



Informe Responsabilidad Social Corporativa

2005

Cómo  
Somos?



**Informe Responsabilidad Social Corporativa  
2005**





## índice

<b>Carta del Presidente</b>	<b>6</b>
<b>Principios de la elaboración del presente informe</b>	<b>8</b>
<b>Principales magnitudes</b>	<b>10</b>
<b>1. CajaGRANADA</b>	<b>13</b>
1.1. CajaGRANADA en 2005	14
1.2. CajaGRANADA, ahora	16
1.3. Un modelo de gestión responsable	21
<b>2. El valor de la responsabilidad</b>	<b>25</b>
2.1. Nuestro desafío	26
2.2. Con las comunidades rurales	27
2.3. Con los emprendedores locales	29
2.4. Con el sector agrario	30
2.5. Con la inclusión financiera	33
2.6. La Obra Social de CajaGRANADA	39
<b>3. Desarrollando el futuro de nuestra comunidad</b>	<b>51</b>
3.1. Respuestas a los retos del siglo XXI de nuestra comunidad	52
3.2. Más allá de los números	61
<b>4. Las personas de CajaGRANADA</b>	<b>65</b>
4.1. CajaGRANADA, centrada en las personas	66
4.2. Datos principales de la plantilla	68
4.3. Atracción y retención de talento	69
4.4. Desarrollo profesional	73
4.5. Participación sindical	76
4.6. Igualdad de oportunidades	78
4.7. Un entorno de trabajo saludable y seguro	82
<b>5. Una forma diferente de ser diferentes y competitivos</b>	<b>87</b>
5.1. Hacia una nueva estrategia de negocio	88
5.2. Pioneros en buen gobierno y responsabilidad social	91
5.4. Avanzando en la gestión ambiental	98
<b>Próximos objetivos de CajaGRANADA</b>	<b>105</b>
<b>Indicadores</b>	<b>109</b>



## Carta del Presidente

Ésta es una ocasión especial. Por primera vez, CajaGRANADA hace público un informe de responsabilidad social corporativa. Sin embargo, esto no debe dar a entender que la filosofía empresarial que se ha venido a denominar como responsabilidad social corporativa sea algo nuevo para nosotros. Más bien al contrario; si algo nos ha distinguido a lo largo de nuestra historia es la convicción de que nuestro papel en el mundo va más allá de la obtención de un excedente económico. En CajaGRANADA, creemos que nuestra misión no es otra que contribuir a construir un futuro mejor para quienes nos rodean, generando prosperidad económica, y contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa y más sostenible. Y todo ello, haciendo lo que mejor sabemos hacer: poniendo en el mercado productos y servicios financieros alineados con nuestros objetivos como institución. Productos y servicios que ayudan a las personas a poner en marcha sus sueños, a construir un hogar y a protegerse de las incertidumbres del futuro, entre otros. Así, CajaGRANADA ofrece un doble dividendo, conjugando un beneficio social con la debida rentabilidad de nuestras actividades. No cabe olvidar que la obtención de un beneficio económico es la condición necesaria para poder continuar desempeñando nuestra importante función social. El beneficio financiero es el instrumento que nos permite crear beneficio social.

La maximización del valor añadido para el conjunto de la sociedad es lo que nos mueve. Ésa era nuestra razón de ser cuando, hace ya más de 100 años, nos pusimos en marcha. Y sigue siéndolo. En las próximas páginas, les mostraremos algunas de las iniciativas de las que nos sentimos más orgullosos, y que actúan como señales que muestran nuestro compromiso con la sociedad. Por ejemplo, podrán leer cómo CajaGRANADA se ha convertido en una entidad pionera en la integración de las cuestiones de responsabilidad corporativa en la política y estructura de gobierno corporativo de la sociedad, acordando el Consejo de Administración la constitución de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad. Podrán también conocer las medidas implantadas en CajaGRANADA para promover la igualdad de género; medidas que nos sitúan entre las compañías españolas más avanzadas en la materia. Asimismo, les mostraremos cómo, durante el año pasado, formalizamos diversos procedimientos destinados a evitar la aparición de casos de acoso en nuestros centros de trabajo. Desde la doble convicción de que se trata de comportamientos moralmente inaceptables, y de que, en CajaGRANADA, tenemos la obligación de cuidar de que nuestras personas no se vean sometidas a situaciones que atenten contra su dignidad y que puedan menoscabar su bienestar emocional y su calidad de vida.

A lo largo de este primer informe de responsabilidad corporativa, podrán leer también por qué en CajaGRANADA entendemos que, si algo nos distingue en el panorama financiero español, es nuestro compromiso con la

justicia social, nuestro compromiso con la mejora de las condiciones de vida de los colectivos más desfavorecidos. Por eso hemos hecho del microcrédito uno de los signos distintivos de nuestra identidad, y por eso hemos dedicado notables esfuerzos a su promoción. Entendemos que el microcrédito es una herramienta crucial para combatir la exclusión social y financiera, dado que posibilita la puesta en marcha de iniciativas empresariales y de autoempleo por parte de personas en riesgo de exclusión. Cabe resaltar que, en los últimos años, los microcréditos impulsados desde CajaGRANADA han posibilitado la creación de centenares de empleos. Estamos convencidos de que el microcrédito es, y continuará siendo, una herramienta crucial para el combate de la exclusión social en nuestras áreas de actividad, y por eso, mantenemos el compromiso de seguir haciendo del microcrédito una de las banderas de nuestro compromiso con la sociedad. Ese esfuerzo nos era reconocido por Naciones Unidas, que nos encomendó el establecimiento del Focal Point español durante el Año Internacional del Microcrédito, celebrado en 2005. Nuestra apuesta por el microcrédito se ha visto reforzada, también, con la reciente concesión del Premio Nobel de la Paz a Mohammad Yunus, economista y fundador del Grameen Bank, en Bangladesh. El profesor Yunus, un buen amigo de CajaGRANADA, que ya en 2002 recibía de S.M. la Reina Dª Sofía, nuestro premio a la Cooperación Internacional. Desde los años setenta, el empuje y la iniciativa de Yunus y de su revolucionario "Banco de los pobres" han servido para transformar ideas preconcebidas, respecto del papel que las entidades de crédito pueden y deben desempeñar en la lucha contra la pobreza y la desigualdad. Qué mejor manera de fomentar la paz, que la lucha en pro de la erradicación de la pobreza... Hoy, Grameen Bank ha concedido más de dos mil millones de dólares en microcréditos y tiene más de seis millones de clientes, más del 90% de los cuales son mujeres. La concesión del Nobel a Yunus y Grameen Bank nos demuestra que cada uno de nosotros, incluso las entidades de crédito, podemos aportar algo para solucionar los problemas sociales y para la consecución de una paz firme y duradera.

No quisiera dejar de referirme, tampoco, al importante papel que nuestra Obra Social continúa desempeñando como herramienta para promover la inclusión social y financiera en las áreas en donde CajaGRANADA tiene implantación. Buena parte de nuestros beneficios son revertidos a la sociedad a través de nuestra Obra Social. En el año 2005, nuestras actividades de Obra Social llegaron a más de dos millones de personas. Pero no somos complacientes: en CajaGRANADA queremos que nuestra Obra Social haga más cosas para llegar a más gente. Y queremos continuar siendo pioneros en nuestro enfoque, continuando en el desarrollo de actividades punteras, como los conciertos "De tu parte", adoptando un enfoque participativo que nos sitúa en vanguardia entre las compañías españolas en materia de acción social.

Este informe llega, además, en un momento especial: hace unos meses hacíamos público el Reto 2009 de CajaGRANADA, documento que recoge el marco de referencia de nuestra entidad en los próximos tres años. En el marco de dicho plan, pretendemos continuar reforzando los compromisos de nuestra entidad con la prosperidad económica, la sostenibilidad ambiental y la justicia social. Pretendemos crecer de modo responsable, distribuyendo el valor generado por nuestras actividades entre el conjunto de la sociedad. Algunos de nuestros futuros planes de acción en dichas materias les son detallados a la conclusión de este informe.

Por último, me gustaría destacar que este informe ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 de Global Reporting Initiative y ofrece una visión equilibrada del desempeño económico, social y ambiental de nuestra entidad. Allá donde nos ha sido posible, hemos comenzado a utilizar los criterios marcados por G3, la nueva Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad presentada por Global Reporting Initiative en octubre de 2006.

En cualquier caso, quisiera recordarles que nuestro compromiso con la sociedad es un proceso de mejora continua. Pero creemos que vamos por el buen camino. Espero que, tras la lectura del informe, coincidan conmigo.

# Principios de elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de CajaGRANADA



Este Informe de Responsabilidad Corporativa de CajaGRANADA constituye el primer ejercicio que realiza la entidad con el fin de dar a conocer a sus grupos de interés los principales impactos económicos, sociales y ambientales de su actividad. Está elaborado teniendo en cuenta las recomendaciones emanadas de Global Reporting Initiative (GRI). A este respecto cabe mencionar que la Confederación Española de Cajas de Ahorros, de la que CajaGRANADA forma parte, es desde mayo de 2005, Organisational Stakeholder de Global Reporting Initiative, en representación del conjunto de las Cajas de Ahorros españolas. Cabe destacar, también, que la Caja General de Ahorros de Granada es una de las entidades participantes en el grupo de trabajo constituido en el seno de la Confederación Española de Cajas de Ahorros para la evaluación de los indicadores elaborados por GRI para el sector financiero.

CajaGRANADA entiende que la elaboración de información sobre responsabilidad corporativa es un proceso de mejora continua. La entidad mantiene el compromiso de adaptar paulatinamente sus sistemas de gestión y de recogida de información con el fin de mejorar, en sucesivas ediciones, el alcance y la precisión de la información reportada, así como la verificación externa de la misma, siempre de acuerdo con las directrices emanadas de Global Reporting Initiative. Con ese propósito, entre otros, se crea a comienzos de 2006 la Comisión de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en el seno del Consejo de Administración de CajaGRANADA.

Si desea recibir cualquier aclaración sobre el contenido de este informe puede ponerse en contacto con:

**CajaGRANADA**

**Dirección de Órganos de Gobierno**

**Carretera de Armilla, 6 – 18006 GRANADA**

**Teléfono: 902 100 095**

**[www.cajagranada.es](http://www.cajagranada.es)**

**[rpaiz@caja-granada.es](mailto:rpaiz@caja-granada.es)**

- *Más información sobre Global Reporting Initiative en <http://www.globalreporting.org>*

- *Más información sobre CajaGRANADA en <http://www.caja-granada.es>*

# Principales magnitudes



	31.12.05 (Miles de €)	31.12.04 (Miles de €)	Variación 05/04
<b>Balance</b>			
Total Balance Público	10.425.204	8.804.486	18,4%
Crédito a la Clientela	8.347.785	7.003.143	19,2%
A.F. disponibles para la venta	1.012.791	900.680	12,4%
Inmovilizado material	256.214	248.069	3,3%
Depósitos a la clientela	8.278.036	6.908.465	19,8%
Recursos propios	804.438	661.558	21,6%
<b>Resultados</b>			
Margen de Intermediación	233.693	225.099	3,8%
Margen Ordinario	291.435	272.571	6,9%
Margen de Explotación	117.761	103.724	13,5%
Beneficio antes de Impuestos	92.996	78.215	18,9%
Resultados después de Impuestos	71.941	59.100	21,7%
<b>Ratios</b>			
Depósitos por empleado	3.580,4	3.069,1	511,3
Créditos por empleado	3.610,6	3.111,2	499,4
Margen Ordinario por empleado	126,1	121,1	5,0
Margen de Explotación por empleado	50,9	46,1	4,9
B.A.I. por empleado	40,2	34,7	5,5
Depósitos por oficina	17.427,4	4.761,7	2.665,8
Créditos por oficina	17.574,3	4.964,0	2.610,3
Margen Ordinario por oficina	613,5	582,4	31,1
Margen de Explotación por oficina	247,9	221,6	26,3
B.A.I. por oficina	195,8	167,1	28,7
Coeficiente de Solvencia	10,26%	9,85%	0,4
Tasa de Morosidad	0,92%	1,29%	-0,4
Tasa de Cobertura de Moros	249,68%	180,76%	68,9
<b>CAJA GRANADA , datos más relevantes</b>			
<b>Distribución de Resultados</b>			
Beneficio neto	68.040	55.405	22,8%
A reservas generales	47.628	38.055	25,2%
A dotación Obra Social	20.412	17.350	17,6%
<b>Recursos Humanos y Materiales</b>			
Oficinas	475	468	1,5%
Plantilla	2.312	2.251	2,7%
Cajeros automáticos	549	537	2,2%

Datos Homogeneizados según circular 4/2004 del Banco de España (NIC)





1.

CajaGRANADA

## 1.1. CajaGRANADA en 2005

### Más competitiva

En 2005, CajaGRANADA continuó cumpliendo con los objetivos previstos en su Plan Director 2002-2006. El volumen de negocio experimentó un crecimiento del 20,9%, con respecto a 2004, hasta alcanzar los 18.149 millones de euros. Por su parte, el balance consolidado superó los 10.425 millones de euros, una mejora del 18,4%, con respecto al año anterior. La inversión crediticia llegó hasta los 8.668 millones de euros, superando en un 22,6% las cifras de 2004, mientras que los activos dudosos disminuyeron en un 15% en el mismo periodo.

### Más solidaria

Durante 2005, la Obra Social de CajaGRANADA continuó desarrollando una importante labor filantrópica y asistencial en sus áreas de influencia destinando, a tal efecto, más de veinte millones de euros. Fueron desarrolladas más de 2.400 actividades, que beneficiaron a más de dos millones de personas. Adicionalmente, CajaGRANADA manifestaba su compromiso de duplicar el presupuesto de su Obra Social, pasando de los 20 millones de euros en 2005, a los 40 en 2009. En lo que se refiere al año 2006, la Obra Social de CajaGRANADA cuenta con un presupuesto por encima de los 23 millones de euros, un crecimiento superior al 11% sobre las cifras de 2005. En la actualidad, CajaGRANADA destina un 30% de sus resultados a mejorar la cultura, impulsar el desarrollo local, fomentar la integración y propiciar la solidaridad.

### Más cerca del cliente

CajaGRANADA apuesta de modo firme por las nuevas tecnologías, al objeto de ofrecer el servicio más eficaz y ágil para cada usuario, habilitando nuevos canales para las relaciones entre la entidad y sus clientes, garantizando la seguridad y la confidencialidad, así como la libertad de movimiento y de horarios para el usuario de estos nuevos canales de comunicación. Bajo esta perspectiva, en 2005, se ponía en marcha un servicio para permitir a los clientes de CajaGRANADA la operatoria desde móviles. De este modo, los usuarios de Caja Electrónica de CajaGRANADA pueden hacer uso de este servicio, además de por Internet, desde su teléfono móvil o PDA. La Caja Electrónica de CajaGRANADA sigue incrementando la gama de servicios que ofrece a toda la clientela de la entidad financiera dada de alta en este servicio gratuito, en el que se opera desde cualquier lugar y momento, a través de Internet.



## Invirtiendo más en el futuro

CajaGRANADA continuó prestando su apoyo a proyectos que den respuesta a las dos premisas básicas de su estrategia de inversión: participar en proyectos de futuro, solventes y líderes y que, a su vez, tengan un profundo trasfondo social. Así, además de las actuaciones en el sector agroalimentario o en la promoción de vivienda protegida, cabe destacar las inversiones de CajaGRANADA en capital riesgo. Buena parte de las participaciones de CajaGRANADA se materializan en fondos o sociedades de capital riesgo que apoyan las iniciativas de jóvenes emprendedores, fundamentalmente en empresas tecnológicas y de I+D, contribuyendo a la modernización del tejido empresarial andaluz.

## Liderando el combate contra la exclusión financiera

Según los datos publicados en 2005 por Servimedia Comunicación y la Fundación Empresa y Sociedad, CajaGRANADA es la décima compañía española, y la tercera caja de ahorros, en lo que se refiere a las menciones recibidas en los medios de comunicación, por sus actividades sociales. La destacada atención de los medios de comunicación se centró en las iniciativas de CajaGRANADA relacionadas con la integración y atención a colectivos en riesgo de exclusión, y es fruto del liderazgo de CajaGRANADA en la promoción de instrumentos de combate a la exclusión social y financiera. En 2005, año designado por la Asamblea General de las Naciones Unidas como Año Internacional del Microcrédito, a CajaGRANADA le fue encomendada por Naciones Unidas la constitución del Focal Point español.

## Haciendo propios los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

CajaGRANADA refrendaba en 2005 su vocación de compromiso social con la adscripción al Pacto Mundial de Naciones Unidas (ONU) para el compromiso ético, convirtiéndose en una de las entidades españolas y andaluzas en suscribir esta alianza internacional. El Pacto Mundial de Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan, como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta responsable. Dichos principios hacen referencia a la protección de los derechos humanos y los de los trabajadores, el cuidado y la preservación del medio natural y el combate a la corrupción.

## Construyendo un entorno de trabajo mejor y más saludable

El Consejo de Administración de CajaGRANADA aprobaba en 2005, por unanimidad, el "Protocolo para la prevención del acoso sexual en CajaGRANADA y procedimientos para su tratamiento", convirtiéndose en la primera empresa andaluza en contar con un protocolo de este tipo. El texto contempla los principios necesarios para prevenir y combatir el acoso en el ámbito laboral. Esta iniciativa se suma a las ya adoptadas, previamente, por la entidad para la construcción de un entorno de trabajo más saludable, y entre las que se encuentran las destinadas a promover la igualdad de oportunidades y que llevaron a CajaGRANADA, ya en octubre de 1998, a ser considerada "Entidad colaboradora en la igualdad de oportunidades" por la Junta de Andalucía.

## Integrando la responsabilidad corporativa en la gestión estratégica

La Caja entiende que las cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa son asuntos claves que determinan la capacidad de competir y sobrevivir de las organizaciones en el largo plazo. Y, por esta razón, entiende que la responsabilidad última sobre estos asuntos debe recaer en los máximos órganos de gobierno y de dirección. Con el propósito de reforzar la gestión diaria de los asuntos de responsabilidad corporativa, en el año 2005 se asignaba la responsabilidad en dichas materias a la Dirección de Órganos de Gobierno, en dependencia directa de la Dirección General Adjunta de Secretaría General. Adicionalmente, a comienzos de 2006, y para reforzar el compromiso estratégico de CajaGRANADA con la responsabilidad corporativa, el Consejo de Administración acordó la creación de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, en el seno del propio Consejo de Administración. Con esta ubicación en el máximo órgano de administración, se muestra el máximo compromiso de CajaGRANADA con estos principios de actuación.

## 1.2. CajaGRANADA, ahora

### Más de 200 años de historia

1740	Creación del Monte de Piedad de Santa Rita de Casia de Granada.
1838	En 1838 surge la primera Caja de Granada, que desaparece en 1866.
1891	Aprobación de los estatutos de la Caja General de Ahorros y Monte de Piedad de Granada, Caja de Granada fue pionera en la constitución de una Asamblea General desde su inicio, criterio que no fue aplicado por el resto de cajas españolas hasta el año 1977.
1947	Comienza la expansión de la red de oficinas con un total de 22 sucursales.
1954	Gracias al acuerdo alcanzado con las cajas andaluzas y a los cambios en la normativa estatal, comienza la expansión a Jaén.
1966	A mediados de los años sesenta la Caja de Granada contaba con 133 oficinas, de las que 29 pertenecían a Jaén y su provincia.
1982	Comienza la informatización de los procesos mediante la adquisición del primer ordenador en Andalucía, un NCR, que permitía gestionar en tiempo real las cuentas de los clientes. De esta manera fue la primera institución española, y una de las primeras en Europa, que informatizaba sus procesos.
1991	Llega la expansión al resto de Andalucía y resto del territorio nacional, cuando ya cuenta con más de 190 oficinas y comienza la apertura de nuevas sucursales en Madrid, Barcelona y resto de Andalucía.
2001	Se produce la fusión con la Caja Provincial de Granada.
2005	Las diferentes sedes por las cuales ha pasado la entidad, son un fiel reflejo de la evolución que ha experimentado, comenzando por la situada en la calle Jesús y María, pasando por la ubicada en la calle San Matías, la de la Plaza Isabel la Católica y la sede Central de la Plaza de Villamena, hasta la actual sede diseñada por el Arquitecto Campo Baeza. Inaugurada en 2001, es una de las principales joyas modernas arquitectónicas de la ciudad y ha recibido numerosos premios y menciones nacionales e internacionales por la luminosidad y la distribución del espacio.
	CajaGRANADA es una de las entidades financieras pioneras del programa internacional en materia de combate a la exclusión financiera. Es la encargada, por parte de las Naciones Unidas, de la constitución del Focal Point español en el Marco del Año Internacional del Microcrédito.

Heredera de una larga tradición, CajaGRANADA se ha convertido en una de las principales entidades financieras de nuestro país. Servicios financieros globales para personas comprometidas con su futuro y con el de los suyos. CajaGRANADA, ahora

## Una entidad en crecimiento

CajaGRANADA comenzó su expansión territorial a mediados del siglo pasado. Primero, en Granada, para después expandirse hacia Jaén. La entidad ha seguido incrementando su presencia en Andalucía Oriental, gracias al continuo crecimiento de su red de oficinas en la provincia de Almería. La expansión territorial también ha llevado a la entidad a abrir nuevas sucursales fuera de Andalucía, concretamente en Madrid, Barcelona y Melilla.

### Contribución de CajaGRANADA al Producto Interior Bruto, 2005 (Cifras en miles de euros)

2005

Partidas	
Remuneraciones del Trabajo	126.273
Remuneraciones del Capital	0,00
Beneficio Retenido	68.040
Amortizaciones	21.318
Impuestos	19.528
Valor añadido en España	235.159
Rentas fuera de España	0,00
Valor añadido Total	235.159
PIB 2005 (Millones de Euros)	900.000
Contribución al PIB	0,03%

*Esta línea ascendente ha permitido a CajaGRANADA situarse entre las primeras 20 cajas de ahorro españolas, alcanzando un balance superior a los 10.000 millones de euros en 2005.*



**96 millones**  
de euros de beneficios

**22,6% de crecimiento**  
de la inversión crediticia

**1,1 millones**  
de clientes

El paso al nuevo milenio ha supuesto un gran hito para CajaGRANADA. Los objetivos de la entidad han venido marcados por la presencia del euro y de unos mercados más competitivos, por las nuevas tecnologías y por fenómenos derivados de la globalización económica, como la inmigración.

El Plan Director 2002-2006 aprobado por la entidad contemplaba en detalle el escenario anterior y el inventario de planes y acciones necesarias en todas las áreas de la organización para acometer los desafíos frutos del mismo. Las líneas estratégicas básicas que contemplaba dicho Plan eran las siguientes:

- Crecimiento de negocio, centrado, sobre todo, en la inversión crediticia y en el impulso a las comisiones.
- Contención de costes, que permitiese trasladar esos crecimientos a mejoras en eficiencia y productividad.
- Refuerzo de la solvencia y la liquidez.

En los próximos años, la entidad incrementará su implicación con el territorio, con su prosperidad económica y con el desarrollo integral de sus ciudadanos, gracias a la creciente especialización y profesionalización de los productos y servicios que ofrece, y gracias también a la adopción de nuevas tecnologías y a la adecuación de los servicios financieros a Internet.

*Durante 2005, tuvo lugar la elaboración de los trabajos preparatorios del nuevo plan estratégico que, bajo el nombre de Reto 2009, vio la luz a mediados de 2006 y que orientará la entidad en la segunda parte de esta década decisiva para CajaGRANADA.*

En el siglo XXI, CajaGRANADA servirá de puente entre lo local y lo global, permitiendo a los clientes acceder a sus servicios o productos en cualquier momento y desde cualquier parte, siempre con la vista puesta en la contribución a la prosperidad de nuestro ámbito de actuación.

CajaGRANADA ha cumplido con lo previsto en el Plan Director 2002-2006, doblando su balance gracias al importante esfuerzo llevado a cabo por la plantilla y forjando de esta manera una Caja sólida, fuerte, autónoma y bien implantada en Andalucía.

Durante el periodo, se cubrieron las expectativas en relación con el activo, con la inversión crediticia, con los recursos ajenos y los recursos fuera de balance, el balance de negocio, la productividad, la morosidad y la solvencia.

### **CajaGRANADA, con las empresarias y profesionales granadinas**

A comienzos del año 2005, CajaGRANADA suscribió un acuerdo de colaboración con la Asociación Granadina de Empresarias y Profesionales, AGRADE. Con la materialización de este convenio, CajaGRANADA, en el marco de su colaboración permanente con las principales instituciones de Granada, pretende apoyar la iniciativa empresarial de las mujeres granadinas y prestar el mejor de los servicios a este colectivo, tanto desde el ámbito financiero, económico y profesional. El objetivo de estos acuerdos es la realización de acciones que propicien la dinamización económica y el fortalecimiento de los sectores productivos de las zonas de presencia preferente de CajaGRANADA.

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

En 2005, CajaGRANADA ha obtenido un resultado consolidado de 96 millones de euros y ha aumentado sus resultados un 21,7% con respecto al año anterior, alcanzando los 71,9 millones de euros después de impuestos.

