunidad | 168 |

### INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

#### 1. Prácticas laborales y ética del trabajo

### INFORMACIÓN SOBRE ENFOQUE DE GESTIÓN

|  |            |
|--|------------|
| <b>CajaGRANADA, comprometida con su plantilla</b>          | <b>132</b> |
| Atracción y retención del talento                          | 136        |
| Desarrollo profesional                                     | 141        |
| Igualdad de oportunidades                                  | 149        |
| Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno | 157        |
| Salud y seguridad laboral                                  | 158        |
| <b>Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social</b>   | <b>216</b> |

| Empleo                                 |   |   |
|--|---|---|
| LA.1                                   | LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región  | 135-136   |
| LA.2                                   | LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región   | 137-138. La rotación por región no es significativa para CajaGRANADA  |
| LA.3                                   | LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal  | 140. CajaGRANADA, no distingue entre plantilla con jornada fija y con jornada reducida a la hora de aplicar sus beneficios sociales. CajaGRANADA distingue entre plantilla fija y plantilla eventual. |
| Relaciones empresa/ trabajadores       |   |   |
| LA.4                                   | LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo   | GC3 157   |
| LA.5                                   | LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos   | GC3 158   |
| Salud y seguridad en el trabajo        |   |   |
| LA.6                                   | LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo | 160   |
| LA.7                                   | LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región   | 162-163   |
| LA.8                                   | LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves                       | 142, 163  |
| LA.9                                   | LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos  | 158-162   |
| Formación y educación                  |   |   |
| LA.10                                  | LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado   | 144   |
| LA.11                                  | LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales   | 141-146   |
| LA.12                                  | LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional   | 147-148   |
| Diversidad e igualdad de oportunidades |   |   |
| LA.13                                  | LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad   | GC6 56, 135   |
| LA.14                                  | LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional  | 152   |



## 2. Derechos Humanos<sup>16</sup>

### INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

|  |            |
|--|------------|
| <b>La Responsabilidad Corporativa en CajaGRANADA</b>                 | <b>40</b>  |
| CajaGRANADA y sus proveedores  | 68         |
| <b>CajaGRANADA, comprometida con sus clientes</b>                    | <b>82</b>  |
| Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes | 94         |
| El Monte de Piedad   | 118        |
| <b>CajaGRANADA, comprometida con su plantilla</b>                    | <b>132</b> |
| Desarrollo profesional   | 141        |
| Igualdad de oportunidades  | 149        |
| Representación laboral en sindicatos y órganos de gobierno           | 157        |
| Salud y seguridad laboral  | 158        |
| <b>CajaGRANADA, comprometida con su comunidad</b>                    | <b>168</b> |
| Microcrédito: Una revolución silenciosa                              | 171        |
| CajaGRANADA y la cooperación internacional                           | 185        |
| <b>Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social</b>             | <b>216</b> |

### Prácticas de inversión y abastecimiento

HR.1 HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos GC1-GC2

Información no disponible porque CajaGRANADA no ha detectado riesgos específicos en esta materia, puesto que el entorno jurídico donde opera garantiza una adecuada protección de los derechos humanos.

HR.2 HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y en medidas adoptadas como consecuencia GC1-GC2

Información no disponible porque hasta el momento, CajaGRANADA no ha considerado estos aspectos para la selección de proveedores. No obstante, el "Manual de Políticas de Relaciones con proveedores" contempla, para 2008, un proceso de homologación de éstos, en el que se valorará su adhesión a Global Compact, y a los convenios y criterios de la OIT y demás organismos que promueven mejores prácticas en materia de RSC.

<sup>16</sup> CajaGRANADA no opera en un entorno de riesgo de incumplimiento de derechos humanos fundamentales. Además, el análisis de materialidad desarrollado conforme a la norma AA1000 no establece los Derechos Humanos como un asunto relevante en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Por tanto, de acuerdo al principio de materialidad de Global Reporting Initiative, la Caja ha decidido no abordar explícitamente este asunto en su Informe. No obstante, la estrategia y desempeño de CajaGRANADA en materia de Derechos Humanos se basa en el escrupuloso respeto a los 10 principios de Global Compact de Naciones Unidas, al que está adherida desde 2005, y ante la que presenta anualmente sus correspondientes Informes de Progreso. Más información en [www.unglobalcompact.org/COP](http://www.unglobalcompact.org/COP). Además, CajaGRANADA respeta escrupulosamente los aspectos de no discriminación, la libertad de asociación, la no explotación infantil, los derechos de los indígenas y los trabajos forzados, recogidos en textos como la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Convenio Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, o la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo.