*Un 21% de los clientes de CajaGRANADA habitan poblaciones de menos de 5.000 habitantes.*

Los vectores del crecimiento de CajaGRANADA hay que buscarlos en el importante incremento del volumen de negocio y la aportación de la cartera de participaciones empresariales. El volumen de negocio llegó hasta los 18.149 millones de euros, con un crecimiento interanual del 20,9%, y la cartera de participaciones empresariales a valor de mercado se incrementó en un 51% hasta alcanzar los 326 millones de euros.

*El margen de intermediación ha aumentado un 3,8%, el margen ordinario un 6,9% y el margen de explotación un 13,5%.*

El balance consolidado ha experimentado un crecimiento interanual del 18,4%, superando los 10.425 millones de euros. Aquí, se puede destacar el crecimiento del 22,6% de la inversión crediticia, alcanzando los 8.668 millones de euros.

Los activos dudosos han disminuido en un 15%, mejorando de esta manera la calidad de la inversión crediticia y elevando su cobertura al 250%.

El total de recursos administrados de terceros también ha crecido en un 19,4%, alcanzando un volumen de 9.481 millones de euros y destacando el crecimiento de los recursos fuera de balance de un 40,4%.

#### **CajaGRANADA, con la investigación, el desarrollo y la innovación**

Gracias a la colaboración entre INTECNA, compañía surgida en el año 2003 con el apoyo de CajaGRANADA, y Sun Microsystems, la multinacional informática que desarrolló Java, se constituyó, en el Business Information Center del Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud de Granada, el Centro de Excelencia Java, que pretende ser una factoría de software libre pensada para dar servicio a las administraciones públicas, la universidad y las empresas andaluzas.

La creación del Centro de Excelencia Java es el proyecto más emblemático de la Fundación I+D del Software Libre, constituida con el apoyo de CajaGRANADA y entre cuyos objetivos figuran el fomento y la participación en proyectos de investigación de software libre y la realización de proyectos a medida de las necesidades de las administraciones públicas.

Otra importante línea de inversión de CajaGRANADA en sectores innovadores se materializa en empresas tecnológicas del sector alimentario (Puleva Biotech), y en la producción de energía en base a recursos renovables, ya sean hidráulicos (Navitas Energía S.L.), eólicos (Energías Renovables, S.A., Parque Hinojal 1, S.A., Marquesado Eólico, S.A.) o solar (Geosol Ibérica GMBH).

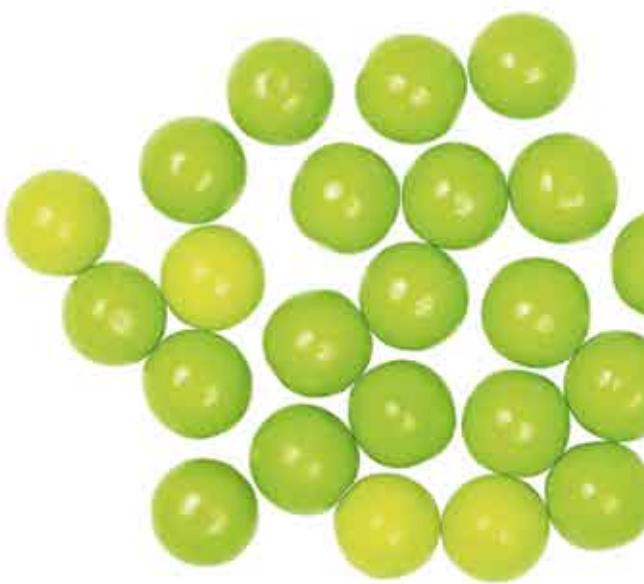
- *Más información en <http://www.caja-granada.es>*



**475 oficinas**  
en Andalucía, Madrid,  
Cataluña y Melilla

**549 cajeros**  
automáticos

20



### Una nutrida red de oficinas y sucursales

CajaGRANADA ha continuado en 2005 con su estrategia de crecimiento territorial, alcanzando las 475 oficinas e incrementando el número de cajeros hasta los 549. Estas oficinas y cajeros se distribuyen por toda Andalucía, Madrid, Barcelona, Tarragona, Melilla. En 2006, está prevista la expansión de la red de sucursales en Andalucía y Madrid y la apertura de nuevas oficinas en la región de Murcia.

*En veinticinco pequeñas localidades granadinas, CajaGRANADA es el único operador disponible. Albuñán, en la provincia de Granada, es la localidad más pequeña de entre las que cuentan con oficinas de CajaGRANADA. Tiene 509 habitantes.*

### Localidades donde CajaGRANADA es el único operador

Localidad	Habitantes
Alamedilla	864
Albuñuelas	1.329
Alquife	698
Arenas del Rey	2.065
Diezma	981
Fonelas	1.306
Gor	1.251
Calahorra (La)	798
Melegís	580
Murtas	906
Pedro Martínez	1.523
Pinos del Valle	906
Torvizcón	1.022
Ventas de Huelma	702
Villanueva de Las Torres	1.012
Pitres	787
Laroles	734
Santa Cruz del Comercio	544
Darro	1.628
Válor	1.024
Dólar	645
Quéntar	1.134
Albuñán	509
Dílar	1.555
Jun	1.553

Fuente: Sistema de Información Multiterritorial de Andalucía

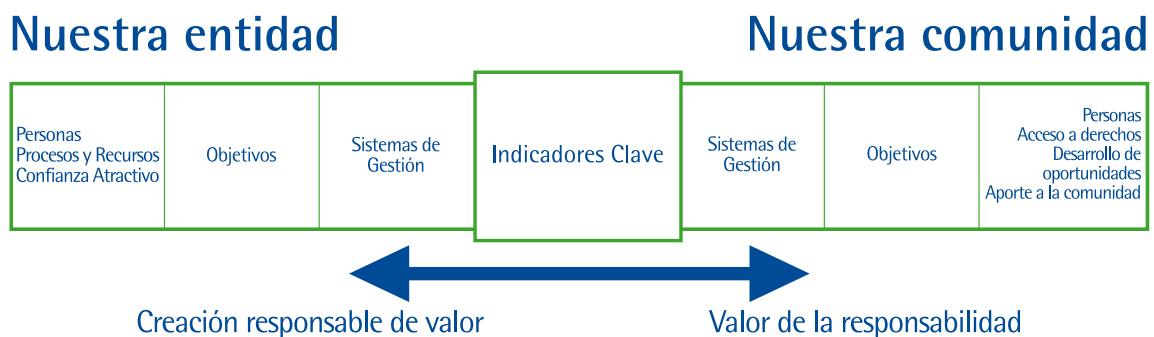
## 1.3. Un modelo de gestión responsable

*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.*

CajaGRANADA tiene vocación de agente de cambio. Se organiza y actúa persiguiendo ser cada vez más eficiente y manteniendo, al mismo tiempo, su compromiso con el territorio al que atiende. Se siente parte en la vida de las personas con las que se relaciona y se esfuerza por compartir sus valores más positivos, estudiar sus necesidades y actuar o cooperar con otras entidades e instituciones, para actuar donde su labor genere un valor añadido mayor.

CajaGRANADA entiende que sus principales responsabilidades se encuentran en:

- i) Desarrollar productos y servicios financieros innovadores promotores de desarrollo y generadores de oportunidades, cada vez mejor adaptados a las necesidades de las personas de la comunidad y a aquéllos menos favorecidos.
- ii) Ser parte activa e impulsora de los proyectos empresariales e institucionales principales que conformarán el futuro de una comunidad próspera, compatibles con una explotación sostenible y armónica de los factores de producción, y respetuosos con nuestro entorno medioambiental.
- iii) Generar un ambiente laboral donde las personas que trabajan en CajaGRANADA encuentren un reto profesional motivador y satisfactorio.
- iv) Esforzarse en desarrollar un modelo de gestión transparente para la mejora continuada de la eficiencia de sus procesos, a través del desarrollo de sistemas de gestión modernos, recursos y tecnología.



Este compromiso se lleva a cabo a través de principios de trabajo que definen una entidad diseñada para afrontar los retos económicos y sociales del siglo XXI:

- Ambición, buscando la implicación de los grupos de interés (stakeholders), lo que es clave para alcanzar los objetivos marcados.
- Prudencia para seguir en el camino de forma firme y constante.
- Perseverancia en el convencimiento de estar abriendo un camino que aporta valor tanto a la entidad como a la sociedad a la que sirve.

## Un modelo basado en la búsqueda del doble dividendo

Para CajaGRANADA, buscar el doble dividendo supone desarrollar su actividad de tal manera que los productos y servicios cumplan una doble función; de un lado, afectar positivamente la prosperidad de las zonas donde CajaGRANADA actúa, contribuyendo a la mejora del bienestar de las personas; de otro, el doble dividendo parte de entender que, para poder seguir cumpliendo con su compromiso social, CajaGRANADA debe ser una entidad financiera competitiva y eficiente, orientando sus esfuerzos hacia el diseño y la comercialización de productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y que redunden en la obtención de un beneficio económico.

*Para CajaGRANADA, el doble dividendo es el resultado de orientar su estrategia, sus operaciones y sus procesos hacia el objetivo de lograr la maximización del valor añadido social.*

La generación de valor de CajaGRANADA es doble. Sus objetivos e indicadores de comportamiento permiten medir la cultura de la responsabilidad que guía las actividades de CajaGRANADA. Del mismo modo, estos objetivos e indicadores de comportamiento tienen su reflejo en la creación de valor añadido para el conjunto de la sociedad. Con su actividad, CajaGRANADA busca generar, de un modo eficiente y responsable, recursos para emplear en la mejora del bienestar y de la calidad de vida de las comunidades a las que atiende.



El modelo anterior pretende ayudar para demostrar cómo los principios de la responsabilidad corporativa pueden ayudar a generar valor para la entidad y para la sociedad en su conjunto. De este modo, el modelo de gestión responsable de CajaGRANADA atiende a dos criterios que pretenden ser complementarios y coadyuvantes:

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

## Un modelo basado en la implantación de una cultura de la responsabilidad social

La Ley 15/1999, de 16 de diciembre, establece que las Cajas de Ahorros andaluzas deben dotarse de un Código de Conducta y Responsabilidad Social que concrete las pautas de actuación responsable para la consecución de los fines que les son propios. En este contexto se enmarca el Código de Conducta y Responsabilidad Social de la Caja General de Ahorros de Granada. El código constituye una importante herramienta para la extensión, en el conjunto de la entidad, de una cultura basada en el respeto a los principios de compromiso social que constituyen la razón de ser de CajaGRANADA.

NORMAS DE ACTUACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN	
Integridad y compromiso social	Dispone que los miembros de los órganos de gobierno y dirección procederán siempre en beneficio de los intereses de la entidad, orientando sus actuaciones hacia la consecución de los fines de carácter social que la misma persigue. Más información en <a href="http://www.caja-granada.es">http://www.caja-granada.es</a>
Principio de diligencia	Determina el deber de los miembros de los órganos de gobierno y dirección de dedicar el tiempo y atención que fueran necesarios para el correcto ejercicio de sus funciones. Más información en <a href="http://www.caja-granada.es">http://www.caja-granada.es</a>
Principio de lealtad	Desarrolla la obligación de los miembros de los órganos de gobierno y dirección de desarrollar sus funciones anteponiendo los intereses de CajaGRANADA a los suyos particulares. Más información en <a href="http://www.caja-granada.es">http://www.caja-granada.es</a>
Deber de secreto	Los miembros de los órganos de gobierno y dirección de CajaGRANADA tienen la obligación de guardar secreto respecto de la información que reciban por razón de sus cargos. Más información en <a href="http://www.caja-granada.es">http://www.caja-granada.es</a>

De este modo, el Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA viene a formular las normas básicas de conducta de los órganos de gobierno y de dirección de la Caja, así como a regular los principales deberes y responsabilidades de los miembros de tales estamentos en el ejercicio de sus funciones. El Código de Conducta tiene el propósito de contribuir al logro de una gestión eficiente, que garante 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 para crear, mantener y potenciar la Obra Social.

El Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA también regula el conflicto de intereses de la entidad con los miembros de los órganos rectores y del equipo directivo, y señala las pautas de conducta para resolver este tipo de situaciones. Así, los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Control y del equipo directivo deberán declarar por escrito y avisar al presidente de aquellas relaciones que pudieran dar lugar a algún conflicto de interés.

*CajaGRANADA entiende que un código de conducta tiene valor en la medida en que se convierte en un vehículo que permite transmitir valores a lo largo de toda la organización, contribuyendo a afianzar una cultura asentada en dichos valores. El Código de Conducta y Responsabilidad Social de CajaGRANADA permite aglutinar esfuerzos en la búsqueda del doble dividendo y la maximización del valor añadido social.*





2.

El valor de la  
responsabilidad

# 2.

## El valor de la responsabilidad

### 2.1. Nuestro desafío

*CajaGRANADA aspira a ser reconocida como una entidad financiera competitiva, socialmente comprometida y orientada al cliente.*

CajaGRANADA orienta su actuación a la consecución de fines de interés social, tales como el fomento del empleo, el apoyo a los sectores productivos, el acceso a la vivienda, el fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación o la protección y el fomento del patrimonio cultural y artístico.

Las actividades de CajaGRANADA se orientan a contribuir al desarrollo social y económico de las personas que viven en sus zonas de actuación. Contribuye también al equilibrio Norte-Sur desarrollando distintas acciones de cooperación internacional.

CajaGRANADA aspira a que sus actividades contribuyan a la cohesión social y territorial de sus zonas de influencia, Andalucía, en general y las provincias de Granada, Jaén y Almería, en particular.

De este modo, y en consonancia con su larga tradición de cercanía al territorio, CajaGRANADA se ha marcado como objetivos estratégicos potenciar los productos y servicios que presta a sectores clave en Andalucía como la Economía Social, la Agricultura y los Emprendedores. Para tal fin, se ha aprobado una nueva estructura de oficinas de economía social y agraria, y de gestores comerciales agrarios en las provincias de Granada y Jaén y con la proyección de ampliarlas al conjunto de Andalucía. CajaGRANADA se convierte en un intermediario financiero especializado, con personal profesional cualificado, para satisfacer las necesidades de sus clientes en materia de agricultura, ganadería, pesca, seguros agrarios, economía social e iniciativas comunitarias.

En 2006, CajaGRANADA ha abierto en Granada la oficina de Economía Social y Agraria, con la dotación por comarcas del equipo de gestores especializados en economía social y agraria.

#### Creando oportunidades para todos

**Cohesión territorial → Cohesión social → Equilibrio Norte-Sur**

**Nuevos servicios para nuevos ciudadanos**

**Microcréditos**

#### Acceso a las comunidades rurales

**Desarrollo social**

**Cooperación internacional**

## 2.2. Con las comunidades rurales

*CajaGRANADA busca la contribución al equilibrio territorial, social y económico de los territorios donde su influencia es más destacada.*

A diferencia de otras zonas de España que, desde mediados del siglo pasado, han venido sufriendo un paulatino y acelerado proceso de traslado de población a entornos urbanos, la población de Andalucía disfruta todavía de un cierto sesgo rural. El asentamiento de la población al territorio permite mantener modos de vida tradicionales, con el consiguiente enriquecimiento del acervo cultural. Para garantizar la continuidad de dichos modos de vida, resulta necesario dinamizar la economía tradicional, buscar nuevas fuentes de negocio rural y poner en valor sus recursos naturales y culturales. Para todo ello, hay que procurar que la calidad de vida de los habitantes de las zonas rurales se acerque a la que disfrutan los habitantes de las zonas urbanas.

Andalucía cuenta con más de quinientos municipios de menos de 5.000 habitantes, donde se concentra aproximadamente el 13% de la población. Adicionalmente, otro 24% de la población andaluza reside en municipios de menos de 20.000 habitantes.

- *Más información en el Instituto de Estadística de Andalucía <http://www.juntadeandalucia.es/ia/>*

El compromiso territorial de CajaGRANADA encuentra sus orígenes hace 114 años. Ya en el año 1892, tenía como objetivo esencial y perdurable contribuir a paliar la pobreza, a evitar la exclusión social y a promover el desarrollo y la cultura, en cualquier lugar donde se encontrase presente. Para CajaGRANADA, contribuir a la cohesión territorial y al asentamiento de la población rural constituye un objetivo de primer orden:

- Contribuyendo a que los habitantes de las zonas rurales tengan acceso a los servicios financieros en condiciones similares a las de los habitantes de las zonas urbanas.
- Poniendo en el mercado productos y servicios específicamente adaptados a las necesidades de los emprendedores rurales.
- Acudiendo, a través de su acción en la comunidad, en apoyo de proyectos orientados al reequilibrio territorial.

Haciendo accesibles  
productos y servicios

Diseñando productos y  
servicios específicos

Apoyando proyectos para  
el reequilibrio territorial

Compromiso con la cohesión y el reequilibrio territorial:  
ACCESO PARA LAS COMUNIDADES RURALES

**89 convenios**  
con administraciones locales  
**2 convenios**  
con las administraciones autonómicas  
**1.790.000**  
euros destinados a  
proyectos de colaboración  
con administraciones públicas

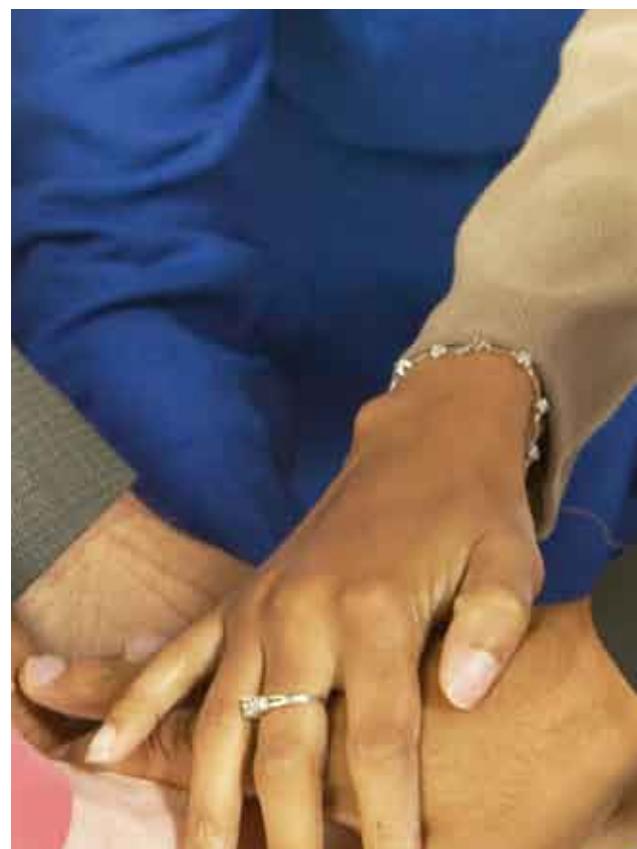
28

CajaGRANADA tiene los instrumentos necesarios para satisfacer el 80% de las necesidades de financiación de la economía social en Andalucía desempeñando un papel crucial en la cohesión del tejido asociativo de la región

*Más de un 20% del negocio proviene de clientes que habitan poblaciones de menos de 5.000 habitantes. En 25 poblaciones granadinas, CajaGRANADA es la única entidad financiera que mantiene abiertas sus puertas.*

CajaGRANADA entiende que la colaboración con las administraciones, tanto locales como autonómicas, constituye un ingrediente indispensable para la consecución de sus objetivos. Así, al igual que en ejercicios anteriores las acciones se han acometido en colaboración con las administraciones públicas y ligadas con la generación de infraestructuras y equipamientos sociales. Asimismo, destacan las actividades comprendidas dentro de otros Programas como son los de Promoción Social y Promoción Económica.

La prioridad ha sido la asignación de recursos a las inversiones en infraestructura básica (inmuebles y equipamientos), permitiendo a las localidades y municipios seguir contando con un instrumento específico que ha apoyado, de forma coordinada, el esfuerzo de las administraciones públicas para el mantenimiento y ampliación de las prestaciones sociales básicas.



## 2.3. Con los emprendedores locales

CajaGRANADA tiene vocación de apoyar el desarrollo de las economías locales, desempeñando un papel notorio en las iniciativas impulsadas desde los proyectos comunitarios LEADER y PRODER. CajaGRANADA está presente en la junta directiva de los proyectos de desarrollo rural en donde participa, aportando su conocimiento y trasladando su experiencia en las fases críticas del proyecto.

*Con su presencia en los ámbitos local y rural, CajaGRANADA pretende ayudar a la modernización y la diversificación de las economías locales.*

Asimismo, CajaGRANADA participa de modo destacado en los proyectos EQUAL, destinados a fomentar la capacitación del capital humano en las zonas rurales. De este modo, CajaGRANADA participa activamente en los tres programas EQUAL concedidos por la Unión Europea a Granada, siendo miembro de las Agrupaciones Directivas de los programas.

También destaca la participación en otros ámbitos de la Economía Social, donde CajaGRANADA promueve convenios de colaboración para la participación en proyectos de fondos públicos y privados con el fin de facilitar el acceso a fuentes específicas de financiación. De este modo, CajaGRANADA mantiene sus acuerdos y convenios con las más relevantes asociaciones de la economía social, como CEPES, FAECTA o FEANSAL, entre otras.

Además, y en lo que se refiere a los microcréditos financieros, durante el año 2005 hubo de ampliarse en dos ocasiones los cupos concedidos a los Institutos Municipales de Empleo, tanto en Granada como en Jaén. Cabe destacar, además, la nula morosidad y el importante número de empleos que se están consiguiendo a través de los microcréditos financieros. Esto ha llevado a que, en la actualidad, CajaGRANADA esté en negociación con otras diputaciones o ayuntamientos cabecera de comarcas para prestar apoyo, formación y dirección estratégica para la aplicación de los microcréditos financieros en otras comarcas. Los microcréditos financieros tienen una cuantía de entre 600 y 18.000 euros, reembolsables en siete años y con hasta dos años de periodo de carencia.

### El compromiso con el territorio, parte del compromiso social de CajaGRANADA

El compromiso de CajaGRANADA con el mundo rural se pone también de manifiesto en las acciones acometidas por su Obra Social, fundamentalmente a través de su programa de promoción económica, uno de cuyos objetivos prioritarios es apoyar la promoción socio-económica de las provincias de Granada, Jaén y Almería. El 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. En definitiva, el programa pretende apoyar aquellas iniciativas que, entre otras, fomenten la creación de empleo y el desarrollo local.

CajaGRANADA destinó, durante 2005, más de un millón de euros al programa de promoción económica. Cabe destacar el esfuerzo realizado en Fomento de Empleo y Economía Social, al que se dedicó algo más de medio millón de euros, y de los que 250.000 euros fueron destinados a I+D+i.

Durante los siguientes ejercicios, CajaGRANADA continuará con el desarrollo de las actividades contempladas en su programa de promoción económica. Como novedad, durante el ejercicio 2006 se crea un nuevo capítulo dedicado específicamente a la promoción de la investigación, el desarrollo y la innovación. Asimismo, se dedica una partida destinada al fomento del empleo y la economía social y agraria en zonas económicamente deprimidas, especialmente en Andalucía Oriental. Asimismo, CajaGRANADA asume el compromiso de acometer acciones destinadas a la promoción del turismo y al apoyo de ferias y acciones de desarrollo que se promuevan en zonas específicas.

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

*Durante 2006, CajaGRANADA tiene previsto destinar 1.130.000 euros para su programa de promoción económica.*

## 2.4. Con el sector agrario

Entre los objetivos estratégicos de CajaGRANADA se encuentra potenciar los productos y servicios que presta al sector agrícola. Esta atención preferente que CajaGRANADA otorga al mundo agrario se pone de manifiesto con la existencia de la Dirección de Economía Social y Agraria, y con la creación de la figura del Gestor Comarcal Agrario, profesionales cualificados para satisfacer las necesidades de sus clientes del mundo agrícola, ganadero y pesquero.

Durante el año 2005, se mantuvieron y aumentaron las acciones de CajaGRANADA en cada uno de los segmentos anteriores, y en especial, en lo que se refiere a:

- i) La propuesta y el desarrollo de las diferentes campañas sectoriales y generales como las del olivar, el tabaco o las de las frutas y hortalizas, por mencionar algunas.
- ii) La interlocución y negociación con las administraciones públicas en sus materias competentes para la preparación de las distintas campañas, información, asesoramiento a clientes y formación y apoyo a la red de sucursales.
- iii) Realización, negociación y preparación de los productos financieros necesarios para las campañas extra por las heladas y sequías, habiendo conseguido un éxito notable de cuota de mercado y en seguros, lo que ha ayudado a la consecución de los objetivos generales de CajaGRANADA.
- iv) Actuación extra en la campaña de la Política Agraria Común (PAC), por tener que acogerse los agricultores al sistema de pago único, lo que provocó el incremento de la plantilla para atender a los clientes en las sucursales durante el segundo semestre del año.

*CajaGRANADA cuenta con profesionales altamente cualificados dedicados en exclusiva a satisfacer las necesidades de servicios financieros de sus clientes del mundo agrario.*

- v) Incremento notable de la relación con las denominaciones de origen, desde el convencimiento de que el futuro desarrollo del sector agrario pasa por la atención a la calidad de los productos.

### Invirtiendo en el sector agrícola y alimentario

También desde el punto de vista de la inversión en proyectos empresariales, CajaGRANADA tiene una importante vinculación con el sector agroalimentario. Así, destacan las operaciones de financiación destinadas a las comunidades de regantes para la mejora del regadio y del consumo de agua. De esta manera, cabe subrayar las operaciones acometidas con la Comunidad de Regantes Santa Magdalena, con la Comunidad de Regantes Aguas de Torres, la Comunidad de Regantes el Poyo o la Federación de Comunidades de Regantes de Jaén. También cabe mencionar el apoyo de CajaGRANADA al proyecto para la construcción del Canal de Segarra-Garrigues, participando en el préstamo sindicado que financia el 50% del proyecto. Una vez finalizado, este último proyecto permitirá dotar de riego a las plantaciones de olivo y almendro de los secanos, incrementando su productividad y haciéndolos más competitivos.

También destacan las participaciones empresariales de CajaGRANADA en compañías relevantes del sector agroalimentario que tienen su sede en Andalucía o que ponen en valor materias primas y otros recursos endógenos de la Comunidad Autónoma. A esta filosofía responden las participaciones de CajaGRANADA en Ebro-Puleva, grupo Alhambra Alimentaria o SOS-Cuétara.

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

El olivar representa más del 30% de la producción agraria andaluza; del cultivo viven 250.000 familias, ocupando 22 millones de jornales agrarios, lo que genera 2.300 millones de euros. Es la actividad principal en 300 pueblos de la región principalmente en las provincias de Granada, Jaén y Córdoba. La reforma de la Organización Común de Mercado del olivar ha representado el marco regulador de esta destacada producción, con un enfoque orientado, entre otros, a garantizar la renta del agricultor, a potenciar la capacidad productiva, a potenciar la I+D+i en el

sector y responder a la demanda de los consumidores, en calidad, mejoras medioambientales y seguridad alimentaria.

Los retos anteriores plantean nuevas demandas para el sector, a las que CajaGRANADA ha tratado de dar respuesta a través de la realización de diversas actuaciones.

i) Información al sector

ii) Desarrollo de jornadas formativas

iii) En cuanto a los seguros agrarios, en 2005 las explotaciones olivareras aseguradas se han multiplicado por siete en comparación con las contratadas en el año anterior

iv) Asesoramiento, tramitación y gestión de ayudas comunitarias

v) Participación y colaboración en el Mercado de Futuros de Aceite de Oliva

vi) Patrocinio de ferias y eventos relacionados con el sector (ECOLIVA, BIOSEGURA, FUTUROLIVA, etc.).

*CajaGRANADA tiene una presencia destacada en toda la cadena de valor del olivar, acompañando a los agricultores y productores a lo largo de todo el proceso; desde la siembra hasta el embotellado. Su presencia se manifiesta desde el asesoramiento y la orientación a los agricultores hasta el patrocinio de eventos destinados a la modernización del sector, pasando por la tramitación de ayudas comunitarias.*

## Creación de un mercado de futuros para el aceite de oliva

CajaGRANADA es uno de los promotores financieros de MFAO, Sociedad Rectora del Mercado de Futuros del Aceite de Oliva, S.A., organización surgida ante la inquietud de los operadores del sector que, en 1999, manifestaban a las autoridades su preocupación ante la inestabilidad en los precios. La importancia del aceite de oliva en la economía española y en especial en Andalucía, provocó que la Junta de Andalucía se hiciera eco de estas preocupaciones y encargara un estudio de viabilidad de un Mercado de Futuros a la Universidad de Jaén. De esta forma, surge la Sociedad Promotora del Mercado de Futuros del Aceite de Oliva, que, hasta su reciente conversión en Sociedad Rectora, el pasado 17 de diciembre de 2003, ha trabajado durante más de tres años para sentar las bases del actual MFAO.

De este modo, el Mercado de Futuros del Aceite de Oliva se presenta como una herramienta financiera, que proporciona a los participantes aseguramiento de precios presentes para fechas futuras, eliminando de esta forma la incertidumbre derivada de la fluctuación de los precios del aceite. MFAO como Cámara de Compensación actúa como garante de la operación ante comprador y vendedor; y velará por el buen funcionamiento del Mercado. La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) supervisa la actividad, en la misma línea que actúa con cualquier otro Mercado de Valores.

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

Con las distintas actuaciones llevadas a cabo, CajaGRANADA dota al sector olivarero de un tratamiento integral de sus necesidades, contribuyendo así al mantenimiento de este sector agrario de gran relevancia para España.

## Sector Olivar

**45.000**  
clientes vinculados al olivar

**6.000**  
clientes vinculados a la P.A.C.

## El valor de los productos locales

CajaGRANADA colabora en el fortalecimiento de la economía general, impulsando las economías locales, promoviendo las acciones surgidas desde diferentes sectores de producción primaria que permitan un mayor conocimiento y prestigio de los productos ofrecidos, así como el incremento de la comercialización en origen mediante estrategias orientadas a la calidad, la incorporación de jóvenes y mujeres a las actividades productivas.

## Participación en eventos de Promoción Local

Hecho en la Alpujarra	Feria de la Caza de los Montes Orientales
Feria de Artesanía del Marquesado	Feria del Caballo de Jaén y Baza
Feria de Altiplano	Feria del Vino en Ítrabo y Alhama
Feria Agroalimentaria del Valle	Feria de la Cereza
Expocádiar	Feria del Cítrico
Feria de Artesanía de Ugíjar	FICADE (Cabra Granadina-Murciana)
Expollano	Feria Agroganadera de la Comarca de Huéscar

32

El apoyo de CajaGRANADA a las economías locales consiste, entre otras, en la colaboración desde hace años, en los diferentes eventos que se realizan en su área de influencia territorial. CajaGRANADA ha propiciado el contacto entre la investigación, la producción y la comercialización, lo que redunda en beneficios para el territorio rural, generando rentas y produciendo riqueza.



## 2.5. Con la inclusión financiera

Por tradición, CajaGRANADA es sensible a la situación de algunos colectivos desfavorecidos. Por esta razón, ha lanzado una variedad de productos para promover la inclusión económica, como una cuenta social, dirigida a personas sin recursos o en situación precaria. Esta cuenta se caracteriza por ofrecer servicios básicos y está totalmente exenta de gastos para su titular.

### La cuenta social

Se trata de una cuenta exenta de comisión de mantenimiento, dirigida a personas, entre 18 y 60 años, y con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional. Permite la domiciliación de recibos de suministros básicos (agua, luz, gas y teléfono) y tasas e impuestos municipales derivados de la vivienda. Es un producto diseñado para dar respuesta a un pequeño, pero significativo, sector del mercado, formado por personas que atraviesan una situación social y económica precaria y para las cuales, el pago de 16 euros anuales por el mantenimiento de una cuenta puede constituir un obstáculo relevante. Además, debe tenerse en cuenta que, en muchas ocasiones, los destinatarios de las cuentas sociales no tendrán cultura financiera suficiente. Este instrumento sirve también, consecuentemente, para acercarse al mundo financiero y comenzar a formarse una cultura en la materia.

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

*Hasta la fecha, CajaGRANADA ha concedido más de 200 microcréditos con los que se han creado otras tantas empresas y negocios que han creado más de trescientos empleos.*

Por lo tanto, CajaGRANADA ha sido pionera en la oferta de microcréditos para promover la pequeña empresa entre sectores que tienen un acceso difícil a los créditos. La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario, gracias al sistema de los microcréditos, financia la instalación y la puesta en marcha de las empresas cuyos promotores pertenecen a colectivos con dificultad de acceso al sistema financiero formal por falta de garantías. Pueden beneficiarse de un microcrédito, mujeres, inmigrantes, parados con más de 45 años, y, en general, personas que tienen dificultades para incorporarse al mundo laboral. La finalidad del microcrédito es la creación de una microempresa o la puesta en marcha de una actividad generadora de ingresos a través del autoempleo. Los microcréditos tienen una cuantía de hasta 12.000 euros con un tipo de interés del 4%.

Asimismo CajaGRANADA ofrece la línea de microcréditos del ICO con tope de 25.000 euros y tipo de interés del 5,5%.

**Hasta la fecha, CajaGRANADA ha destinado más de dos millones de euros a microcréditos. El total de empleo generado supera las cuatrocientas personas**

## LA FUERZA DEL MICROCRÉDITO

*"El Año Internacional del Microcrédito 2005 subraya la importancia de la microfinanciación como parte integral de nuestro esfuerzo colectivo para cumplir con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. El acceso sostenible a la microfinanciación ayuda a mitigar la pobreza por medio de la generación de riesgos y la creación de empleos, permitiendo que los niños asistan a la escuela, permitiendo a las familias obtener atención de salud y apoyando a las personas a tomar sus propias decisiones, que se adapten mejor a sus necesidades. El gran reto que tenemos por delante es retirar las trabas que excluyen a las personas y les impiden participar cabalmente en el sector financiero. Juntos, podemos y debemos crear sectores financieros inclusivos que ayuden a las personas a mejorar sus vidas".*

*Kofi Annan,  
Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas.*



34

Los microcréditos crean oportunidades de mejora para inmigrantes y desempleados de larga duración, ayudando a la integración social de los mismos. Los microcréditos crean empleo, integran y ayudan a mejorar la calidad de vida. La edad media de los microcredistas se sitúa en los 41 años. El 63,1% de los proyectos son desarrollados por mujeres. El 60%, por inmigrantes.

## PERSONAS DIGNAS DE CRÉDITO

### MAXIM: TIENDA DE ALIMENTACIÓN RUSA

Maxim es una tienda de alimentación que ofrece productos típicos de los países del Este de Europa. El comercio viene a satisfacer la creciente demanda de este tipo de productos por parte de la nutrida comunidad de inmigrantes del Este de Europa. El establecimiento fue bautizado con el nombre, Maxim, del hijo de los promotores del establecimiento, una pareja de inmigrantes de origen moldavo y ruso y se encuentra radicado en Granada, donde la pareja reside desde hace algunos años.

### BURRO TAXI

Gracias a un microcrédito de 12.000 euros de CajaGRANADA, dos hermanas decidieron embarcarse en la aventura de fundar su propia empresa. Con ello, pretenden lograr una estabilidad laboral que antes no tenían a la vez que contribuyen a consolidar la oferta turística en Granada. Burro Taxi ofrece a los turistas que visitan Granada la posibilidad de conocer la ciudad a lomos de los nueve burros que conforman el "parque móvil" de Burro Taxi.

### EDUOCIO

Iniciativa impulsada gracias a un microcrédito de 11.000 euros de CajaGRANADA, se orienta a la educación y el tiempo libre, y está dirigido a personas de todas las edades. El proyecto cuenta con una ludoteca, a la que se añaden talleres relacionados con las habilidades sociales, pintura o manualidades, entre otras. Eduocio cuenta también con un aula de estudio en la que los estudiantes pueden hacer los deberes del colegio o recibir clases de apoyo. El proyecto, que se encuentra situado en Granada se puso en marcha gracias a la iniciativa común de la Cooperativa Eduocio.

### FLORES Y PLANTAS ARAL

Los microcréditos de CajaGRANADA han permitido a María Antonia Castro ver cumplido un sueño perseguido desde la niñez: gestionar su propia floristería. Los asuntos cotidiano-falta de medios, falta de tiempo- vinieron dificultando durante años la posibilidad de que María Antonia cumpliera su sueño. Ahora, su floristería ocupa un local pequeño en una zona céntrica y transitada de Granada.

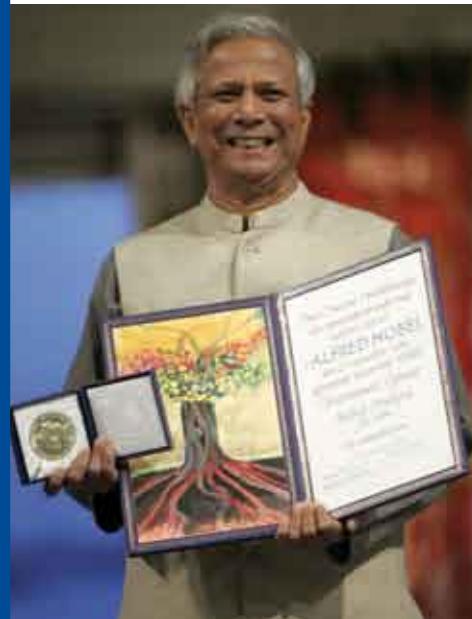
## Un amigo de CajaGRANADA, Premio Nobel de la Paz

Durante la década de 1970, Mohammad Yunus, entonces responsable de la Facultad de Economía de la Universidad de Chittagong en Bangladesh, comenzaba un movimiento que, más de treinta años después, ha servido para mejorar las vidas de millones de personas en Bangladesh y en el resto del mundo. También ha servido para mostrar cómo las entidades de crédito pueden desempeñar un papel crucial en la erradicación de la pobreza. Yunus comenzó su programa de microcrédito al darse cuenta de que los más desfavorecidos de Bangladesh, cuando necesitaban un crédito, debían dirigirse a los usureros. Ningún banco prestaba dinero a los pobres. Grameen Bank nació con una filosofía especial: prestar a los que no tienen trabajo, ni propiedades, ni ingresos regulares. Prestar sobre todo a las mujeres. Prestar a aquéllos que necesitan de un pequeño empujón para salir del círculo vicioso de la pobreza y la exclusión. Que les ayude a poner en marcha sus pequeñas iniciativas empresariales y de autoempleo. En la actualidad, más del 95% de los clientes de Grameen Bank son mujeres. Los responsables de Grameen Bank se dieron cuenta de que el dinero prestado a las mujeres era gestionado de modo más efectivo, teniendo un efecto más beneficioso sobre el conjunto de la familia, que cuando era prestado a un hombre. Grameen Bank ha tenido un efecto sobresaliente en la mejora de las condiciones de vida en Bangladesh. En la actualidad, Grameen tiene más de dos mil sucursales.

Lo visionario de su iniciativa ha otorgado a Mohammad Yunus, y al Grameen Bank, numerosos reconocimientos. Sin ir más lejos, en el año 2002 recibía, de manos de S.M. la Reina Dª Sofía, el Premio CajaGRANADA de Cooperación Internacional en reconocimiento a su esfuerzo en pos de la erradicación de la pobreza y a lo innovador de su enfoque. Asimismo, en 2004, Mohammad Yunus se convertía en Presidente de Honor de la Fundación Latino Grameen, encabezada por el Presidente de CajaGRANADA y nacida con la vocación principal de extender el microcrédito en América Latina. Como fruto del esfuerzo de Grameen Bank, el microcrédito es hoy una herramienta universalmente aceptada de lucha contra la pobreza. Numerosas entidades de crédito, como CajaGRANADA, disponen de líneas de financiación inspiradas en el pionero esfuerzo de Yunus y Grameen Bank.

En merecido reconocimiento a sus esfuerzos, Mohammad Yunus recibía en octubre de 2006 el Premio Nobel de la Paz. En su discurso de entrega, el Comité de los Premios Nobel hacía notar que:

*"Una paz duradera sólo puede alcanzarse en la medida en que los más desfavorecidos encuentren formas de salir del círculo vicioso de la pobreza. Las causas de la guerra, como el hambre y la pobreza, deben ser tratadas en su raíz. El microcrédito es una herramienta útil para tal fin".*



Mohammad Yunus

## El Monte de Piedad de CajaGRANADA

Los Montes de Piedad han desempeñado una muy importante función social desde su fundación en 1703: permiten el acceso a crédito a personas que carecen de garantías. Los préstamos son concedidos a estas personas a tipos inferiores a los de mercado y previa entrega de una garantía en forma de objetos valiosos. Los préstamos concedidos por los Montes de Piedad suelen suponer cantidades muy reducidas. En el caso de CajaGRANADA, el préstamo medio se situó en los 400,18€, considerando tanto los préstamos nuevos como los renovados, y en los 462,19€ si se toman en consideración sólo los nuevos. El Monte de Piedad de CajaGRANADA concedió en 2005 préstamos por un importe total (nuevos préstamos más los renovados) de 6.828.706,09€ formalizado en 17.064 nuevos préstamos. De éstos, el número de nuevos préstamos fue de 9.311 por importe total desembolsado de 4.303.514,36€.

## El Monte de Piedad en 2005

	Número	Euros
Préstamos concedidos	9.311	4.303.514,36
Préstamos renovados	7.753	2.525.191,73
Préstamos cancelados	15.911	5.842.846,60
Préstamos subastados	1.021	233.545,52

El número de personas con un préstamo o más en vigor se situó en CajaGRANADA en 7.459, con una variación del 3% sobre el ejercicio anterior. El 65% de los clientes del Monte de Piedad de CajaGRANADA son mujeres.

El Monte de Piedad de CajaGRANADA organizó cuatro subastas durante el ejercicio 2005, en las que se obtuvo un sobreprecio del 15,97%. El sobreprecio, una vez liquidado el préstamo y los intereses, se devuelve al propietario de los bienes.

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



## CajaGRANADA, actor principal del Año Internacional del Microcrédito 2005

La ONU declaró a 2005 como Año Internacional del Microcrédito, al considerar que este instrumento estaba llamado a desempeñar un papel indispensable en la lucha contra la pobreza en el mundo.

CajaGRANADA participa, junto con las Cajas de Ahorros españolas y la CECA, en el Focal Point español para el Año Internacional del Microcrédito, presidido por Antonio-Claret García, presidente de CajaGRANADA. Los Focal Points son grupos de trabajo multilaterales, constituidos por organismos y personas de la más variada procedencia y extracción (finanzas, universidades, medios de comunicación, tejido empresarial, investigación etc.) que se erigen como coordinadores e impulsores de las actividades del Año del Microcrédito.

Durante el año 2005, CajaGRANADA ha organizado diversos foros y encuentros celebrados en España, como el Observatorio de la Globalización en Jaén, la entrega del Premio de Cooperación Internacional de CajaGRANADA a María Nowak y varias presentaciones en eventos como el Forum de Nueva Economía promovido por el Wall Street Journal, la Fundación Academia Europea de Yuste y la Carta Mediterránea (CARTMED).

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

*La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario ha financiado la creación de más de 200 microempresas. Se han aprobado solicitudes de emprendedores de 16 nacionalidades distintas.*

En 2005, la actividad de CajaGRANADA se ha centrado especialmente en el desarrollo de servicios destinados a facilitar la inclusión en el sistema financiero de los nuevos ciudadanos. Se ha creado una serie de productos especializados para personas provenientes de otros países, para facilitarles su adaptación a la vida en España. Entre los productos creados destacan las transferencias instantáneas, las Tarjetas Solidarias Internacionales y el seguro de repatriación.

**30 cuentas  
sociales abiertas**

**230  
microcréditos**

**450 nuevos  
empleos**





María Nowak

## Nuevas oficinas para nuevos ciudadanos

La Oficina Internacional nace como una sucursal multicultural, con la intención de ser un ejemplo de convivencia y participación. Esta oficina no sólo pretende responder a las necesidades de los ciudadanos provenientes de otros países mediante sus productos y servicios, sino que quiere que se sientan como en casa.

- **Cuentas y Tarjetas.** en las mejores condiciones. Ofrecen grandes facilidades, no sólo financieras, sino de servicios especializados.
- **Transferencias económicas.** Servicios especializados en hacer frente a pagos periódicos y envíos de dinero con un coste mínimo.
- **Puestos de Internet.** Se han instalado servicios de Internet accesibles a los clientes, para cualquier tipo de consulta o comunicación, facilitando, así, la comunicación de las personas con sus países de origen.
- **Atención personalizada.** Con el objetivo de conseguir una atención más personalizada, la Oficina analiza las necesidades de los clientes provenientes de otros países y crea servicios y productos especializados para darles respuesta.
- **Trato en la lengua materna.** CajaGRANADA facilita la comunicación de sus clientes, comunicándose en su lengua materna. Para que el cliente pueda expresarse con total libertad y esté totalmente informado.
- **Seguros de repatriación.** En condiciones favorables y dirigido al colectivo inmigrante.

Durante el año 2005, se ha consolidado el proyecto con la incorporación de tres gestores comerciales de distintas nacionalidades (República Dominicana, Ecuador y Marruecos) y con el lanzamiento de una campaña comercial en Granada, dirigida a la captación de inmigrantes como clientes de la entidad.

*La Oficina Internacional de CajaGRANADA ya tiene 1.000 clientes de 34 nacionalidades distintas. En su conjunto, un total de 70.815 inmigrantes eran clientes de CajaGRANADA en 2005.*

## Premiando las iniciativas destacadas de cooperación internacional

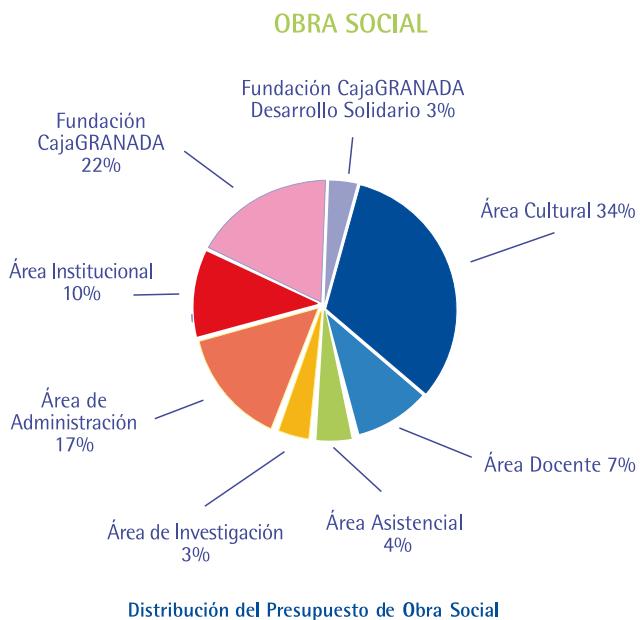
El **Premio CajaGRANADA a la Cooperación Internacional** fue otorgado en 2005, por decisión unánime del Consejo de Administración de CajaGRANADA, a María Nowak, presidenta de la Asociación ADIE (Asociación por el Derecho a la Iniciativa Económica). El premio le fue otorgado en reconocimiento a su trayectoria de defensa e impulso del microcrédito en Europa, en su doble vertiente de herramienta de lucha contra la pobreza y de mecanismo que posibilita la integración social de los más desfavorecidos.

Maria Nowak creó ADIE en Francia, en 1989, para adaptar el concepto de microcrédito a la realidad francesa, demostrando que esta forma de crédito social sirve para erradicar la pobreza, evitar la exclusión financiera y propiciar la integración social a las personas en riesgo de exclusión, también en los países desarrollados.

- *Más información sobre el Premio CajaGRANADA a la Cooperación Internacional en <http://www.caja-granada.es>*

## 2.6. La Obra Social de CajaGRANADA

Desde su creación, CajaGRANADA no ha dejado de realizar esfuerzos, con la inversión de recursos y medios para evitar la exclusión financiera, propiciar la integración social, mejorar la cultura, la educación, el medio ambiente, el progreso y el desarrollo local en su ámbito de actuación, en general, y en Andalucía, en particular. Históricamente, éstas han sido, y siguen siendo, las premisas básicas de las actuaciones de CajaGRANADA en materia de Obra Social.



La materialización de estas acciones es percibida en los múltiples ámbitos en los que actúan tanto la Obra Social como las Fundaciones CajaGRANADA y CajaGRANADA Desarrollo Solidario, en las miles de acciones acometidas y en los cientos de miles de beneficiarios en todo su ámbito de actuación. Es esencial para CajaGRANADA, pues, seguir fomentando su capacidad transformadora en nuestros entornos territorial y social.

El compromiso social de CajaGRANADA encuentra sus orígenes hace 112 años, en su propia razón de ser, en la medida en que, en el año 1892, se concebía ya, como objetivo esencial y perdurable, contribuir a paliar la pobreza, a evitar la exclusión social y a promover el desarrollo y la cultura, en cualquier lugar donde nuestra Caja se encontrase presente. Y en los Estatutos de la era moderna de CajaGRANADA se define a ésta como una entidad de crédito de naturaleza fundacional y de carácter social, sin ánimo de lucro, que orienta su actividad a la consecución de fines de interés público, entre los cuales la inclusión social desempeña un papel predominante, bajo el protectorado e inspección de los poderes públicos.

*En 2005, CajaGRANADA destinó, conforme al acuerdo adoptado por su Consejo de Administración, un importe total de 20.186.905,50 euros a su Obra Social. Los orígenes del compromiso social de CajaGRANADA se remontan a 1892.*

**La Obra Social de CajaGRANADA**

**30% de los recursos**  
destinados a Obra Social

**2.000 actuaciones**

**548 empleos**  
directos o inducidos  
creados en 2005

**2.000.000**  
de beneficiarios

De los más de veinte millones de euros destinados a Obra Social, algo más de 17 correspondían a dotación con cargo a fondos propios, y el resto a ingresos externos. La Obra Social de CajaGRANADA volvió a incrementar el número de acciones en 2005, hasta alcanzar las 2.445, una media de casi 7 actividades diarias. Y el número de beneficiarios en toda Andalucía experimentó un aumento significativo durante 2005, hasta superar las 2.121.000 personas.