|  |  |         |  |
|--|--|---------|--|
| HR.3   | HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados |         | CajaGRANADA está trabajando en sus sistemas de gestión para poder responder este indicador de manera fiable.   |
| No discriminación                                    |  |         |  |
| HR.4   | HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas   | GC1-GC6 | 152  |
| Libertad de asociación y convenios colectivos        |  |         |  |
| HR.5   | HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos                  | GC3     | 157-158  |
| Explotación infantil                                 |  |         |  |
| HR.6   | HR6 Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación  | GC5     | Ninguna de las actividades desarrolladas por la Entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil                                       |
| Trabajos forzados                                    |  |         |  |
| HR.7   | HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación                                       | GC4     | Ninguna de las actividades desarrolladas por la Entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de trabajo forzado  |
| Prácticas de seguridad                               |  |         |  |
| HR.8   | HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades  |         | 146. CajaGRANADA está trabajando para poder relacionar el desempeño de este indicador con empresas subcontratadas  |
| Derechos de los indígenas                            |  |         |  |
| HR.9   | HR9 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  |  |         |  |
| INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN              |  |         |  |
| <b>La Responsabilidad Corporativa en CajaGRANADA</b> |  |         | <b>40</b>  |
| Modelo de gobierno corporativo de CajaGRANADA        |  |         | 54   |
| Prevención de Blanqueo de Capitales                  |  |         | 59   |

|      |  |      |  |
|------|--|------|--|
|      | Participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying   |      | 64   |
|      | <b>CajaGRANADA, comprometida con su plantilla</b>  |      | <b>132</b>   |
|      | Desarrollo profesional   |      | 141  |
|      | <b>CajaGRANADA, comprometida con su comunidad</b>  |      | <b>168</b>   |
|      | Desarrollo económico y cohesión social   |      | 170  |
|      | Microcrédito: una revolución silenciosa  |      | 171  |
|      | <b>Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social</b>   |      | <b>216</b>   |
|      | <b>Comunidad</b>   |      |  |
| S0.1 | S01 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 |      | 171  |
|      | <b>Corrupción</b>  |      |  |
| S0.2 | S02 Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción  | GC10 | 61   |
| S0.3 | S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización  | GC10 | 61   |
| S0.4 | S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción  | GC10 | 61. De los cuatro incidentes, dos se han resuelto con despido, uno con traslado forzoso y otro, con suspensión de empleo y sueldo por seis meses |
|      | <b>Política pública</b>  |      |  |
| S0.5 | S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"   |      | 64   |
| S0.6 | S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países   |      | 64   |
|      | <b>Comportamiento de competencia desleal</b>   |      |  |
| S0.7 | S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados  |      | 63   |
|      | <b>Cumplimiento normativo</b>  |      |  |
| S0.8 | S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones                                      |      | 63   |
|      | <b>4. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>  |      |  |
|      | <b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>   |      |  |
|      | <b>CajaGRANADA, comprometida con sus clientes</b>  |      | <b>82</b>  |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  | La satisfacción de nuestros clientes   | 87  |
|  | El servicio de atención al cliente de CajaGRANADA  | 88  |
|  | Una oferta comercial adaptada a las necesidades de nuestros clientes   | 94  |
|  | Comunicaciones comerciales   | 125   |
|  | Protección de datos  | 127   |
|  | <b>Nuestros próximos pasos en Responsabilidad Social</b>   | <b>216</b>  |
| <b>Salud y seguridad del cliente</b>       |  |   |
| PR.1                                       | PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación | 127-129   |
| PR.2                                       | PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes      | 90, 128-129   |
| <b>Etiquetado de productos y servicios</b> |  |   |
| PR.3                                       | PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos  | 125-127   |
| PR.4                                       | PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes  | 128-129   |
| PR.5                                       | PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente  | 87-88   |
| <b>Comunicaciones de marketing</b>         |  |   |
| PR.6                                       | PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios  | 125-126   |
| PR.7                                       | PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes  | 125   |
| <b>Privacidad del cliente</b>              |  |   |
| PR.8                                       | PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes   | 128-129   |
| <b>Cumplimiento normativo</b>              |  |   |
| PR.9                                       | PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización  | 128-129. El coste total de las multas significativas asciende a 6.100 euros |