La Fundación CajaGRANADA se centra en el desarrollo local y asistencial, habilitando hogares del pensionista, centros de Alzheimer, parques infantiles, casas de la cultura, estudios socioeconómicos, etc.

*Ya en su origen fundacional, se establecía la inclusión social como un objetivo básico de CajaGRANADA.*

La Fundación CajaGRANADA Desarrollo Solidario es el instrumento de la entidad para luchar contra las diversas fórmulas de exclusión financiera que hoy aquejan a nuestra sociedad, logrando la integración social, mediante el sistema de microcréditos.

Estos principios se materializaron en 2005, con actividades tan necesarias como el apoyo a los centros de mayores y de lucha contra el Alzheimer, a los 30 parques infantiles, el casi medio millón de visitantes de nuestras exposiciones, las 3.000 hectáreas de bosque reforestadas y la puesta en marcha de un centro de salud en Mauritania.

*Según el documento "CajaGRANADA. Valoración del Impacto de la Obra Social", elaborado por PriceWaterhouseCoopers, la Obra Social de CajaGRANADA ha creado, en 2005, 548 puestos de trabajo, generando un impacto en el PIB de 21,51 millones de euros y un impacto en la producción total de 40,73 millones de euros, lo que se traduce en un importante impacto económico en términos de creación de riqueza y empleo.*

40

## Ayudamos a los que Ayudan

El Plan "Ayudamos a los que Ayudan" respalda proyectos de organizaciones humanitarias locales, favoreciendo un ambiente de mayor sensibilización social gracias a la difusión pública de las actividades de estas organizaciones. Acceden a estas subvenciones las organizaciones y asociaciones, cuya actividad fundamental se desarrolle en el ámbito de actuación de CajaGRANADA. Los beneficiarios de estos proyectos de ayuda son los colectivos más desfavorecidos.





## Ayudamos a los que ayudan 2005: Apoyo a ONG locales

305 proyectos presentados, 136 seleccionados

*Durante el ejercicio 2005, CajaGRANADA destinó considerables recursos a prestar apoyo a ONGs andaluzas, que trabajan a favor de los colectivos más desfavorecidos, aquéllos con menores posibilidades de desarrollo o integración.*

### Promoviendo la solidaridad de tu parte

A principios de 2004, comenzó a hacerse realidad una iniciativa basada principalmente en una novedosa oferta que pretende promover el sentido de la solidaridad, a través de la música y la cultura. El proyecto pretende, por lo tanto, aglutinar cultura y solidaridad. Con este objetivo, CajaGRANADA ha organizado una serie de conciertos, encaminados a recaudar fondos para proyectos de distintas ONG. La recaudación integra de estos conciertos va destinada a financiar la actividad de distintas organizaciones de interés social. Los conciertos se denominan "De tu parte", queriendo así significar la importancia de la participación de todos para el éxito de la iniciativa. Además, los conciertos cumplen una doble función, dado que ayudan a artistas y grupos musicales a difundir su trabajo, a la vez que colaboran con las organizaciones en su lucha por ayudar a los más desfavorecidos. Los conciertos solidarios han sido un rotundo éxito, gracias a la solidaridad de todos los participantes: ciudadanía, artistas y organizaciones sociales. Sirven, además, para poner de manifiesto el compromiso de asistencia y de colaboración por parte de todos y cada uno de los asistentes a los eventos. Además, los conciertos han ayudado a mejorar la oferta cultural en las localidades donde se celebran, haciendo posible la presencia, en dichas poblaciones, de artistas y grupos de renombre.

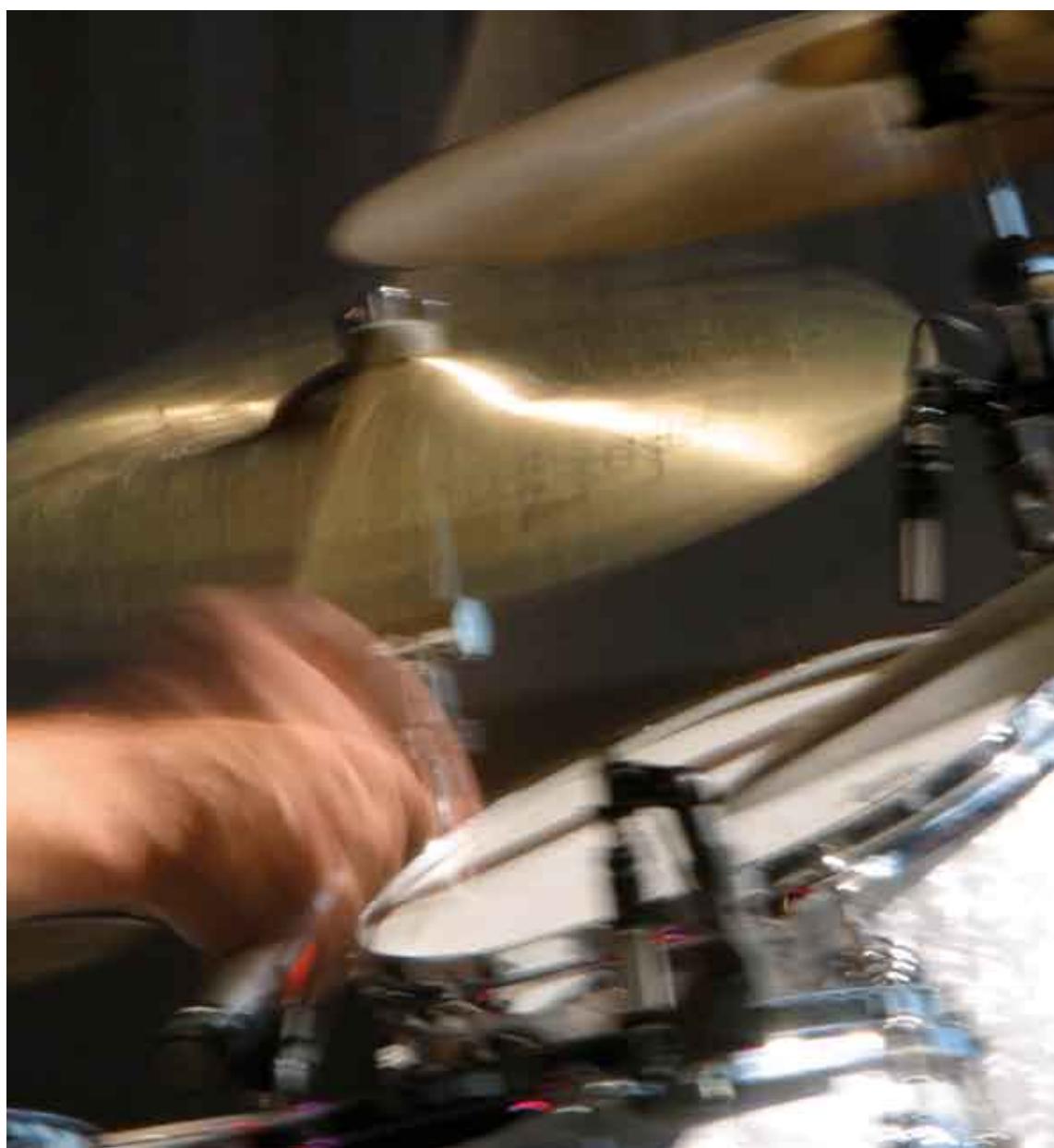
En el año 2005, fueron celebrados siete conciertos solidarios, lo que eleva hasta catorce el número de Conciertos Solidarios "De tu parte" celebrados hasta la fecha. Los conciertos celebrados en 2005, todos ellos en Granada, contaron con la presencia de American Gospel Singers, Pablo Milanés, Marlango, Eleftheria Arvanitaki, Noa con Gil Dor y Zohar Fresco & Solis String Quartet, Madredeus y Rodrigo Leao. Durante 2004, también se celebraron siete conciertos, en las provincias de Almería, Granada y Jaén, y contaron con la presencia de artistas como Carlinhos Brown o Carlos Núñez.

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

## **Sacando partido al viejo mobiliario**

Cuando una sucursal se adapta a la nueva imagen y se le cambia el mobiliario, el antiguo se retira y reutiliza en otras sucursales aún no renovadas o se dona a distintas asociaciones y organismos a través de la Obra Social de la Caja. En el marco de este programa, en 2005, se efectuaron donaciones a distintas asociaciones tales como la Asociación FRIDA a favor de las mujeres discapacitadas, la Asociación cultural "Historiador Jesús del Haro", A.G.A.E. AISG Andalucía "Scouts-Adultos" e Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl de Granada.

Cabe destacar la especial relación que CajaGRANADA mantiene con la Asociación Reto a la Esperanza "No a la Droga" con la cual se ha establecido un circuito mediante el cual participan periódicamente en la retirada de mobiliario que no es de utilidad de la Caja. En 2005 se han donado varios camiones con mobiliario que la Asociación arregla, si es necesario, y vende posteriormente.



## Cuidando de las personas y las familias

### Centro de atención familiar Cartuja

CajaGRANADA es propietaria de un edificio en el Polígono de Cartuja que, después de otros usos anteriores, en 1993 fue cedido a la Asociación Socio-Cultural de Adultos de Cartuja para la instalación de un Centro de Atención Familiar, que desde entonces viene funcionando y que cuenta con servicios de guardería y aulas de formación de madres, entre otros. Además de la aportación del edificio, la Caja financia parte de los gastos de mantenimiento, el coste de una educadora de la guardería y una monitora de corte y confección para la formación de mujeres dentro de un proyecto de autoempleo. La labor educativa tiende hacia un objetivo general: atender a los niños en todas sus necesidades y trabajar en la promoción de las familias, de manera integral, viendo al niño dentro de su medio familiar y su contexto social. Los 41 niños acogidos son de edades comprendidas entre 0-3 años, y son atendidos por siete profesionales.

*CajaGRANADA favorece la integración social de los colectivos sociales más sensibles: familias desestructuradas, mayores o jóvenes en riesgo de exclusión social.*

### Premio Actualidad Económica para las actividades de la Obra Social para los mayores

La prestigiosa revista Actualidad Económica celebraba, el pasado mes de julio, la tercera edición de sus Premios a las mejores iniciativas sociales de las Cajas de Ahorros Españolas. El jurado convocado a tal fin decidió distinguir con uno de los galardones a la Obra Social de CajaGRANADA. El premio reconoce el compromiso social de CajaGRANADA con un sector específico de la población, el de los mayores. Hacia éstos, la Obra Social dirige una atención preferente con iniciativas recreativas y de ocio, integradoras y asistenciales.

Así, durante el pasado año 2005, CajaGRANADA llevó a cabo más de 130 actuaciones concretas de las que se han beneficiado más de 174.000 personas mayores en Andalucía. Esta programación anual y permanente abarca desde conciertos de música clásica, zarzuela, tango, hasta talleres para la recuperación de la memoria, aulas de Internet, encuentros comarcales y provinciales, celebración de bodas de oro, hogares del pensionista y centros de día para afectados por enfermedades crónicas como el Alzheimer.

### Apoyando a los Clubes de Jubilados

La Obra Social de CajaGRANADA da soporte a distintos Clubes de Jubilados de obra propia entre los que cabría destacar: Alamedilla, Alquife, Bailén, Bérricholes, Canena, Íllora, Jerez del Marquesado, Peal de Becerro, Torreperogil, Zaidín-Vergeles y Zújar. La obra social en colaboración contempla el resto de los clubes asistidos a través de los ayuntamientos de las diferentes localidades en las que están ubicados, y de la Delegación de Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía.

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



## Educación para todos

CajaGRANADA está convencida de que la educación es un derecho fundamental, que permite a las personas elegir su propio futuro y que contribuye a la construcción de sociedades más maduras, responsables y abiertas. Además, la educación es el canal que conduce a las personas a conseguir un empleo digno. Y el empleo, por su parte, es uno de los factores fundamentales para conseguir la plena integración social de las personas. También de aquéllas con alguna discapacidad física o psíquica. Por todo ello, CajaGRANADA dedica gran parte de su esfuerzo a colaborar y mejorar la educación de niños y jóvenes, contribuyendo así a un futuro mejor. Desde 1970, CajaGRANADA incorpora en su plantilla a profesionales formados en el Colegio de Sordos Sagrada Familia. Además, establece acuerdos con la Asociación Síndrome de Down, con Administraciones locales y con la ONCE, dirigidas a propiciar la formación en la empresa y el empleo.

### El CajaGRANADA logra diez medallas en el Campeonato de España para discapacitados

El Campeonato de España para discapacitados, celebrado en Sevilla el pasado verano, se ha saldado con diez medallas para el equipo CajaGRANADA, que ha copado la primera plaza en casi todas las categorías puestas en juego. Un éxito que viene a completar un año de ensueño para el conjunto de la entidad, que ha saldado prácticamente todas sus competiciones con éxitos.

En la modalidad de silla de ruedas, el CajaGRANADA arrancó con dos conjuntos. Por un lado estaba la pareja formada por Tomás Piñas y Manolo Robles, que obtuvieron la medalla de oro por equipos, mientras que la otra pareja formada por Juan de Dios Fajardo y Alfonso Borja finalizó en tercer lugar. En la competición individual, Manolo Robles sumó su vigésimo quinta final, 21 de ellas consecutivas, logrando un nuevo título al vencer en la final a su compañero de equipo, Tomás Piñas. Robles, que continúa en activo gracias al apoyo de CajaGRANADA y al Ayuntamiento de Monachil, suma ya con éste 23 títulos de Campeón de España. La quinta medalla en silla de ruedas volvió a ser de oro, gracias a la victoria en dobles lograda por Robles y Piñas.

Los éxitos continuaron en la modalidad de pie, donde el equipo formado por José Manuel Ruiz, Jorge Hernández y Mario Rodríguez, logró imponerse de nuevo en la final. Sin embargo, los títulos no se quedaron ahí, ya que José Manuel Ruiz se hizo con dos oros más para el CajaGRANADA, uno individual y otro haciendo dobles con Jorge Hernández.

El medallero lo cerraron el equipo de paralíticos cerebrales formado por Mario Rodríguez y Francisco Espínola, que logró un bronce, y José Molina, en la modalidad de tetrapléjicos, donde se hizo con una medalla de plata individual.

### Colegio de primaria y secundaria CajaGRANADA

El Colegio de Primaria y Secundaria CajaGRANADA comenzó a impartir docencia en el curso académico 1973-74. Es un centro concertado con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía y en sus instalaciones cuenta con las siguientes unidades:

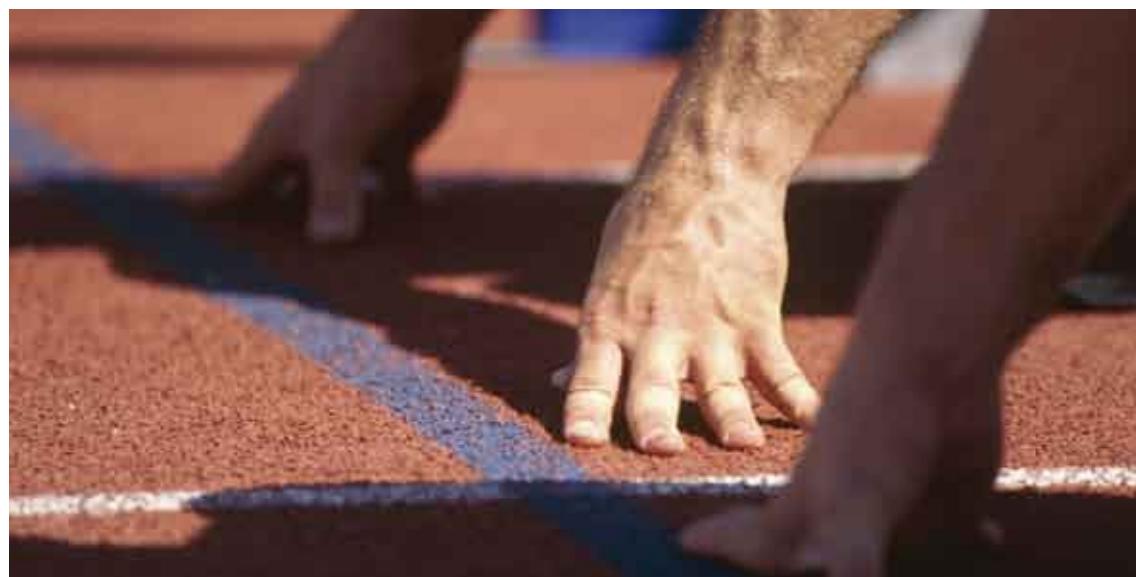
- 18 unidades de Enseñanza Primaria
- 6 unidades de Enseñanza Secundaria Obligatoria 1º Ciclo
- 6 unidades de Enseñanza Secundaria Obligatoria 2º Ciclo
- 2 unidades de Educación Especial

En el curso 2005-2006, se matricularon 760 alumnos, que fueron atendidos por 54 profesionales, entre profesores y personal de atención educativa complementaria.

### Ayudando a promover la cultura y el deporte a través de los patrocinios

La política de patrocinios de CajaGRANADA se concibe en torno a un doble objetivo: apoyar la gestión comercial de los puntos de venta y potenciar la cultura y el deporte. Estas acciones van dirigidas a todos los colectivos, sin embargo, la juventud y la infancia son los más beneficiados con las acciones que se realizan, entendiendo que con esta política, la Caja colabora en la educación de un colectivo fundamental en la sociedad. En colaboración con otros organismos, el patrocinio de CajaGRANADA se diversifica y llega a un mayor número de personas, y comprende un espectro mucho más amplio de actividades.

COLECTIVO	Presupuesto (en euros)	Número de actividades
Infancia y Juventud	214.000	50
Actividades deportivas (todos colectivos)	1.346.000	54
<b>Total</b>	<b>1.560.000</b>	<b>104</b>
ACTIVIDAD	Presupuesto (en euros)	Número de actividades
Deportivas	1.346.000	54
Culturales	214.000	50
<b>Total</b>	<b>1.560.000</b>	<b>104</b>





Las enseñanzas regladas se completan con numerosas actividades complementarias y extraescolares: siempre fomentando la participación familiar; durante 2005 se organizaron visitas a la ciudad de Almagro, las Tablas de Daimiel, la Cueva de las Ventanas e Isla Mágica; visitas guiadas al Albacín y Sacromonte; celebración del Día del Libro y homenaje a Cervantes; cursos de esquí y natación; asistencia a los conciertos de la Orquesta Ciudad de Granada; asistencia a los talleres del Parque de las Ciencias; jornadas de teatro; visita al Ayuntamiento de Granada.

#### CENTRO DE ESTUDIOS MUNICIPALES Y DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (C.E.M.C.I)

Proyecto de Cooperación para el Desarrollo Local, ANCODELS, que integra actividades docentes y de intercambio en Andalucía para dirigentes locales iberoamericanos, sobre gestión de servicios municipales y apoyo documental y bibliográfico a las actividades de asistencia técnica.

#### ALGUNAS COLABORACIONES DESTACADAS

#### FUNDACIÓN GARCÍA LORCA

CajaGRANADA colabora con las actividades de investigación, catalogación y difusión de las obras del poeta granadino.

#### FUNDACIÓN RODRÍGUEZ-ACOSTA

En 2004 se concedió la I Beca CajaGRANADA para estudio de la Historia Económica de Granada en los siglos XIX y XX, al proyecto "La Familia Agrela: Política, Industria y Finanzas en Granada (1850-1950)", dicha beca se concede por dos años, con el ánimo de favorecer el mejor conocimiento de la historia económica de la ciudad y su desarrollo en los dos últimos siglos. Se establece en colaboración con la Fundación Rodríguez-Acosta.

### Guardería Santo Ángel de Baza

La Guardería Santo Ángel de Baza es una instalación en colaboración, construida por CajaGRANADA e inaugurada en 1981, cediéndose, posteriormente, su administración y funcionamiento, a la Consejería para la Igualdad y el Bienestar Social de la Junta de Andalucía. El centro cuenta con ocho unidades: la primera para niños/as menores de un año, cuatro unidades, para niños de un año, y tres, para niños de dos años. Permanece abierto desde las 07:30 hasta las 17:00 horas, adaptándose a los horarios laborales, mientras ofrece los servicios de Aula Matinal y Guardería. Todas las familias pueden hacer uso de los servicios complementarios de ampliación horaria, siempre respetando las 8 horas de escolarización.

Aunque se atiende a cada uno de los niveles socioeconómicos, se da preferencia, según el baremo establecido, a los niños en riesgo social y a las familias trabajadoras de rentas más bajas. La guardería contaba para el curso 2005-2006 con 94 alumnos de 0 a 3 años; un equipo de 20 personas: una directora, diez educadores, dos de personal de cocina, seis de atención servicios y un encargado de mantenimiento.

### Colegio de Sordos Sagrada Familia

El apoyo de CajaGRANADA al Colegio de Sordos Sagrada Familia se remonta a hace más de cincuenta años. Cuando se inicia esta andadura, la educación de las personas con problemas auditivos no estaba generalizada y algunos no podían acceder a la educación convencional. En la actualidad, las posibilidades son mayores debido a la concienciación social de la necesidad de educación, y a los avances médicos y técnicos que hacen posibles mejores y más rápidos resultados.

Hoy en día, el Colegio de Sordos sigue siendo una necesidad y una oferta educativa para Granada, para su provincia, e incluso para toda Andalucía. La Obra Social de CajaGRANADA se siente orgullosa de poder dar respuesta a los nuevos retos, en la atención educativa de las personas con deficiencias de audición y, en general, a las personas con dificultades para comunicarse con el entorno.

En el curso escolar 2005-2006, el número de alumnos matriculados en principio en el Colegio ascendía a 197. El número total incluye: Atención Temprana, Infantil, Primaria, Enseñanza Secundaria y Programas de Garantía Social. De estos 197 alumnos, 47 están en régimen de internado de lunes a viernes.

Además de la Residencia, el colegio ofrece también los servicios de comedor y transporte escolar. Para acceder a estos servicios, la mayoría de los alumnos disponen de becas oficiales, sin que dichas cuantías lleguen a cubrir el coste del servicio. Los alumnos participan en actividades extraescolares programadas por la Asociación de Padres. Como actividades complementarias al currículum, se realizan las programadas por la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Granada.

760 alumnos matriculados en el Colegio de Primaria y Secundaria CajaGRANADA. 94 alumnos, en la Guardería Santo Ángel de Baza. 197 jóvenes, en el Colegio de Sordos Sagrada Familia. Todos ellos se educan en instituciones que cuentan con el apoyo de CajaGRANADA



El Centro mantiene una amplia oferta educativa, de acuerdo a las siguientes líneas de trabajo:

1. Atención Temprana, a niños de 0 a 2 años de forma ambulatoria. El niño/a asiste a sesiones de rehabilitación, durante un tiempo. En estas sesiones los padres están presentes.
2. Desarrollo del currículum para niños de Infantil, Primaria, Secundaria, en combinación con el Ave María San Cristóbal, y Programas de Garantía Social. Estos programas han sustituido después de la LOGSE a la Formación Profesional Adaptada.
3. Rehabilitación y apoyo de los niños escolarizados en centros ordinarios con implante coclear o sin él.
4. Revisión de la audición a alumnos que la Delegación de Educación envía cada jueves.
5. Escolarización de alumnos con problemas serios de lenguaje en educación primaria y escolarización de niños con retraso escolar en los Programas de Garantía Social.
6. Revisión de la audición a niños con Síndrome de Down, un día a la semana.

El centro tiene concierto pleno con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

## Algunas actuaciones culturales de CajaGRANADA

<b>PATRIMONIO ARTÍSTICO</b>	Conclusión del proceso de restauración del órgano de la Iglesia de San Pedro
<b>PUBLICACIONES</b>	Presentación de 36 publicaciones, entre volúmenes y catálogos. Destacar la edición de los volúmenes números 6 y 7 de la Colección General: "Convento de las Carmelitas Descalzas de San José de Granada" de la Hermana Ángela del Purísimo Corazón de María.
<b>PROYECTO CENTRO CULTURAL CajaGRANADA</b>	Dedicada a la Memoria de Andalucía, bajo el modelo de los museos de historia de vocación claramente educativa. En él, se pretende complementar las tareas educativas mediante recursos que no se encuentran accesibles en centros educativos, aportando un ambiente lúdico a la adquisición de conocimientos.
<b>OTROS</b>	Exposiciones, actividades musicales, conferencias, becas, restauraciones, cooperación y comunicación cultural. Destacamos campaña de "El Quijote" de CajaGRANADA

### Equipos informáticos cedidos a asociaciones educativas

Una de las prácticas habituales de CajaGRANADA consiste en suministrar el material informático para fomentar el uso de las nuevas tecnologías entre toda la población, y en especial entre los centros educativos, para facilitar la información y el conocimiento a las nuevas generaciones.

Durante 2005, se han entregado 115 ordenadores y se han dotado siete aulas de Internet que cuentan con aplicaciones ofimáticas, bases de datos, correo electrónico, servicios de Internet e impresoras. Esta iniciativa ha beneficiado del acceso a nuevas tecnologías a 14.000 personas.

### Fomentando en los niños el aprecio por la cultura

Más de 6.000 niños de 100 centros educativos andaluces participaron en la campaña de "El Quijote" de CajaGRANADA celebrada durante 2005 con motivo del IV centenario del Quijote. En el marco de la campaña, CajaGRANADA celebró actividades dirigidas a dar a conocer El Quijote a los más pequeños. Entre ellas, destaca la organización de un teatro de marionetas, con la representación de la obra "Las andanzas del Caballero Don Quijote y su amigo el escudero Sancho Panza".

Por otro lado, y también en el marco del IV Centenario del Quijote, CajaGRANADA publicó una edición especial de la novela El Ingenioso Hidalgo de La Mancha, adaptada para hacer más fácil su lectura a los lectores más jóvenes. Se trata de una selección de Fernando Romo Feito, con ilustraciones de Georges Roux.

Por último, la campaña se trasladó a la Feria del Libro de Granada, donde se celebraron diversos eventos, y a la televisión, donde CajaGRANADA patrocinó un documental, filmado para el público infantil, sobre las andanzas del Quijote en La Mancha y la vida de Don Miguel de Cervantes.

La difusión del Quijote también llegó a las libretas "Generación g/G", que CajaGRANADA dirige a niños y jóvenes, que ofrecieron a los clientes más jóvenes de CajaGRANADA diferentes promociones y regalos relacionados con El Quijote.

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







3.

Desarrollando el futuro  
de nuestra comunidad

# 3.

## Desarrollando el futuro de nuestra comunidad

### 3.1. Respuestas a los retos del siglo XXI de nuestra comunidad

CajaGRANADA es una entidad financiera de vanguardia, pionera en la informatización de la actividad y que forma parte de las principales entidades financieras del país, ofreciendo una amplia gama de servicios y productos de alta calidad que respondan a las necesidades de la sociedad actual de forma rápida, cómoda y eficaz.

#### Los retos del siglo XXI para nuestros clientes

Actuaciones globales      Sociedad de la información      Expectativas sociales y ambientales de la sociedad      Foco en el individuo

#### APORTA SOLUCIONES

Servicio internacional      Nuevas tecnologías Nuevos canales      Productos con criterios ambientales y sociales      Gama amplia de productos y servicios

CajaGRANADA es consciente de los retos a los que se enfrentan las empresas y las personas en el siglo XXI y ha dado un paso más para ofrecer a sus clientes aquellos productos y servicios que necesitan para hacer frente a estos retos y que cumplen sus necesidades de hoy y mañana.

#### Ayudando a las empresas andaluzas a competir en el exterior

Ante una sociedad cada vez más globalizada, y más entrelazada, resulta imprescindible conocer y mantener relaciones comerciales de carácter internacional. Por ello, CajaGRANADA ofrece a sus clientes un servicio completo de asesoramiento y gestión en las actividades de negocio internacional, a través de su red de oficinas y la relación directa que mantiene con entidades financieras de todo el mundo. CajaGRANADA ofrece una amplia gama de servicios en el área internacional que permiten:

- i) Gestionar cobros y pagos internacionales
- ii) Exportar sin riesgo
- iii) Importar con garantías
- iv) Financiar operaciones de comercio exterior
- v) Cubrir riesgos de cambio
- vi) Promoción Comercio Exterior
  - *Más información en <http://caja.caja-granada.es/puente/frames/contenidoco.asp?idcontenido=13697&tseccion=2216>*

Además, CajaGRANADA dispone de un Servicio de Asesoramiento Internacional a través de Internet, que está enfocado a proporcionar a las empresas la información y el asesoramiento necesario para acometer, con mayor seguridad y garantía de éxito, cualquier actividad relativa al comercio exterior.

Mediante este servicio, los clientes disponen de las oportunidades comerciales que ofrecen los mercados internacionales, y, entre otros, obtienen información sobre cotizaciones de divisas y billetes, información detallada y actualizada sobre un gran número de países, conocen la evolución mensual de las exportaciones por sectores, consultan las ferias, jornadas informativas, encuentros empresariales y misiones comerciales en el extranjero, formación sobre comercio exterior o fiscalidad.

## Tecnología al servicio de las personas

Frente a la creciente demanda de servicios a través de Internet, en gran parte debido a su agilidad, comodidad y seguridad, CajaGRANADA ha desarrollado una serie de productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades de sus clientes. Por un lado, CajaGRANADA ha invertido en el uso del canal Internet para ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar sus compras u ofrecer sus productos/servicios a través de la Web en una manera segura, fácil y rápida. Por otro, CajaGRANADA utiliza los nuevos desarrollos de comunicación para ofrecer a sus clientes una amplia gama de productos y servicios que facilitan el acceso a servicios financieros avanzados.

**1.180.188 usuarios**  
de las sucursales

**82.111 usuarios**  
de la Caja electrónica

**1.238 usuarios**  
de la Caja telefónica



## Ayudando a asegurar el futuro

CajaGRANADA ofrece a sus clientes el mejor asesoramiento para la elección acertada de productos de seguro.

Tanto desde la Correduría como desde las sucursales, se puede contratar una amplia gama de seguros, que en el caso de los clientes con nómina domiciliada y amparados por un convenio, suelen tener condiciones especiales. Los seguros de CajaGRANADA vienen a cubrir distintas necesidades sociales.

Cabe resaltar que el 32,83% de los clientes de los seguros de CajaGRANADA son mujeres, y que el 15% de los clientes son jóvenes. En el caso de las empresas, la mayoría de los clientes son PYMES.

54

<b>SEGUROS PARA AHORRAR</b>  GENERAL VIDA PLAN DE AHORRO PLAN DE AHORRO GENERACIÓN G GENERALVIDA PENSIÓN VITALICIA GENERALVIDA INVERSIÓN ASEGURADA	<b>SEGUROS PARA PROTEGER LAS PROPIEDADES Y EL HOGAR</b>  SEGURO MULTIRIESGO HOGAR SEGURO DE AUTOMÓVIL SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS SEGURO DE DEFENSA JURÍDICA SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL FAMILIAR SEGURO DE COMUNIDADES
<b>SEGUROS PARA PROTEGER LOS NEGOCIOS</b>  SEGURO DE LOCALES COMERCIALES SEGURO DE AUTOMÓVIL SEGURO DE ACCIDENTES SEGURO DE PROTECCIÓN DE PAGOS SEGURO DE LEASING SEGURO DE DEFENSA JURÍDICA SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL SEGURO DE TRANSPORTE SEGURO DE CAUCIÓN	<b>SEGUROS PARA PROTEGER LA VIDA Y LA SALUD</b>  GENERAL VIDA FAMILIAR GENERAL VIDA 45 AÑOS GENERAL VIDA AMORTIZACIÓN HIPOTECARIOS Y PERSONALES SEGURO DE ACCIDENTES SEGURO DE DECESOS SEGURO DE HOSPITALIZACIÓN SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJES

## Tarjetas Solidarias

CajaGRANADA lanzó la Tarjeta Solidaria, que ofrece al usuario las mismas prestaciones y servicios de la Tarjeta Euro 6000-Maestro, pero además presenta un valor añadido de compromiso social, ya que la Caja destina a la Fundación Desarrollo Solidario el 0,7% de los ingresos generados por las comisiones por compras realizadas con la tarjeta y de la comisión anual de mantenimiento. Esta aportación económica se destina a los microcréditos que esta Fundación concede para promover la microempresa y el autoempleo entre los colectivos más desfavorecidos.

*A menos que el cliente desee una tarjeta clásica, CajaGRANADA ha tomado la decisión de definir como estándar la tarjeta Andalucía Card Solidaria, para poner en el mercado el mayor número de tarjetas con carácter solidario: destinan parte de los recursos que generan a obras sociales.*

## Comercio electrónico

CajaGRANADA ha desarrollado un sistema de comercio electrónico, por el cual los usuarios pueden comprar todo tipo de productos y servicios a través de Internet. Este sistema tiene la ventaja de que permite pagar con total seguridad y facilidad.

Para ello, el sistema incorpora un asistente virtual, que ayuda al usuario en el manejo del sistema, crea una tarjeta virtual distinta para cada compra, proporcionando total seguridad en la misma y protegiendo así la tarjeta del cliente. No requiere identificación adicional del cliente, ya que el código de usuario de CajaGRANADA para el sistema de compras es lo único que se pide y finalmente avisa al cliente del pago, mediante un mensaje al móvil o correo electrónico.

## TPV virtual y TPV blanco

Son aplicaciones que CajaGRANADA facilita al comercio para facilitar la venta de productos y servicios a distancia. TPV virtual permite aceptar el pago en tiempo real mediante tarjeta, con el máximo nivel de seguridad (entorno SSL o SET) y tiene también la opción de establecer un vínculo con el Centro Comercial TodoenCaja.

El TPV blanco es una aplicación accesible desde una dirección de Internet, con las claves de seguridad necesarias, que permite al comercio solicitar la autorización de ventas con tarjeta de pago así como su anulación, y realizar el posterior seguimiento y control de operaciones. El sistema está concebido para el acceso desde por el propio comercio y no por los clientes, es decir, que las operaciones de pago son introducidas por usuarios del comercio. (Por ejemplo para centros de venta telefónica, en los que los operadores utilizan el sistema para introducir las operaciones de pago de los clientes que realizan los pedidos por teléfono).

*Además de la más alta tecnología, los productos de CajaGRANADA ofrecen un importante valor añadido social. La entidad ha puesto en el mercado 255.013 tarjetas solidarias. Ofrecen la peculiaridad de que la Caja cede el 0,7% de las comisiones generadas por ellas a la Fundación Desarrollo Solidario.*



Además de la más alta tecnología, los productos de CajaGRANADA ofrecen un importante valor añadido social

## Llegar más lejos para más gente

CajaGRANADA dispone de una Dirección de Nuevos Canales encargada de la gestión de productos y servicios (financieros y no financieros) para clientes que se ofrecen a través de canales alternativos a la Red de Sucursales, como Internet, Caja Telefónica, Caja Electrónica y cajeros, principalmente.

### Una Caja más cercana y a la medida de sus clientes

En 2001, CajaGRANADA constituía la Dirección de Nuevos Canales, encargada de aglutinar todos los canales, distintos de las sucursales, que CajaGRANADA pone a disposición de sus clientes. En definitiva, se trata de prestar apoyo a las oficinas de CajaGRANADA, para que éstas puedan centrarse en aquellos productos y servicios donde agregan más valor. Asimismo, con sus nuevos canales pretende que los clientes estén en disposición de construirse CajaGRANADA a su medida, dejándole decidir cuándo, cómo y para qué acudir a las oficinas. En definitiva, se trata de dar más libertad a los clientes, para que acudir a las sucursales no sea una obligación.

La Dirección de Nuevos Canales se encuentra desarrollando en la actualidad proyectos destinados a facilitar el acceso a sus canales alternativos a personas con algún tipo de discapacidad. Cabe recordar que, ya desde hace algunos años, buena parte de los cajeros de CajaGRANADA están adaptados para clientes con discapacidad visual o en silla de ruedas.

Adicionalmente, y entre los proyectos más destacados acometidos destacan aquellos que tienen por objeto ampliar el número de operaciones que los clientes pueden realizar de forma autónoma, y los destinados a ampliar las posibilidades de utilización de dispositivos móviles. También cabe resaltar las actuaciones destinadas a mejorar la usabilidad y seguridad del canal Internet.

CajaGRANADA utiliza los nuevos canales para ofrecer servicios de valor añadido a sus clientes. Así, la Caja ha desarrollado importantes acciones para proporcionar nuevos servicios complementarios y no financieros que permitan que los nuevos canales de CajaGRANADA sean referente general de clientes y no clientes. Así, desde [www.caja-granada.es](http://www.caja-granada.es) los clientes de la Caja pueden comprar entradas o acceder a los servicios de un asesor fiscal, entre otros.

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

*En 2005, en CajaGRANADA se realizaron más de 18 millones de operaciones a través de caja electrónica, lo que supuso un crecimiento del 64,9% con respecto al año anterior. Por su parte, el Portal CajaGRANADA registró más de 12 millones de accesos en 2005.*

### Una mejor atención al Cliente

La entidad dispone de procedimientos para garantizar la calidad de los servicios a clientes en cada uno de los canales, antes de su lanzamiento y durante la vida de los mismos. Existe un servicio de atención a usuarios para detectar incidencias que puedan producirse y garantizar su resolución. Adicionalmente, la Caja ha establecido un Servicio de Atención al Cliente, para recibir, sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes y para asegurar que las relaciones y contactos entre la Caja y sus clientes se establecen conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza. Este servicio ofrece a los clientes de la Caja la posibilidad de dar seguimiento a las reclamaciones previamente cursadas través de la Sucursal habitual del cliente, y en aquellos casos donde no son contestadas en un plazo de 20 días o cuando el cliente no ha quedado satisfecho con la resolución dada a su reclamación desde la Sucursal. Cabe destacar que en el año 2005, se recibieron 797 reclamaciones, de las que sólo una ha recibido sanción firme de la Agencia Estatal de Protección de Datos, lo que representa el 0,12%.

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

*77.955 personas se convirtieron en nuevos clientes de CajaGRANADA en 2005. La Caja recibió 797 reclamaciones de sus clientes, de las que sólo una, un 0,12% del total recibidas, recibió sanción firme de la Agencia Estatal de Protección de Datos.*

## Respondiendo a nuevas y cambiantes necesidades

El reto de CajaGRANADA reside en ofrecer los productos y servicios financieros más avanzados a las comunidades a las que atiende, tratando de adelantarse a las necesidades cambiantes y exigentes con soluciones eficientes diseñadas para responder a las necesidades de la mejor forma posible.

<b>PARTICULARES</b>	 Préstamos, Tarjetas, Servicios, Seguros, Guías de Información, Colectivos con Convenio
<b>EMPRESAS</b>	 Gestión de Tesorería, Financiación y Servicios, Internacional, Guías de Información, Formación Empresarial, Asesoramiento a la Empresa, Sucursales de Empresas, Ayuda en Internet, Seguros
<b>SECTOR AGRARIO</b>	 Seguros Agrarios, Cooperativas en Línea, Consulta de Ayudas Junta Andalucía, Besana, Guías de Información, Campaña PAC
<b>MERCADOS</b>	 Broker on line, Bolsa Nacional, Bolsa Internacional, Operaciones Financieras, Fondos de Inversión, Mercados de Divisas, Indicadores de Tipo de Interés
<b>FISCALIDAD</b>	 Consultorio Fiscal, Simulador I.R.P.F, Suscripción al Boletín, Guías Fiscales, Solicitud Borrador de la Renta, Actualidad Fiscal
<b>ECONOMÍA SOCIAL</b>	 I+D+i, Gestores especializados, Fuentes específicas de financiación a la economía social, Convenios con las Entidades más representativas

## Formación financiera para clientes

A través de su página Web, la Caja ofrece una amplia gama de cursos de formación para sus clientes. Se ofrecen cursos específicos para emprendedores, como cursos para el desarrollo de un plan de negocio, una guía para crear una empresa o un manual de la buena gestión empresarial. También hay cursos dirigidos a directivos, con temas relacionados con la buena gestión, como nuevas ideas en el management y dirección de equipos comerciales.

Cabe destacar también los cursos para PYMES, que, entre otros, tratan temas como las ventajas de la tecnología ("de la PYME a la e-PYME") y la gestión de la PYME en tiempo de crisis. Finalmente se ofrecen cursos para, entre otros, la creación de una franquicia.

- *Más información en <http://www.unocorporativa.com/empresa/CajaGRANADA>*

## Guías de información para empresas

CajaGRANADA ofrece a sus clientes una variedad de guías de información que forman un soporte adicional para la gestión de las empresas. Entre otros, se ofrece una guía para la creación de una empresa, una guía de fiscalidad y una guía básica para invertir en el mundo.

Adicionalmente, se ofrecen cursos de ofimática para la empresa y otros, relacionados con el mundo de la franquicia o con la gestión empresarial que pueden resultar útiles para los gestores de las compañías clientes de CajaGRANADA.

Un total de 292.490 menores de treinta años eran clientes de CajaGRANADA en 2005



## Préstamos acogidos a convenios oficiales

CajaGRANADA ofrece diversas líneas de financiación en colaboración con diferentes entes públicos, como el Instituto de Crédito Oficial o la Junta de Andalucía, para potenciar el desarrollo de determinados sectores industriales y comerciales, con unas condiciones financieras preferenciales. CajaGRANADA pone a disposición de sus clientes la información y el asesoramiento financiero para que puedan acceder a estos préstamos privilegiados.

## Satisfaciendo las necesidades de colectivos específicos

CajaGRANADA pone a disposición de distintos colectivos productos y servicios destinados a la satisfacción de las necesidades financieras que les son específicas. Así, CajaGRANADA ofrece productos de Financiación, Ahorro-Inversión, Ahorro-Previsión y Servicios dirigidos de modo específico, por ejemplo, a jóvenes y personas de la tercera edad. Cabría destacar, entre otros, los siguientes:

### Jóvenes

#### Libreta Doble g

Libreta de Ahorro a la Vista para clientes entre 0 y 12 años que ofrece una buena rentabilidad y está exenta de comisiones y gastos. Sus titulares pertenecen al Club "generación g", un club que les ofrece importantes ventajas como regalos, juegos, promociones o la posibilidad de acceder a un sitio web, entre otros.

- *Más información en el website de generación-g <http://www.generacion-g.com>*

#### Libreta Doble G

Libreta de Ahorro a la Vista para clientes entre 13 y 17 años que ofrece una buena rentabilidad y está exenta de comisiones y gastos. Puede tener asociada una Tarjeta G, exenta de comisiones. Sus titulares pertenecen al Club "GENERACIÓN G", un club que les ofrece importantes ventajas como regalos, juegos, promociones o la posibilidad de acceder a un sitio web, entre otros.

- *Más información en el website de generación-g <http://www.generacion-g.com>*

Asimismo, a los clientes menores de 26 años se les ofrece la tarjeta Solidaria EURO<26, exenta de comisiones y que ofrece descuentos en comercios.

#### Estudiantes

Los estudiantes de hoy son los líderes de mañana, y por eso CajaGRANADA les ofrece las mayores facilidades financieras para que puedan completar sus estudios antes de comenzar sus carreras profesionales o empresariales. CajaGRANADA tiene suscritos convenios que le permiten ofrecer unas ventajosas condiciones a los estudiantes de la Universidad de Granada. Entre las posibilidades ofrecidas destacan las siguientes:

- i) Libreta Universitaria: sin comisiones.
  - ii) Tarjeta Universitaria: sin comisiones, carné de estudiante de la Universidad de Granada.
  - iii) Préstamo Financiación de Matriculación: sin intereses.
  - iv) Anticipo de Beca: sin intereses ni comisiones.
  - v) Plan de Ahorro Universitario: con un tipo de interés interesante.
  - vi) Préstamo Universitario en condiciones preferentes.
- *Más información en <http://www.caja-granada.es>*

## Personas mayores

CajaGRANADA dispone de productos específicamente diseñados para satisfacer las necesidades del colectivo de personas mayores de 65 años. Entre las ventajas de las que disfruta este colectivo destacan:

- i) Libreta Doble Mayores: sin comisiones y con promociones periódicas.
- ii) Plazo Mayores y Plazo Oro Mayores: imposiciones a plazo fijo con tipo preferente.
- iii) Préstamo Mayores: préstamo personal en condiciones preferentes.
- iv) Anticipo Pensión: sin intereses ni comisiones.

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

*Un total de 208.009 personas mayores de 65 años eran clientes de CajaGRANADA en 2005.*

## Pensando en el largo plazo

Un asunto relevante, en lo que se refiere a la responsabilidad corporativa de las empresas del sector financiero, son los impactos indirectos ambientales y sociales relacionados con sus productos y servicios. Cada vez más la sociedad exige que las entidades financieras trabajen para minorar el impacto social y ambiental negativo que pudieran producir sus productos. En la actualidad, CajaGRANADA responde a este reto con la creación de una serie de productos y servicios específicos y la aplicación de criterios ambientales y sociales a la hora de la toma de decisiones de inversión.

### Impulso a la mejora ambiental del sector productivo

En 2002, la compañía CELSUR, fábrica de celulosa de algodón, suscribió un acuerdo con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, de cara a eliminar vertidos contaminantes. Para dicha actuación fueron necesarias inversiones destinadas a la mejora del equipo productivo. CajaGRANADA participó en la operación. Tras la operación y la mejora de los procesos productivos, la empresa CELSUR informaba, en su memoria medioambiental de 2005, de que ya había adoptado las medidas oportunas para la minimización del impacto ambiental, cumpliendo con la normativa vigente. Las inversiones ambientales encuadradas dentro del balance 2005 de la organización alcanzan la cifra de 3,6 millones de euros.

• *Más información en <http://www.celsur.es>*

### Financiación de Plantas Solares Fotovoltaicas

Durante 2005, se elaboraba un Protocolo de Financiación de Proyectos de Energía Solar Fotovoltaica con el objeto de fomentar la implantación y desarrollo de energías renovables en Andalucía. En este protocolo se incluye la estructura óptima recomendada en el desarrollo de la planta fotovoltaica, la normativa y documentación necesaria, y consejos útiles. Pretende establecer un protocolo de evaluación moderno para impulsar uno de los sectores que ofrecen mayores perspectivas de desarrollo en Andalucía.

### Financiación de Centros Geriátricos

El envejecimiento que sufre la población española lleva aparejada un considerable aumento en la demanda de productos y servicios destinados a los mayores. Con tal escenario en mente, CajaGRANADA elaboraba un protocolo de inversión en centros geriátricos, que pretende ofrecer un sistema de evaluación moderno de los posibles proyectos de financiación que, con respecto al cuidado de ancianos pudieran llegar a CajaGRANADA. El protocolo ofrece a los profesionales de CajaGRANADA, entre otros, la información sobre la normativa mínima para la autorización de centros de personas mayores y personas con discapacidad.

### Invirtiendo en compañías responsables

El fondo de inversión "AC Responsable 30" comercializado por CajaGRANADA invierte en empresas o compañías que cumplen una serie de criterios éticos, solidarios y ambientales. Se trata de una cartera de inversión com-

puesta por activos seleccionados atendiendo a criterios éticos, medioambientales y socialmente responsables en la selección de valores. Lleva a cabo inversiones en activos de renta fija privada emitidos por compañías que cumplan estándares de responsabilidad social corporativa y también en emisiones de Deuda Pública de Estados que hayan firmado el protocolo de Kyoto, que tengan leyes que impidan/penalicen la explotación de menores y promuevan la igualdad entre personas.

#### **Evaluación de riesgos ambientales en operaciones de financiación**

CajaGRANADA ha elaborado e implementado procedimientos, concretamente para las operaciones de financiación en las que exista algún tipo de requerimiento y/o impacto medioambiental, en que se garantiza la evaluación de los riesgos ambientales de los proyectos. Con estos procedimientos, se procura fomentar la financiación que reduzca los impactos medioambientales negativos y se evita la financiación de proyectos que van en contra al desarrollo sostenible. Los procedimientos incluyen la elaboración obligada de informes técnicos independientes relativos al impacto medioambiental de los proyectos.

#### **Inversión en sectores y empresas comprometidos con el desarrollo sostenible y el entorno natural**

CajaGRANADA participa en empresas locales de producción de energía eléctrica a partir de recursos renovables, lo que contribuye a generar menor dependencia del petróleo como fuente de energía más contaminante. La misma finalidad persigue las participaciones en empresas como Hidrocartera cuyo objeto social es el tratamiento integral del ciclo del agua o en Novoltec S.A., que se dedica a la producción de maquinaria y equipos para la eliminación de residuos contaminantes (alpechines) en la producción del aceite de oliva. Con estas inversiones, CajaGRANADA contribuye al fomento de sectores industriales directamente comprometidos en la construcción de un desarrollo sostenible.

60

#### **Proyectos para un futuro mejor**

CajaGRANADA cree que también su actividad inversora debe contribuir activamente al desarrollo de su comunidad. Con la misma filosofía, la Caja ha participado y está participando en una serie de proyectos, que, por sus características, aportan un valor especial a la compañía, sus clientes y la sociedad en general. CajaGRANADA cree que con su participación en estos proyectos contribuye a asentar las bases de la futura prosperidad de las zonas en donde está presente.

##### **• Inversiones para la mejora de las infraestructuras**

CajaGRANADA, en 2005, financió por un importe total de 6,9 millones de euros el desarrollo de proyectos de infraestructura viaria (principalmente autopistas), que, en consonancia con el Plan Nacional de Infraestructuras, permitan mejorar las comunicaciones en España, condición imprescindible para el desarrollo económico y social. También ha suscrito acuerdos con el Instituto de Crédito Oficial, con cooperativas aceiteras y con distintas comunidades de regantes.

##### **• Financiación de energías renovables**

En 2005, CajaGRANADA ejercía la codirección de una financiación de 41,5 millones de euros para el desarrollo de un Parque Eólico en Cádiz. La inversión tiene el propósito de promover la generación de energías renovables para favorecer el desarrollo sostenible de Andalucía.