| <b>SUPLEMENTO SECTORIAL</b>        |  |   |
|------------------------------------|--|---|
| <b>Gestión de la RSC</b>           |  |   |
| CSR.1                              | Política de Responsabilidad Social Corporativa   | 46-50   |
| CSR.2                              | Organización de la RSC   | 48-49   |
| CSR.3                              | Auditorías de RSC  | Durante el ejercicio 2007, 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.) | 59-63   |
| CSR.5                              | Incumplimiento de normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.   | 128-129   |
| CSR.6                              | Diálogo con las partes interesadas (incluye premios de matiz social)   | 35-36, 50-53  |
| <b>Desempeño social interno</b>    |  |   |
| INT.1                              | Política interna de RSC (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.)                               | 149-163   |
| INT.2                              | Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo   | 137-138   |
| INT.3                              | Satisfacción de los empleados  | 141   |
| INT.4                              | Retribución de los Altos Directivos  | 55. Informe de Gobierno Corporativo Página 89-90  |
| 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  | 149-152   |
| INT.7                              | Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)   | 135-136   |
| <b>Desempeño hacia la sociedad</b> |  |   |
| SOC.1                              | Acción Social  | 108-117, 168-191  |
| SOC.2                              | Valor económico añadido (EVA)  | 65-66   |
| <b>Proveedores</b>                 |  |   |
| SUP.1                              | Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales)                                   | 68-73   |
| SUP.2                              | Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)  | 68-73   |
| <b>Banca Minorista</b>             |  |   |
| RB.1                               | Aspectos sociales de la política de la Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)   | 103-105, 118-121, 171-175   |
| RB.2                               | Perfil de la política de créditos  | 101, 117, 118-121, 171-175  |
| RB.3                               | Criterios sociales de sostenibilidad en la política de créditos  | 118-121, 171-175, 199-201   |
| <b>Banca de inversión</b>          |  |   |
| IB.1                               | Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión   | 74, 202   |

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| IB.2                            | Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales   | 83-84   |
| IB.3                            | Operaciones con un alto contenido social y medioambiental  | 24-25, 100-105, 168-191   |
| <b>Gestión de activos</b>       |  |   |
| AM.1                            | Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos   | 74  |
| AM.2                            | Activos bajo Gestión con aspectos de sostenibilidad  | 74, 202, 210-211  |
| AM.3                            | Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)  | 74  |
| <b>Seguros</b>                  |  |   |
| INS.1                           | Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (Marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consejo, etc.)  | 105, 114, 128   |
| INS.2                           | Perfil de los clientes   | 96-97   |
| INS.3                           | Reclamaciones de clientes  | 92  |
| INS.4                           | Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)   | 105, 114, 128   |
| <b>Desempeño medioambiental</b> |  |   |
| F.1                             | Políticas medioambientales aplicadas a las líneas estratégicas de negocio  | 194-202   |
| F.2                             | Procesos para asesorar y proyectar los riesgos medioambientales en las diferentes líneas estratégicas de negocio   | 194-202   |
| F.3                             | Procedimientos de análisis de riesgos  | 59, 194-202   |
| F.4                             | Procesos de monitorización de clientes   | 57-59   |
| 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 | 194-202   |
| F.7                             | Interacciones con clientes, compañías inversoras y socios de negocio con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales                                     | 199-202, 210-211  |
| F.8                             | Compromisos a través de aspectos medioambientales con compañías de la cartera de la organización   | 74, 202, 210-211  |
| F.9                             | Activos sujetos a proyecciones medioambientales  | 74, 202, 210-211  |
| F.10                            | Política de votación en los aspectos medioambientales  | 74  |
| F.11                            | Activos bajo dirección donde la organización tiene el derecho a votar o aconsejar sobre las acciones   | 13  |
| 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 |



12

Informe de Verificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 005/08**

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 2007***

Y con número de depósito legal: B-21018-2008

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<sup>+</sup>**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 28 de marzo de 2008 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-008/08 de fecha 12 de marzo de 2008 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: 11 de abril de 2008

  
El Director General de AENOR





Edita: CajaGRANADA  
Depósito legal: B-21018-2008  
Diseño y comunicación: Alternativa