**• Más información en <http://www.celsur.es>**

## 3.2. Más allá de los números

En el presente siglo, como consecuencia de los cambios que se están produciendo en la sociedad española, se hace necesario un cambio en el destino de la Obra Social de las cajas de ahorros. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, unido a un mayor desarrollo de la sociedad del conocimiento, hacen que las cajas de ahorros españolas deban colaborar para ofrecer respuestas a los nuevos retos que plantea el futuro inmediato.

Hoy, CajaGRANADA sigue ofreciendo innovadoras respuestas y recursos para atender las demandas que la sociedad plantea en el siglo XXI. CajaGRANADA es consciente de la importancia de la mejora educativa y cultural en nuestra sociedad y en ello centra buena parte de sus esfuerzos de compromiso con la comunidad.

*En 2005, la obra cultural ha supuesto un 34% del presupuesto total de la Obra Social.*

ÁREA CULTURAL	Inversión
Centros culturales y salas	1.159.664
Publicaciones	367.956
Actividades Musicales	93.099
Becas, Museos y Planetarios	3.157.697
Patrimonio Artístico	107.312
Cooperación Cultural	715.476
Comunicación Cultural	279.377
<b>Total</b>	<b>5.880.583</b>

*En 2005, la acción cultural de la Obra Social de CajaGRANADA llegó a un público superior a las 900.000 personas.*

ÁREA CULTURAL	Beneficiarios
Exposiciones (135)	410.390
Conferencias, Cine, Tertulias (182)	34.916
Actividades Musicales (74)	15.595
Ediciones y Catálogos (36)	23.455
Becas, Museos y Planetarios (85)	25.219
Restauraciones (1)	215.000
Cooperación Cultural (44)	14.950
Comunicación Cultural (25)	164.020
<b>Total</b>	<b>903.545</b>

**135 exposiciones**

en los centros culturales

CajaGRANADA

**36 ediciones**

presentadas, entre volúmenes y catálogos

**899 trabajos**

presentados a los XXI Premios Literarios Ciudad de Jaén



## Publicaciones

CajaGRANADA pone especial énfasis en sus fondos bibliográficos, siendo numerosos los títulos que acerca a sus clientes y al público en general, y de muy variada índole, tanto asuntos especializados como de temática más popular.

En 2005, se presentaron 36 publicaciones, entre volúmenes y catálogos. Cabe destacar la edición de los volúmenes números 6 y 7 de la Colección General: "Convento de las Carmelitas Descalzas de San José de Granada" de la Hermana Ángela del Purísimo Corazón de María y "Diario de la historia" de Juan Bustos. Se presentaron también los tres primeros volúmenes de la nueva Colección El Defensor de Granada: "Ángel Ganivet y el porvenir de la ciudad pensada", de Manuel Salguero; "Quixote erótico. El erotismo en el Quijote" y "El gigante de cristal. Textos sobre Granada" ambos de Gregorio Morales.

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

## Convenios de colaboración con institutos culturales

CajaGRANADA mantiene convenios de colaboración con fundaciones y otros institutos culturales para la promoción de la cultura en la sociedad y facilitar la realización de proyectos de investigación y estudio.

### Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional (C.E.M.C.I.)

Parte del C.E.M.C.I. es la Oficina Técnica de la Unión Iberoamericana de Municipalistas, una Asociación Internacional para el Desarrollo, sin ánimo de lucro que se constituye en el año 1990 a iniciativa de responsables políticos y técnicos de municipalidades españolas e iberoamericanas, y que cuenta con el reconocimiento de la UNESCO y de la OEA. CajaGRANADA ha firmado un convenio para apoyar el Proyecto de Cooperación para el Desarrollo Local, ANCODELS, que integra actividades docentes y de intercambio en Andalucía para dirigentes locales iberoamericanos, sobre gestión de servicios municipales y apoyo documental y bibliográfico a las actividades de asistencia técnica.

### Fundación García Lorca

CajaGRANADA colabora con las actividades de investigación, catalogación y difusión de las obras del poeta granadino.

### Fundación Rodríguez-Acosta

En 2004, se concedió la I Beca CajaGRANADA para el estudio de la Historia Económica de Granada en los siglos XIX y XX, al proyecto "La Familia Agrela: Política, Industria y Finanzas en Granada (1850-1950)". Dicha beca se concede por dos años, con el ánimo de favorecer el mejor conocimiento de la historia económica de la ciudad y su desarrollo en los dos últimos siglos. Se establece en colaboración con la Fundación Rodríguez-Acosta.

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

## Becas de investigación

A lo largo de 2005, se puso en marcha la XVII Convocatoria de Becas de Investigación dentro del marco del convenio con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, entregándose 10 becas a los proyectos seleccionados, de los cuales destacamos: I.E.S. Hispanidad. Santa Fe: "Acercándonos a Picasso, Andaluz Universal". Escuela Oficial de Idiomas. Granada: "La Biblioteca Virtual".

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

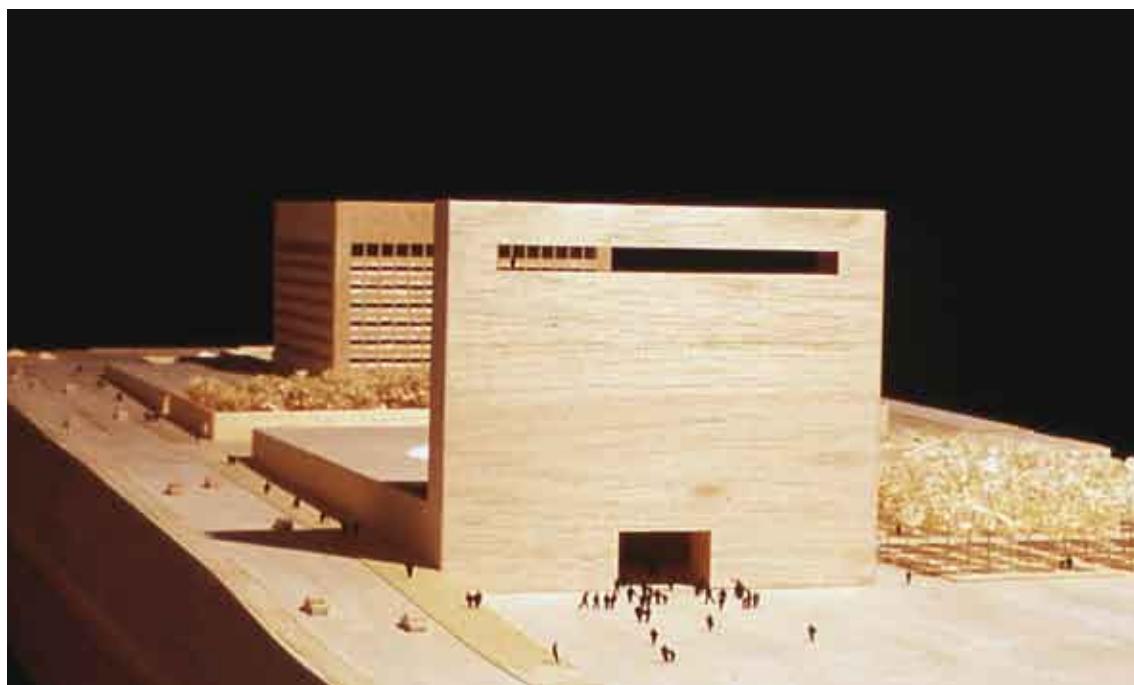
## Con la cultura y la conservación de la memoria histórica de Andalucía

En 2005, se impulsaba decididamente el Nuevo Centro Cultural de CajaGRANADA. Un centro que pretende convertirse en un complejo arquitectónico dotado de instalaciones culturales de primer orden. Y también un nuevo espacio para la historia, el encuentro y la creación que nace con vocación de expresar y compartir día a día las manifestaciones culturales de los andaluces de hoy y de siempre. Este nuevo edificio se ubica anexo a la sede de CajaGRANADA y se plantea como parte del conjunto arquitectónico que configura el edificio de la sede central de CajaGRANADA, por lo que ha sido diseñado por el mismo arquitecto: Alberto Campo Baeza. La sección del Centro dedicada a la Memoria de Andalucía tomará el modelo de los museos de historia, con una vocación claramente educativa. El área de acción cultural se establece, sin embargo, como un ámbito de acogida a la creatividad contemporánea en su más amplia expresión.

El Museo de historia es, por tanto, un proyecto cerrado en sus objetivos, que irá enriqueciendo sus fondos y sus actividades, pero siempre dentro de unos mismos parámetros. El área de acción cultural se establece, sin embargo, como un ámbito de acogida a la creatividad contemporánea en su más amplia expresión. No es un museo sino un laboratorio de nuevas experiencias que son reflejo de la sociedad en que vivimos y de la proyección sobre nuestro futuro. Se plantea esta área abierta a los fenómenos culturales de nuestro tiempo, no con el objetivo de dirigirlos, sino de acogerlos y analizarlos. En este sentido, vale el siguiente razonamiento: no se trata de hacer cultura desde el centro cultural sino hacerla posible en él. Plantear la convivencia de la historia y el presente en un mismo ámbito ha de entenderse, por tanto, como un gran valor para el centro, pues une dos funciones de la cultura: la receptiva y la creativa, presentándose como un proyecto abierto y no como un ciclo cerrado de conocimiento.

De este modo, el Nuevo Centro Cultural CajaGRANADA mezcla e intercala la Andalucía a través de su historia, con el fin de enseñar y acercar la historia de Andalucía a pequeños y a adultos, con la Andalucía a través de su creatividad, acogiendo y exponiendo las obras e iniciativas más modernas y destacadas de la sociedad andaluza.

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







4.

Las personas  
de CajaGRANADA

# 4.

## Las personas de CajaGRANADA

### 4.1. CajaGRANADA, centrada en las personas

El activo más valioso de CajaGRANADA son las personas que conforman su equipo humano. Ellas son las encargadas de llevar adelante los sueños e ilusiones de CajaGRANADA. Como contrapartida, CajaGRANADA se esfuerza por conseguir un ambiente laboral satisfactorio, por ofrecer una carrera profesional atractiva y por conseguir entornos de trabajo que sean saludables, gratificantes y seguros.

CajaGRANADA camina hacia la implantación de una cultura de gestión de personas basada en sus valores corporativos de honestidad, compromiso, motivación, trabajo en equipo, calidad, responsabilidad y orientación a resultados.

#### Valores corporativos →

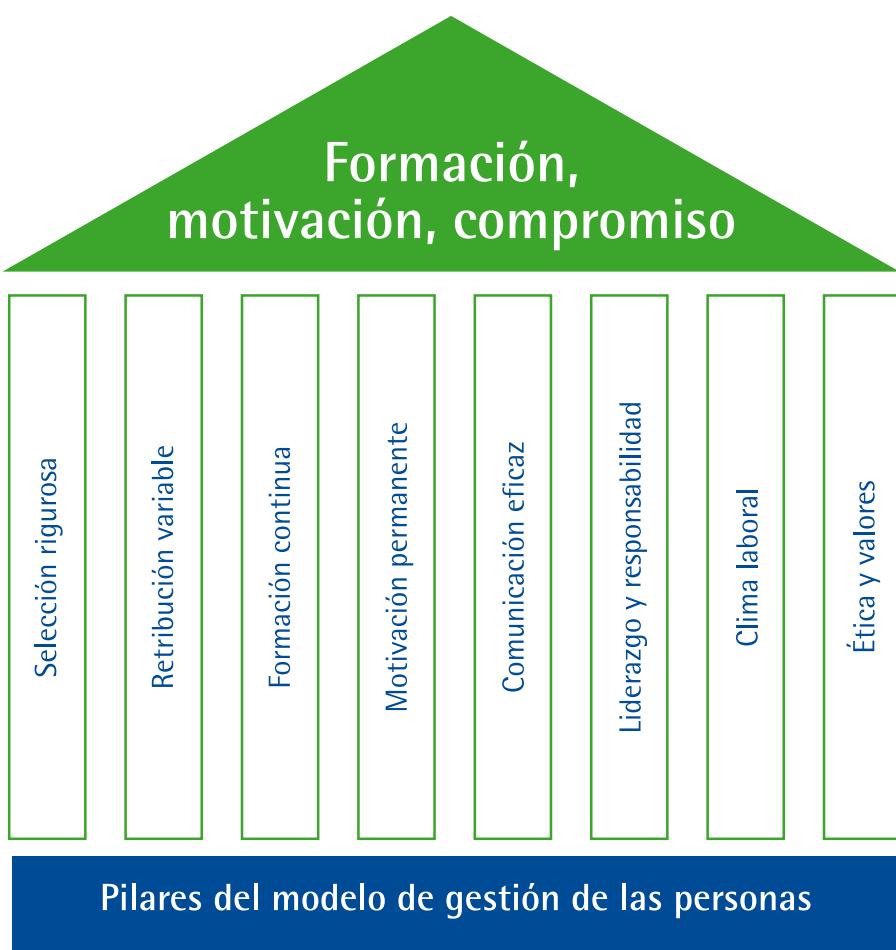
- Honestidad
- Compromiso
- Motivación
- Trabajo en equipo
- Calidad
- Responsabilidad
- Orientación a resultados

CajaGRANADA practica un modelo de relaciones laborales basado en el diálogo, el respeto y la dignidad de las personas y regido por los principios de la diversidad y la igualdad de oportunidades. CajaGRANADA prohíbe cualquier tipo de discriminación por razón de género, orientación sexual, religión, edad, situación civil o familiar o asociación. Tanto en materia salarial como en cualquier otro asunto.

#### Principios generales de la gestión de las personas en CajaGRANADA

- Clarificar y dar transparencia y estabilidad a la organización y a su estructura, sin merma del dinamismo que requiere como organismo vivo que es.
- Normalizar y objetivar la gestión de las personas bajo parámetros y reglas similares para los distintos niveles de la organización, sin perjuicio de la necesaria segmentación y gestión por colectivos.
- Clarificar expectativas profesionales y focalizar las áreas de esfuerzo para el desarrollo profesional y para cubrir las necesidades de la Caja.
- Reforzar la cultura de evaluación, desarrollo y adecuación persona-puesto a lo largo de los distintos niveles de la organización
- Reforzar la percepción de equidad de trato, asimismo, en los distintos niveles de empleados.
- Simplificar el marco de relaciones laborales, consensuando los aspectos básicos con los representantes de los empleados, sin comprometer la potestad de organización y dirección de la Caja.

Las personas que trabajan en CajaGRANADA, como representantes de una entidad comprometida con su entorno y con especial responsabilidad social, basan su actividad profesional en una serie de valores incentivadores de comportamientos positivos.



Principios generales de actuación profesional
<b>Cumplimos</b> con la legalidad y la normativa interna
<b>Respetamos</b> la dignidad e integridad de las personas
<b>Actuamos</b> con ética profesional
<b>Confiamos</b> en nuestros empleados
<b>Creemos</b> en la responsabilidad social
<b>Ofrecemos</b> igualdad de oportunidades
<b>Fomentamos</b> la participación de los empleados
• <i>Más información en <a href="http://www.caja-granada.es">http://www.caja-granada.es</a></i>

## 4.2. Datos principales de la plantilla

*La plantilla de CajaGRANADA está formada por un equipo de profesionales capacitado, motivado y comprometido con el éxito de su proyecto empresarial*

Número de empleados		2.279
Sexo	Hombres	55%
	Mujeres	45%
Tipo de empleo	Contrato fijo	94%
	Contrato temporal	6%
Antigüedad media		13,68 años
Edad media		39,41 años
Cualificación académica		43%
% Titulaciones universitarias	Hombres	38%
	Mujeres	46%

68

La plantilla de CajaGRANADA demuestra un crecimiento claro sobre los últimos años; desde un total de 2.167 empleados en 2003 y 2.225 en 2004, hasta un total de 2.279 en 2005. La edad media de la plantilla es de 39.41 años, con cerca de un 60,8% de la misma por debajo de los 40 años.

*CajaGRANADA, durante los últimos años, ha realizado más de 800 contrataciones indefinidas, de las que 92 se produjeron en 2005, lo que la sitúa en un puesto relevante dentro del ranking de empresas líderes en creación de empleo fijo dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza. En 2005 fueron creados 54 empleos nuevos.*

El personal de CajaGRANADA se clasifica, según establece el Convenio Colectivo sectorial y acuerdos adoptados con la representación laboral, en un único grupo profesional, y no en dos grupos como en otras Cajas de Ahorros. De este modo, CajaGRANADA agrupa tanto a los profesionales vinculados directamente con la actividad financiera o crediticia, como a aquéllos que se ocupan de actividades como conserjería, vigilancia o limpieza, entre otras. De esta manera, CajaGRANADA da la posibilidad al personal que se encontraban en el segundo grupo, de equipararse económica y socialmente al resto de la plantilla de la Organización.



## 4.3. Atracción y retención de talento

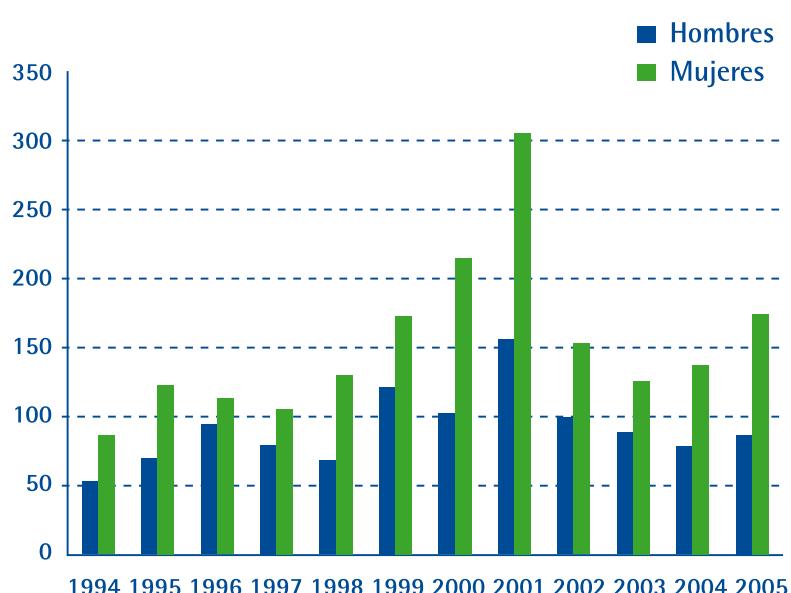
### Oportunidades para los jóvenes

CajaGRANADA, consciente de la dificultad que tienen nuestros jóvenes para incorporarse al mundo laboral, mantiene convenios de cooperación educativa con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, diversas Universidades y Escuelas de Negocios, a través de los cuales más de 3.200 estudiantes han tenido la oportunidad de recibir un complemento práctico a su formación teórica.

Para los jóvenes demandantes de su primer empleo, CajaGRANADA ofrece la posibilidad de comenzar a desarrollar su carrera profesional a través de convocatorias de becas en colaboración con distintas instituciones:

- i) Las Delegaciones de Educación de Granada, Almería, Jaén, Cádiz, Huelva, Sevilla y Málaga.
- ii) Las Universidades de Granada, Almería, Cádiz, ETEA, Jaén, Huelva y Pompeu Fabra.
- iii) Las Escuelas: Escuela Internacional de Protocolo, ESNA y CUNEF

Estos convenios de colaboración han posibilitado que en los últimos años más de 3.000 jóvenes hayan sido becados para realizar prácticas que les ha posibilitado su ingreso en el mundo laboral y más concretamente en CajaGRANADA.



En el año 2005, se han realizado un total de 262 becas formativas. Más del 60% de los alumnos que realizan prácticas en CajaGRANADA encuentran un empleo en el Sector antes de los primeros 6 meses.

CajaGRANADA está comprometida con la creación de empleo en las comunidades donde desarrolla sus actividades, especialmente en la sociedad andaluza, donde tiene sus raíces

El salario medio anual de los empleados de CajaGRANADA durante el año 2005 ha sido de 40.332,06 euros

70



Como resultado de la negociación con los Agentes Sociales, desde el año 1999 al año 2005, la plantilla no fija se ha reducido del 22,99% al 6%. Del total de incorporaciones fijas en el año 2005, el 54% fueron mujeres.

### Retribución y beneficios sociales

En el nuevo Plan Estratégico de la Caja, se acordó el desarrollo de un nuevo sistema de retribución variable, vinculado al cumplimiento de objetivos e iniciativas del plan, firmemente orientado a la labor comercial. El mayor esfuerzo en materia de retribución variable irá dirigido a la generación de valor añadido y, muy especialmente, a la generación de negocio.

### Beneficios sociales

Las personas de CajaGRANADA disfrutan de un amplio conjunto de beneficios sociales que son revisados y actualizados de forma sistemática en la firma de cada Convenio Colectivo. Cabe destacar los siguientes:

- i) Condiciones preferentes del crédito para la adquisición de vivienda y otras finalidades.
- ii) Extrapago en cuentas de pasivo a todo su personal, activo y pasivo.
- iii) Régimen de previsión social complementaria: planes de pensiones, que aplican al 100% de los empleados de la Caja, tanto a personas con contratos como a personas con contratos temporales con más de 24 meses de prestación de servicios.
- iv) Ayudas económicas para estudios del personal y sus descendientes.
- v) Anticipos reintegrables a cuenta del trabajo realizado.
- vi) Seguro de vida de aplicación a todo el personal activo de la entidad.
- vii) Premio de 25 años de servicio y Premio de Jubilación.
- viii) Caja de Servicios Sanitaria.
- ix) Instalación de ADSL gratis en los hogares de los empleados y subvención para adquirir equipos de ordenador tanto de sobremesa como portátil.

### Conciliación de la vida laboral y familiar

CajaGRANADA es consciente de la importancia de una conciliación adecuada entre la vida laboral y familiar. Por ello la Caja piensa que sus empleados, al disponer de más tiempo para su vida personal y familiar, alcanzarán mayores grados de satisfacción y por lo tanto serán más productivos en el trabajo.

Adicionalmente, CajaGRANADA es consciente de que una conciliación adecuada de la vida laboral y familiar es una herramienta de gran utilidad en la estimulación de la participación de las mujeres en el proceso laboral.

#### Malabaristas del tiempo

Actualmente CajaGRANADA participa activamente en el proyecto europeo EQUAL de conciliación "Malabaristas del Tiempo", que pretende abordar la incorporación de las mujeres al trabajo a través de la mayor participación de

los hombres en el cuidado de los niños y centrando la responsabilidad de las medidas de conciliación en la sociedad y en el estado. Los objetivos del programa son:

- i) Conseguir un reparto equilibrado del trabajo productivo y familiar que mejore la calidad de vida de las personas.
- ii) Implantación de una nueva cultura del trabajo y de los servicios que favorezca la igualdad entre mujeres y hombres.

• *Más información en <http://denda-equal.org/es/econcil/malabaristas.html>*

### **Permisos de maternidad/paternidad**

En CajaGRANADA se ha optado por la ampliación de los permisos establecidos en la legislación laboral en caso de nacimiento de hijo/a, adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente de menores, fallecimiento, accidente, enfermedad grave u hospitalización. Adicionalmente, se reconocen estos derechos y todos aquellos que en materia de permisos establece la legislación para el cónyuge a la persona que conviva en análoga relación de afectividad a la conyugal.

En CajaGRANADA, la baja por maternidad/paternidad se amplía en catorce días naturales.

Además, se ofrece la posibilidad, a criterio de la persona trabajadora, de cambiar el derecho a la reducción de jornada por lactancia hasta que el/la menor cumpla nueve meses, por:

- i) Reducción de una hora al inicio de jornada hasta que el/la menor tenga doce meses.
- ii) Reducción de su jornada dos horas al inicio hasta que el/la menor cumpla seis meses.
- iii) Hasta un máximo de 15 días laborables de permiso retribuido acumulables al período de maternidad.

La Caja reconoce el derecho de lactancia como un derecho no de madre sino del lactante y por tanto, que tanto la reducción de jornada por lactancia como su sustitución por los 15 días de permiso retribuido, sea proporcional al número de hijos en el caso de partos múltiples.

En caso de que ambos progenitores desarrollen trabajos remunerados, el permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre, debiendo definirse la modalidad elegida al inicio del permiso.

*Durante 2005 las mujeres han tomado 1.487 semanas de permisos retribuidos por maternidad. En cuanto a los hombres, disfrutaron de 36 semanas de baja por paternidad. A petición de la persona interesada, durante la duración de estos permisos, se abre un periodo de carencia tanto para la amortización como los intereses de aquellos préstamos de los que disfrute por su pertenencia a la plantilla de CajaGRANADA.*

Todas las ausencias producidas por la trabajadora o el trabajador en cualquiera de los casos relacionados con los permisos por maternidad/paternidad, son sustituidas de forma interina en toda su duración.

### **Permisos no retribuidos**

CajaGRANADA concede a sus empleados permisos no remunerados por motivos y circunstancias debidamente justificadas, tales como:

- i) Para la total recuperación física o anímica derivada del fallecimiento del cónyuge, pareja o descendiente.
- ii) Para atender al cónyuge, pareja o a familiares en primero o segundo grado, por causas de enfermedad o recuperación.
- iii) Para preparación de oposiciones internas de la Institución. Para preparación de exámenes o tesis.
- iv) Para otros casos y circunstancias de notable interés.

## Ayudas de guardería y ayudas a la formación

CajaGRANADA ayuda financieramente a los empleados con hijos pequeños (0-3 años) para el pago de guardería. Además, CajaGRANADA concede ayudas a los empleados para la educación de sus hijos de entre 3 a 25 años. Cuando se trate de hijos con discapacidad, no habrá límite de edad, y cuando los hijos deban pernoctar fuera del domicilio familiar, se han creado unos préstamos al 0% de interés.

### Caja Solidaria

A través de esta iniciativa, CajaGRANADA facilita ayudas puntuales para empleados con responsabilidades familiares (descendientes, ascendientes a su cargo o discapacitados) a través de cuidado a domicilio, centros infantiles, guarderías, centros de mayores u otros centros legalmente constituidos. Estas acciones permiten a los empleados con personas a su cargo participar en aquellas actividades de la Caja que se desarrollan en horario extralaboral, como por ejemplo la formación. Con esta iniciativa, CajaGRANADA promueve la participación de los empleados en actividades extralaborales, ofreciéndoles las mismas oportunidades que a los demás.

CajaGRANADA aporta al proyecto Caja Solidaria 23.600 euros anuales, mientras que el Instituto Andaluz de la Mujer aporta 9.000 euros. Los empleados que quieran utilizar esta facilidad pagan un cuota fija mensual de 3 euros, más 2 euros por persona a su cargo, de tal forma que Caja Solidaria subvenciona el 80% del gasto ocasionado por el cuidado a domicilio de las personas beneficiarias. Se puede optar por Centros infantiles, guarderías, centros de mayores u otros centros legalmente constituidos.

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

72

### Vacaciones de recreo

CajaGRANADA organiza actividades recreativas, para niñas y niños, en días y periodos vacacionales escolares que coincidan con días laborables de los padres y madres que conforman la plantilla de la Caja. La subvención está vinculada a participación en Caja Solidaria.



## 4.4. Desarrollo profesional

### Formación

La formación continua de su plantilla es uno de los principios básicos del modelo de gestión de las personas de CajaGRANADA, con el fin de lograr un equipo dotado con los conocimientos técnicos y las habilidades adecuadas para generar valor para los clientes de la entidad. Además, una formación sistemática y continua ofrece a los empleados la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y haciendo más atractivo el desarrollo de una carrera profesional dentro de CajaGRANADA.

De acuerdo con el Plan Estratégico de CajaGRANADA, toda la formación impartida tiene un doble objetivo: desarrollar los conocimientos que permitan a los empleados acometer las funciones que se les asignen, y, por otro, ser el instrumento que permita a cada persona invertir en su carrera profesional. Asimismo, toda la formación impartida en CajaGRANADA es evaluada en cuanto a la eficacia de la misma y la consecución de los objetivos de la formación.

*CajaGRANADA es, para sus empleados, un proyecto a largo plazo. La antigüedad media en la entidad supera los 13 años. El índice de rotación externa se mantiene en un reducido 0,29%.*

El Plan de Formación se ha diseñado como una matriz tridimensional en la que se entrelazan áreas de formación, proyectos y personas. Distingue tres áreas de formación diferentes: formación estratégica, formación especializada y formación genérica. La variedad de programas de formación que se ofrece va desde programas formativos de acogida, hasta planes de desarrollo profesional.

El plan está marcado por la incorporación de nuevas herramientas y métodos tecnológicos que permiten conseguir una eficiente gestión de la formación, externalizando tareas administrativas, que convencionalmente se han estado realizando en la Dirección, un acercamiento a las TIC (Tecnologías de la Información y el Conocimiento) a todas las personas de la entidad y, colateralmente, a su entorno cercano y una mayor cobertura de las necesidades formativas e informativas de la red de sucursales en materias genéricas, con metodología e-learning.

Principales indicadores de formación		
Inversiones sobre la masa salarial		1,04 millones de euros
Horas totales		126.092 horas
Horas de formación al año por empleado		55,4 horas
Coste formación/hora persona		8,2 euros
Total eventos formativos celebrados		470

En CajaGRANADA, el desarrollo tecnológico es una herramienta que debe posibilitar a cada persona ser responsable de su formación y preparación, estando la entidad orientada a facilitar al máximo este objetivo, ofreciendo los recursos, medios y contenidos necesarios. Se apoya a las personas que muestran preocupación e interés por su desarrollo profesional y personal.

*Actualmente CajaGRANADA realiza actividades de formación en todas sus unidades de negocio y realiza revisiones regulares del desempeño de tales actividades en el 80% de los casos.*

Las principales líneas de actuación y mejoras realizadas en la gestión de la formación y desarrollo profesional de los empleados/as de la entidad durante el año 2005 han sido:

## Mejoras implantadas en 2005

### Uso de nuevas tecnologías →

- Metodología e-learning
- Proyecto Internet en casa
- Optimizado de los procesos internos

100% de los empleados han sido convocados a alguna acción formativa

Aula permanente de operatoria: actualización de la plantilla

Desarrollo directivo y Plan de expansión

Implicación a los responsables de la red comercial en el circuito de información y autorización del desarrollo profesional de sus equipos de trabajo

74

La formación es uno de las principales metas que CajaGRANADA se ha propuesto mejorar en su Reto 2009. Toda la formación que se imparta, será evaluada, tanto en conocimientos como en medición de los resultados objetivos de la rentabilidad o eficacia de la formación.

Tendrá un doble objetivo, desarrollar los conocimientos que permitan a los empleados acometer las funciones que se les asignen, y por otro lado ser el instrumento que permita a cada persona invertir en su carrera profesional.



## Principales programas formativos ejecutados

### • Gestión del riesgo crediticio

En el marco de este programa se ha llevado a cabo un análisis de riesgo con clientes empresas, particulares, comercios y PYMES. Se realizan visitas comerciales reales con equipos mixtos por personal perteneciente a la red comercial y al área de inversiones. También organizaron talleres de trabajo con respecto a la gestión de promociones inmobiliarias, personalizados para cada una de las zonas de implementación de CajaGRANADA. Se ha realizado un seguimiento de la cartera de efectos comerciales de este programa formativo, para evaluar la efectividad del programa.

### • Productos de ahorro inversión y previsión

Se actualizaron los conocimientos de 900 personas de la Red de sucursales en materia de seguros de ahorro, tanto desde el punto de vista técnico, como comercial.

### • Desarrollo directivo Plan de expansión:

Se ha formado al 100% de los directores de oficina incorporados desde el 1 de enero de 2004 al 30 octubre de 2005.

## Plan de carreras profesionales

En el Plan Reto 2009 se encuentran recogidos los planes de carreras profesionales, que permitirán objetivar la gestión de las personas, bajo parámetros y normas similares para los distintos niveles de la estructura. También permiten visualizar las rutas lógicas de cada carrera profesional. El modelo da prioridad a la promoción interna y actúa según el criterio de adecuación persona a puesto de trabajo, reconociendo el compromiso con los objetivos propuestos.

## Asegurando la igualdad de oportunidades en la formación

En el marco de sus programas dirigidos al fomento de la igualdad de oportunidades, CajaGRANADA ha adoptado una serie de medidas para tratar que la igualdad de oportunidades alcance también a la formación y capacitación de las personas. Entre las acciones acometidas destacan:

- i) La elaboración anual de un catálogo de formación enviado de forma personalizada a todas las personas de CajaGRANADA.
- ii) La puesta en marcha de mecanismos destinados a posibilitar la asistencia de la mujer a cualquier actividad formativa, mediante la iniciativa Caja Solidaria de CajaGRANADA.

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



## 4.5. Participación sindical

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 de los empleados y sus representantes.

En 2005, la representación sindical en CajaGRANADA es ejercida por cinco sindicatos: U.G.T., con 30 representantes, SELG (Sindicato de Empleados La General), con 21 representantes, CCOO, 16 representantes, C.G.T., 9 representantes y Asociación de Cuadros y Profesionales, 4 representantes.

Estos 80 representantes laborales, componen seis Comités de Empresa: Sede Central, Granada Urbanas y Pueblos, Jaén, Sevilla, Málaga y Almería. Asimismo existen dos Delegados de Personal en Madrid y Huelva, y Agrupación de Centros en Córdoba y Barcelona.

### Sindicatos en CajaGRANADA

#### Distribución de la Representación Sindical



#### Representación Sindical

- U.G.T. 30 representantes
- SELG 21 representantes
- C.G.T. 9 representantes
- A.C.C.A.G. 4 representantes
- CCOO. 16 representantes

*Los acuerdos internos suscritos por CajaGRANADA con los representantes de los trabajadores han mejorado sustancialmente las condiciones establecidas en el Convenio de Cajas de Ahorros 2003-2006.*

Para el mejor ejercicio de sus funciones, la representación laboral recibe información periódica sobre datos económicos, plantilla, contratación de personal, estadística de absentismos, subcontratas, y cualquier otra información que pudieran necesitar en cada momento.

Independientemente de la representación y actividad de los representantes de los trabajadores, ejercida a través de los Comités de Empresas y delegados de personal, según lo establecido en la legislación laboral, en CajaGRANADA, la participación está, además, canalizada a través de la creación de una Comisión Negociadora, el Comité de Relaciones Laborales. En el Comité está representada la empresa y las personas designadas por cada Sección Sindical, distribuidas proporcionalmente a los resultados electorales de cada momento, donde los gru-

pos sindicales, como miembros de pleno derecho de dicho Comité, tienen voz y voto. Los representantes de la entidad mantienen el 50% de los votos y los de la representación sindical el otro 50%.

*La participación de la representación social en la toma de decisiones es una característica diferencial de la política de recursos humanos de CajaGRANADA que permite garantizar la integración, implicación y participación activa de los representantes de los trabajadores.*

### Diálogo y comunicación interna

CajaGRANADA desarrolla varios canales dedicados a la comunicación interna e institucional. De un lado, y para asuntos de máximo interés informativo y conocimiento de la actividad interna, institucional y social, se emite on-line un comunicado informativo denominado "Última Hora". En 2005, se publicaron 46 dirigidos a toda la plantilla. Por otra parte, trimestralmente se editaron cuatro nuevos números de la revista interna "CajaGRANADA", con una tirada de 15.000 ejemplares por cada edición. La distribución se realiza por correo personalizado a personal activo y pasivo de la entidad y red de oficinas. Asimismo, el Portal Interno "Zaguán" ofrece una serie de servicios dirigidos exclusivamente a públicos internos. "Zaguán" es el principal canal de comunicación interna, ya que, además de utilizarse para el envío de materiales de interés, se utiliza para recoger sugerencias y opiniones en los foros y buzones habilitados para ello así como un tablón de anuncios para que lo utilice todo el personal de la entidad.

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



CajaGRANADA fue pionera en aplicar el principio de la Igualdad de Oportunidades a la Gestión de sus Recursos Humanos, siendo reconocida por la Junta de Andalucía con el distintivo de "ENTIDAD COLABORADORA EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES" en octubre de 1998



## 4.6. Igualdad de oportunidades

CajaGRANADA aplica como valores fundamentales el derecho a la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, estado civil o discapacidad. Con especial atención a la libertad de pensamiento, opinión, afiliación sindical y política.

En 1996, CajaGRANADA, a instancias del Instituto Andaluz de la Mujer, se planteó iniciar una nueva estrategia en política de recursos humanos consistente en optimizar dichos recursos, fomentando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Fruto de la nueva política instaurada por la Caja, nace el Programa OPTIMA, bajo convenio del Instituto Andaluz de la Mujer.

Los objetivos establecidos en CajaGRANADA en materia de igualdad de oportunidades son los siguientes:

- i) Eliminar cualquier desigualdad en el seno de CajaGRANADA entre mujeres y hombres, estableciendo medidas de acción positiva que permitan superar las actitudes y estereotipos sociales existentes sobre las mujeres, garantizando la igualdad en las condiciones de partida.
- ii) Eliminar todos aquellos obstáculos que impidan o dificulten a las mujeres acceder a determinados puestos de trabajo en iguales condiciones que los hombres (puestos de responsabilidad, grupos profesionales...).
- iii) Dar oportunidad a las mujeres para que puedan situarse en un plano de igualdad real con respecto a los hombres.

Los objetivos anteriores se instrumentan a través de tres medidas fundamentales:

- i) Una política activa de RR.HH., desarrollada con modelos de selección, formación y promoción diseñados bajo el prisma del principio de igualdad
- ii) El estudio de las opiniones y necesidades de las mujeres.
- iii) La compatibilización de la vida familiar y laboral.

- *Más información sobre las acciones de CajaGRANADA en materia de igualdad en <http://www.caja-granada.es>*

**El programa Óptima** es un ambicioso proyecto que pretende equiparar el trabajo de las mujeres y de los hombres mediante la discriminación positiva de la mujer, corrigiendo así la situación actual. El programa consiste en:

- ➔ **Diagnóstico** consistente en el estudio de la situación de la plantilla y el análisis de las políticas de recursos humanos. Tomando como punto de partida este diagnóstico, se promovieron cambios que favorecen el aprovechamiento de las aportaciones y la potencialidad de todas las personas de la organización
- ➔ **Plan de Acción Positiva** que marca las líneas de actuación en relación con la igualdad de oportunidades.
- ➔ **Establecimiento de organismos de igualdad**, creados para analizar la gestión del Plan y promover nuevas actuaciones en materia de igualdad:

**Gabinete de Igualdad.** Integrado en la estructura de Recursos Humanos. Entre sus funciones, se encuentra la programación de las acciones previstas en los Planes de Acción Positiva, diseño de acciones, elaboración y análisis de información trimestral en función

del género en red y sucursales, miembro de los tribunales en procesos de selección o promoción, información interna y externa en temas relacionados, entre otros, con la igualdad de oportunidades o la gestión de la Caja Solidaria.

**Comité Permanente de Igualdad de Oportunidades.** Con representación paritaria de la Gerencia y las Secciones Sindicales. Entre sus principales funciones se encuentran las de dar seguimiento y controlar las acciones, evaluar la gestión del Plan de Acción Positiva, valoración periódica de los efectos o impulsar la implantación de las acciones.

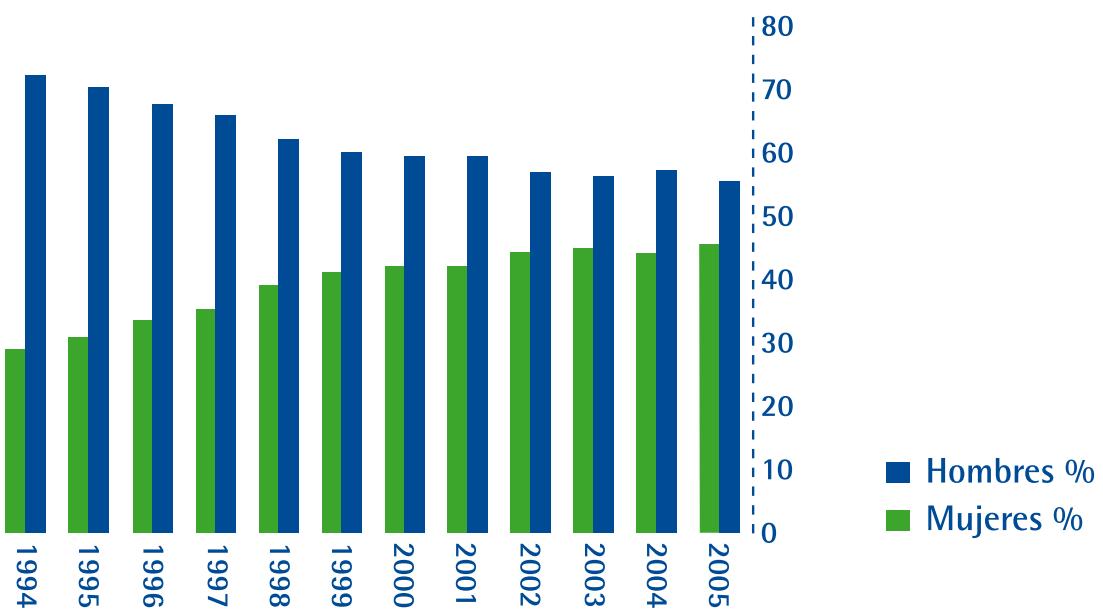
- *Más información sobre las acciones de CajaGRANADA en materia de igualdad en <http://www.caja-granada.es>*
- *Más información sobre el Programa Óptima en [http://www.tt.mtas.es/optima/contenido/index.htm/](http://www.tt.mtas.es/optima/contenido/index.htm)*

Como referente en su entorno como organización que trabaja activamente por la igualdad de oportunidades y la conciliación, la Caja ha intervenido durante el año 2005 como ponente en diferentes foros: Jornadas sobre la Gestión de Recursos Humanos en Granada: "Visiones y experiencias de sus responsables" en la Facultad de Ciencias del Trabajo (Universidad de Granada); Jornadas Conciliación de la vida laboral y familiar: "Buenas prácticas en empresas" organizadas por la Diputación Provincial de Granada; Jornadas de la Mujer – Ayuntamiento de Pedro Martínez -: "Igualdad en las Empresas" y participa activamente en el Proyecto europeo EQUAL de conciliación "Malabaristas del Tiempo".

Este año se han incluido en la Web de CajaGRANADA las acciones en pro de la igualdad de oportunidades Programa óptima

Prueba de una política igualitaria y sin barreras es el hecho de que el 46% de la plantilla está constituido por mujeres y un 33% de ellas se encuentran desempeñando puestos directivos. En los últimos años se ha fomentado la generación de empleo femenino, como se observa a continuación.

## Convergencia de género en CajaGRANADA: 1994-2005



## Líderes en Igualdad. Premios y Reconocimientos

Junta de Andalucía → Entidad colaboradora en Igualdad de Oportunidades

Instituto Andaluz  
de la Mujer → Premio Meridiana

IESE/Actualidad  
Económica/Adecco → Finalista Iniciativa Social en Dirección de RR.HH.

Diputación de Córdoba → Premio Igualdad Diputación de Córdoba, "Modalidad Empresas". La dotación económica de este premio (3005 euros) fue donada a la ONG *Mujeres en zona de conflicto*.



En CajaGRANADA, las empleadas ya son mayoría en el segmento de empleados menores de cuarenta años y suponen un porcentaje creciente de los directivos y directores de sucursales.

Categoría Profesional	% empleados
Directivos y Directores Sucursales	Mujeres
	Hombres
	Total
Técnicos	40,4
	59,6
	Total
Administrativos	54,9
	45,1
	Total

Edad	Mujeres	Hombres	Ratio mujer/hombre
<25	72	41	1,75
De 25 a 40	800	567	1,41
De 40 a 55	213	556	0,4
>55	22	130	0,16

En el periodo 1992-2005, las mujeres han pasado del 24,84% al 45% de la plantilla de CajaGRANADA. Más del 50% de las personas contratadas en 2005 en CajaGRANADA son mujeres. El 46% de las mujeres que trabajan en CajaGRANADA son tituladas universitarias, frente al 21,47% de la plantilla total que alcanza tal cualificación académica

## 4.7. Un entorno de trabajo saludable y seguro

En CajaGRANADA, la salud y seguridad constituyen un esfuerzo permanente; todas las actuaciones de la Caja van encaminadas a mejorar el entorno laboral y a la consecución de la total integración del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales en la organización.

Las actuaciones preventivas que se realizan tienen como fin último evitar daños a la seguridad y salud de la plantilla. El sistema de organización preventiva de CajaGRANADA ha sido auditado externamente, comprobándose su adaptación 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.

Anualmente se aprueba la Planificación de Prevención donde se contemplan los siguientes aspectos:

- **Evaluaciones periódicas** de los diferentes centros de trabajo
- **Actuaciones** sobre las **incidencias** de dichas evaluaciones
- Actividades relacionadas con la **vigilancia de la salud** (reconocimientos médicos, campañas de vacunación, campañas de deshabituación al tabaco)
- Realización de **simulacros de emergencia**.
- Colaboración en la realización, **planificación y formación en prevención**.

82

Cada empleado es formado en el área de prevención de riesgos laborales de forma tanto práctica como teórica, mediante la entrega personalizada de documentación relevante y mediante la realización de un curso especializado en Prevención de Riesgos Laborales. Los temas comprendidos en el curso incluyen:

- Normas de actuación en caso de emergencia
- Riesgos y recomendaciones de seguridad
- Medidas en Prevención de riesgos laborales
- Recomendaciones para los usuarios de pantallas



*Durante 2005 se realizaron 47 evaluaciones de riesgos en nuevos centros de trabajo, se evaluaron 171 puestos de trabajo en riesgos laborales y se realizaron 709 reconocimientos médicos al personal.*

Con la finalidad de garantizar la seguridad y la salud de las trabajadoras embarazadas y, aunque los puestos de la entidad están evaluados, a petición de la propia interesada, se estudia el puesto de trabajo en el plazo de un mes desde la recepción de la comunicación en la Dirección de Relaciones Laborales.

Además, en 2005, cabe destacar los esfuerzos de la organización de Prevención de Riesgos Laborales, en la unificación de los procedimientos y protocolos de obra en las sucursales, diversas actuaciones antitabaco con la plantilla de Servicios Centrales, la implantación de información del Sistema de Prevención en la Intranet corporativa y la realización de simulacros de emergencias.

#### **Tolerancia cero con respecto al acoso sexual**

CajaGRANADA entiende que la existencia de puestos de trabajo saludables requiere la erradicación absoluta de cualquier práctica que atente contra la dignidad y la integridad física y moral de las personas. Y no tolera, bajo ningún concepto, la aparición de prácticas de acoso sexual en sus lugares de trabajo. En 2005, el Consejo de Administración de CajaGRANADA formalizaba el **Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual en CajaGRANADA y Procedimiento para su tratamiento**, el cual contempla los principios necesarios para prevenir y combatir los delitos de esta naturaleza que pudieran darse en el ámbito laboral. Sus objetivos son, por un lado, establecer una actuación ágil, clara y rápida cuando se detecte uno de estos casos, y, por otro, garantizar la confidencialidad de las personas afectadas a la vez que se les presta el máximo apoyo.

Con la iniciativa anterior, CajaGRANADA se convertía en la primera empresa andaluza y la segunda caja de ahorros en contar con un procedimiento formalizado para prevenir y gestionar los posibles casos de acoso que pudieran darse en la entidad.

CajaGRANADA, como empresa socialmente responsable, cumple así con las recomendaciones comunitarias en materia de acoso sexual. El protocolo adoptado contempla los principios necesarios para prevenir y combatir los delitos de esta naturaleza que pudieran darse en el ámbito laboral. La entrada en vigor del protocolo da a entender a las posibles víctimas que CajaGRANADA no tolera ni disculpa este tipo de comportamientos, a la vez que ejerce de herramienta disuasoria frente a posibles situaciones de acoso.

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

#### **Apoyando a las víctimas de la violencia sexista**

CajaGRANADA es consciente de la grave situación en la que se encuentran algunas víctimas de la violencia de género. Por ello, presta su apoyo a todos los empleados, que lamentablemente pudieran ser víctimas de una situación de este tipo, mediante el traslado de cualquier empleado que lo solicite a otra localidad de forma automática, no supeditado a vacantes en destino, y con la posibilidad de retorno cuando finalice el riesgo de agresión.



*Durante 2005 se realizaron 47 evaluaciones de riesgos en nuevos centros de trabajo, se evaluaron 171 puestos de trabajo en riesgos laborales y se realizaron 709 reconocimientos médicos al personal*

## Principales magnitudes en salud y seguridad

	2005				2004	2003
	Leves	Graves	Mortales	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Accidentes de trabajo						
Número de accidentes con baja	4	0	0	4	10	11
Número de accidentes sin baja	14	0	0	14	31	7
Número de días de baja	106	0	0	106		173
Accidentes in itinere						
Número de accidentes con baja	8	0	0	8	12	10
Número de accidentes sin baja	7	0	0	7	5	10
Número de días de baja	291	0	0	291	374	374
Enfermedad común						
Número de casos IT				574	666	570
Número días de baja				15.738	28.817	18.376
Maternidad						
Número de casos				97	122	83
Número días de baja				10.812	12.239	7.329
Plantilla Media						
				2.285	2.314	2.155

84

En 2005, se ha logrado una gran disminución en el número de días de baja, tanto en las bajas provocadas por accidentes de trabajo in itinere, como bajas que han sido la consecuencia de enfermedad común.

### ÍNDICE FRECUENCIA ACCIDENTES LABORALES %

	2005	2004	2003
HOMBRES	0,07	0,16	0,07
MUJERES	0,1	0,19	0,19
TOTAL	0,09	0,18	0,12

## Involucrando a los proveedores en el reto de la seguridad

CajaGRANADA impulsa sus compromisos a lo largo de la cadena de valor. CajaGRANADA exige a sus proveedores, con respecto a la prevención laboral, que cumplan y hagan cumplir a sus trabajadores las obligaciones impuestas por la legislación laboral, de la Seguridad Social y de Prevención de Riesgos Laborales.

CajaGRANADA invierte en actividades preventivas y mantiene los recursos necesarios para el desarrollo apropiado de las actividades en la materia, también dirigidos a los proveedores, incluyendo la evaluación de riesgos y la realización de controles periódicos de las condiciones de trabajo, de forma que garantice la formación e información a los trabajadores. Asimismo, se lleva a cabo una vigilancia periódica del estado de salud de los empleados en función de los riesgos inherentes a su trabajo, en los términos establecidos en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.







5.

Una forma diferente de ser  
eficientes y competitivos

*CajaGRANADA recientemente concebía una nueva y ambiciosa estrategia de negocio: Reto 2009, que pretende reforzar la vinculación con el cliente mediante el crecimiento sostenible y rentable, mejora de la productividad y de la eficiencia y una avanzada y moderna gestión del riesgo, sustentada en unos precisos sistemas de gestión destinados a controlar y gestionar los riesgos a los que está sujeta CajaGRANADA.*

## 5.1. Hacia una nueva estrategia de negocio

Cumpliendo con lo previsto en el Plan Director 2002-2006, CajaGRANADA ha doblado su balance, tendiendo, a finales de 2005, hacia una Caja sólida, fuerte, autónoma y bien implantada en Andalucía. La Obra Social de CajaGRANADA se ha visto igualmente multiplicada, pudiendo afrontar varios proyectos como hemos presentado en este informe. Todo ello, desde unos principios básicos, concebidos y reforzados en las ideas de Crecimiento, Estabilidad, Consenso y Autonomía.

Para seguir anticipando el futuro, CajaGRANADA ha elaborado un nuevo Plan Director, el denominado Reto 2009, que tiene como objetivo principal volver a doblar el balance de la Caja en un plazo de cuatro años, situando a CajaGRANADA entre las entidades financieras más sobresalientes de España. Esta aspiración constituye la base del Reto estratégico 2009:

*Conseguir un balance de veinte mil millones de euros con un beneficio de ciento ochenta y dos millones de euros.*

Este nuevo plan está enfocado en rentabilizar la red de distribución a través de una estrategia de crecimiento en captación y vinculación de clientes.

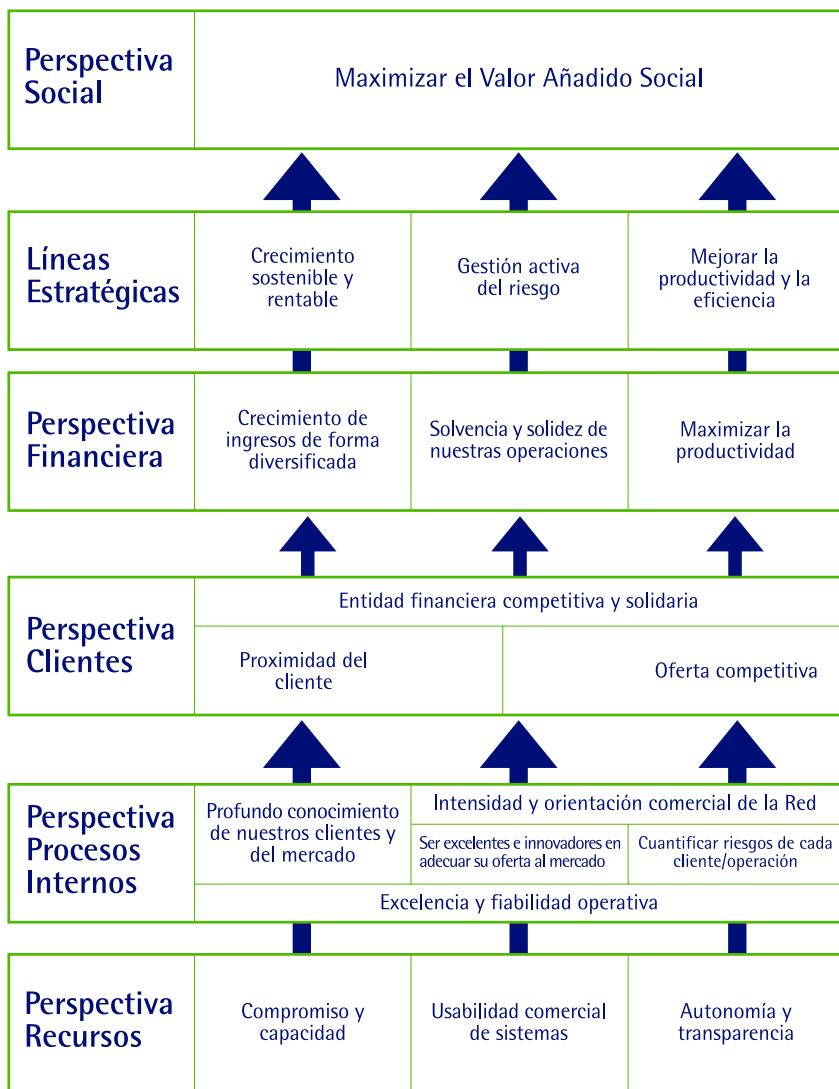
El Reto 2009 conlleva:

- i) Duplicar el volumen de negocio, pasando de 18.062 a 36.000 millones de euros
- ii) Duplicar el beneficio antes de impuestos, pasando de 88 a 180 millones de euros
- iii) Duplicar el ritmo de captación de clientes activos, pasando de 680.737 a 830.000
- iv) Duplicar el número de contratos por cliente, pasando de 1,85 a 4

*Para alcanzar los grandes retos marcados para 2009, se han definido tres líneas estratégicas: crecimiento sostenible y rentable, gestión activa del riesgo y mejorar la productividad y la eficiencia.*

Para que la estrategia se convierta en un proceso que oriente a la organización hacia la consecución de los retos estratégicos 2009 se han diseñado un nuevo modelo de definición y gestión estratégica, basado en el Cuadro de Mando Integral, que agrupa los objetivos bajo seis perspectivas y con el objetivo último de maximizar el valor añadido social.

## Mapa Estratégico



Se ha establecido un cuadro integral, que traduce los objetivos del mapa estratégico en indicadores y metas para alcanzar, e identifica las iniciativas estratégicas necesarias para alcanzar la meta propuesta.

### Los clientes, el eje principal de la estrategia

Los clientes son el eje principal de la estrategia de CajaGRANADA. La mejora del posicionamiento competitivo de CajaGRANADA se basa en el aumento en la captación y vinculación de clientes.

*Más clientes, con más contratos y más rentabilidad por cliente.*

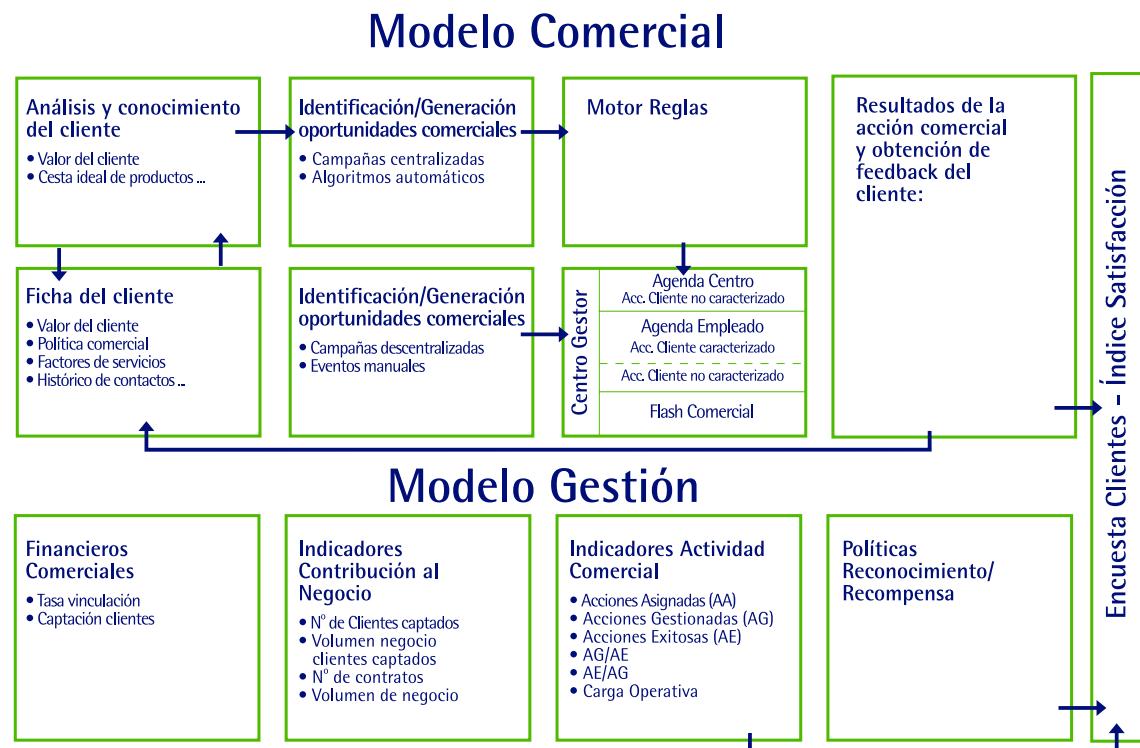
Para duplicar el ritmo de la captación de clientes es necesario orientar toda la organización hacia la clientela, aumentando la proximidad al cliente a través de una red cercana y unos gestores personales, incrementando la participación en territorios estratégicos, creciendo en segmentos estratégicos, potenciando el modelo actual de banca de empresas de CajaGRANADA, y desarrollando la banca personal dentro de la red universal.

Se han fijado cinco objetivos en relación con el cliente:

- Maximizar los ingresos por cliente.
- Crecer en segmentos y territorios estratégicos.
- Ofrecer un servicio personalizado.
- Comercializar una oferta de productos y servicios competitiva.
- Gestionar las oficinas y gestores como centros de resultados.

El incremento de la rentabilidad es un factor clave para la consecución de estos objetivos, para lo cual la gestión de la Red de Sucursales adoptará un nuevo carácter enfocado a un mayor conocimiento del cliente, rigor en el cobro de servicios, comercialización de productos generadores de comisiones y en un incremento en la venta de productos de ahorro e inversión con mayores diferenciales.

Para facilitar este cambio en la gestión de sucursales, se potenciarán iniciativas a tal efecto, entre las que se pueden destacar la creación de la Dirección de Banca Personal, la revisión general del sistema de cobro de servicios o la ampliación de la Red Comercial de Empresas.



## 5.2. Pioneros en buen gobierno y responsabilidad social\*

### Participación en los procesos de toma de decisiones

Las Cajas de Ahorros, en general, y CajaGRANADA en particular disfrutan de un modelo de gobierno caracterizado por la participación en la toma de decisiones. Este modelo particular de enfocar el gobierno de la organización constituye una de las características más notorias del compromiso social de CajaGRANADA.

*CajaGRANADA fue pionera en el establecimiento de un modelo de gobierno basado en la participación, con la constitución de una Asamblea General desde sus inicios. Así, en sus Estatutos de 1891, se crea la Asamblea como nuevo organismo, que se reuniría una vez al año, y cuya función se centra en discutir y aprobar la situación financiera de la Caja y proponer al Consejo las reformas que crea convenientes. La Asamblea estaba integrada por cincuenta y ocho personas, elegidos de entre los estamentos políticos, militares, culturales, económicos, profesionales, religiosos, recreativos y periodísticos de la ciudad, ofreciendo un perfil sociológico de la Granada de finales del XIX.*

Se trata de un modelo en el que un amplio número de grupos de interés participan en la toma de decisiones sobre las cuestiones que atañen a su futuro.

El objeto de la Institución es el fomento del ahorro y la realización de las operaciones económicas y financieras permitidas por la normativa de aplicación, a través de la gestión eficiente de los recursos que le son confiados, garantizando su estabilidad y seguridad, así como la mejora permanente de su solvencia y competitividad.

La Caja orientará su actuación a la consecución de fines de interés público, por medio de la realización de obras sociales, culturales, educativas, asistenciales y medioambientales, como forma peculiar de reversión de sus excedentes a la sociedad, conservando así su carácter diferenciado respecto de otros intermediarios financieros.

Dichos 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, el acceso a la vivienda, se orientarán a contribuir al desarrollo social y económico de Andalucía, especialmente en Granada, Jaén y Almería, así como a su equilibrio territorial.

Será objetivo permanente de la entidad seguir ofreciendo a su clientela y a la sociedad en general la buena imagen lograda a lo largo de su historia, manteniendo su solvencia moral y patrimonial y conjugando un carácter innovador en busca de la mayor eficacia de sus servicios con el tradicional trato humano y personalizado a su clientela.

- *Más información en los Estatutos de CajaGRANADA en <http://www.caja-granada.es>*

Los clientes, los empleados, las Corporaciones Municipales, la Junta de Andalucía, la Diputación Provincial de Granada, en su condición de Entidad Fundadora, y las organizaciones sociales de naturaleza no pública, representadas en el grupo "Otras Organizaciones", participan de los órganos de gobierno y de las decisiones de la Caja para velar por el cumplimiento de la función social antes descrita. Adquieren, así, representatividad en el seno de CajaGRANADA, todas las representaciones y sensibilidades de la sociedad.

*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.*

\* Para una mayor información sobre las prácticas de gobierno corporativo en CajaGRANADA, véase el Informe de Gobierno Corporativo 2005 en <http://www.cajagranada.es>



La fórmula de gobierno corporativo de las cajas les permite integrar con eficacia al conjunto de sus grupos de interés

CajaGRANADA es precursora en el reconocimiento del papel que los grupos de interés deben desempeñar en el buen gobierno de las organizaciones. Se pretende asegurar que las decisiones tomadas por la organización son a favor del conjunto de la sociedad, respetando así la vocación social de la Caja y su objetivo de ofrecer un doble dividendo social y económico como resultado de sus actividades.

Es, precisamente, de estos Órganos de Gobierno, de donde emanan no sólo las directrices de gestión de la entidad, sino el control de las mismas. Además, en el caso en particular de los Empleados, es fundamental la participación de la representación sindical, como una característica de la política de Recursos Humanos que garantiza su integración e implicación y participación activa.

### **La responsabilidad social, parte de los procedimientos de buen gobierno**

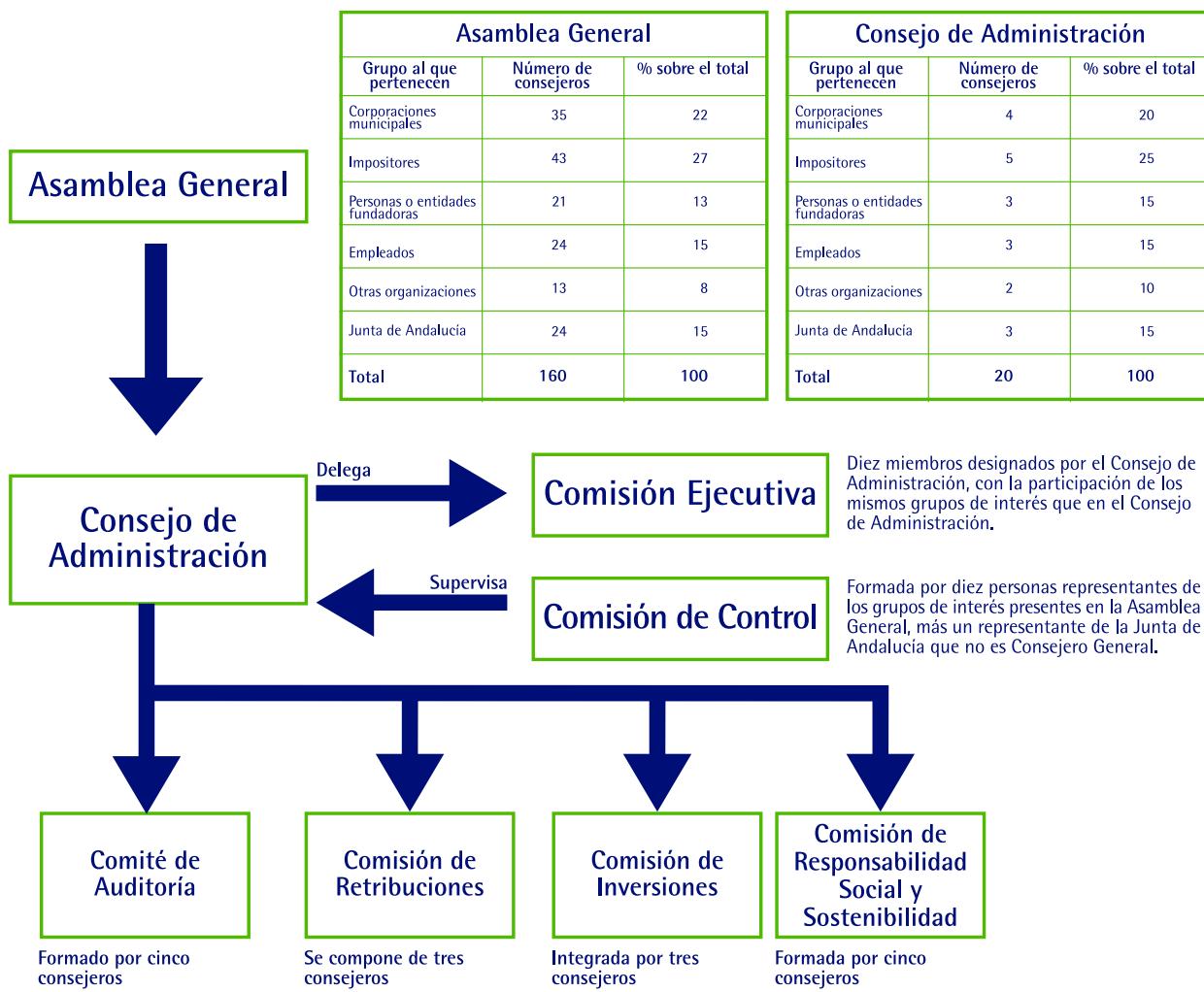
En sesión celebrada en el mes de febrero de 2006, el Consejo de Administración de CajaGRANADA aprobó la creación de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, así como el reglamento que regula su funcionamiento. A la Comisión se le atribuyen diversas funciones cruciales relacionadas con el desarrollo de los compromisos de CajaGRANADA en materia de responsabilidad social. Cabe destacar las siguientes:

- i) Facilitar información al Consejo de Administración en materias de su competencia.
- ii) 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.
- iii) 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.
- iv) 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.
- v) Conocer la gestión del Servicio de Atención al Cliente.
- vi) Conocer las funciones generales de cumplimiento normativo.
- vii) El conocimiento general de aquellas cuestiones que guarden relación con la preservación de la buena reputación de CajaGRANADA.
- viii) El seguimiento de la gestión de la Obra Social y de las fundaciones de CajaGRANADA.

Asimismo, y al objeto de otorgar la suficiente significación y eficacia a la gestión diaria de las cuestiones relacionadas con la responsabilidad corporativa, el pasado ejercicio 2005, la dirección de CajaGRANADA decidió ubicar las tareas propias de la Responsabilidad Social Corporativa en la Dirección de Órganos de Gobierno, dependiente ésta de la Dirección General Adjunta de Secretaría General. Se ponía así de manifiesto el máximo compromiso de toda la entidad y la adecuada eficacia en la aplicación transversal de las normas e iniciativas que se adoptasen en este sentido.

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

## Esquema de Gobierno de CajaGRANADA



El modelo de Gobierno de CajaGRANADA

## Estructuras plurales y sólidas

Los diferentes colectivos sociales del ámbito de actuación de la Caja están representados en sus órganos de gobierno y dirección. La estructura de Gobierno de CajaGRANADA se articula en torno a la Asamblea General, el Consejo de Administración y su Comisión Ejecutiva, la Comisión de Control, el Comité de Auditoría, así como la Comisión de Retribuciones y la de Inversiones.

Existe, además, un Comité de Dirección, cuyas funciones son:

- i) Proponer al Consejo de Administración las políticas generales, los presupuestos y líneas de actuación, así como los sistemas de control de la entidad. Asimismo, deberá dar seguimiento al Plan Director, determinando la adopción de las medidas necesarias para su mejor desarrollo.
- ii) Ejecutar y supervisar las políticas generales, presupuestos y líneas de actuación aprobadas por el Consejo de Administración.
- iii) Decidir sobre la creación y abandono de productos y servicios, y conocer y analizar los informes periódicos de gestión, adoptando las medidas pertinentes en cada caso.
- iv) Conocer los informes de control de los riesgos de la entidad y adoptar las medidas que correspondan en cada caso, dando cuenta de las más significativas a los órganos de gobierno correspondientes.
- v) Estudiar y resolver las cuestiones que planteen sus miembros en el ejercicio de sus respectivas competencias y promover cuantas iniciativas considere necesarias para el buen funcionamiento de la entidad.

94

### Asamblea General

Máximo órgano de gobierno y decisión de CajaGRANADA. Los miembros que componen este órgano se denominan Consejeros Generales y pertenecen a los distintos grupos de interés representados.

La Asamblea General desempeña una función crucial en el gobierno de CajaGRANADA. De entre todas sus funciones, se pueden destacar el nombramiento de los vocales del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, la aprobación y modificación de los Estatutos Sociales de la entidad y la definición de las líneas generales del plan de actuación de la Caja.

La elección, nombramiento y aceptación de los Consejeros Generales se rige por el Reglamento del Procedimiento Regulador del Sistema de Designación de los Órganos de la Caja General de Granada.

*En el año 2005 la tasa de asistencia de los consejeros generales a las Asambleas Generales superó el 95%.*

### Consejo de Administración

Se encarga de administrar y gestionar la vertiente financiera de la entidad. A su vez, es el garante del cumplimiento por parte de la Obra Social de los fines para los que fue creada. El Consejo de Administración se encarga también de la realización de cualquier acto de interés para la Caja y que no hayan sido otorgados a otros órganos.

Así, el Consejo tiene las facultades de garantizar el cumplimiento de los Estatutos, ejecutar los acuerdos de la Asamblea General, elevar a la Asamblea General las propuestas para el buen gobierno y administración de la entidad, así como nombrar y cesar al Director General de la entidad (acuerdo éste que habrá de ser ratificado por la Asamblea General, a propuesta del Consejo de Administración), entre otros.

*Los miembros ejecutivos del Consejo de Administración y las personas clave de la Dirección percibieron, durante 2005, 436 mil euros en concepto de salarios y otras retribuciones análogas. Las obligaciones contraídas en materia de pensiones y primas de seguros de vida ascendieron a 43 mil euros.*

El Consejo de Administración de CajaGRANADA se ha dotado de distintas comisiones que desempeñan funciones de apoyo. Destaca la Comisión Ejecutiva, como órgano delegado del Consejo de Administración. A ella se añaden, con funciones específicas, el Comité de Auditoría, la Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones. Adicionalmente, a comienzos de 2006 se aprobaba la constitución de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, al objeto de reforzar las prácticas de la Caja en la materia.

#### *Comisión Ejecutiva*

Conforme a lo establecido en los Estatutos de CajaGRANADA, en el seno de su Consejo de Administración se ha establecido una Comisión Ejecutiva cuyas funciones incluyen cuantas delegue en ella el Consejo de Administración, previa aprobación de dos terceras partes de los miembros del Consejo de Administración. La composición de la Comisión Ejecutiva también se ajusta a la visión participativa y pluralista de CajaGRANADA. De entre sus diez miembros, dos pertenecen al grupo de las Corporaciones Municipales; dos al grupo de Impositores; dos están adscritos a la Junta de Andalucía; uno pertenece al grupo de entidades o personas fundadoras; dos al grupo de personal; y uno al grupo de otras organizaciones.

#### *Comité de Auditoría*

El Comité de Auditoría desempeña un papel fundamental en el control de los procedimientos internos de CajaGRANADA supervisando la elaboración de la información financiera y de los sistemas de control interno existentes. Asimismo, tiene el cometido de relacionarse con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que pudieran poner en riesgo la independencia de éstos, así como sobre cualquier otra cuestión relacionada con el proceso de auditoría financiera.

#### *Comisión de Inversiones*

Este órgano, está formado por un presidente, un vocal y un secretario, e informa al Consejo de Administración sobre las inversiones y desinversiones estratégicas y estables y sobre la viabilidad financiera de dichas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Caja.

Remite al Consejo un informe con un resumen de las inversiones realizadas, el cual aparecerá reflejado en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

#### *Comisión de Retribuciones*

Al igual que el anterior órgano, este está formado por un presidente, un vocal y un secretario, tiene la función de informar sobre la política general de retribuciones e incentivos a los miembros del Consejo y personal directivo. Para cumplir con su cometido, esta Comisión elabora informes con el fin de mantener informado al Consejo de Administración acerca del grado de cumplimiento de los objetivos a que están ligadas las retribuciones variables y de las propuestas sobre acomodación del importe y estructura de las retribuciones, entre otros.

• *Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2005 <http://www.caja-granada.es>*

### **Un sistema equilibrado**

Otra característica destacable del modelo de gobierno de las Cajas de Ahorro y, por lo tanto, de CajaGRANADA reside en la existencia de un sistema de contrapesos que se ocupa de velar porque las decisiones del Consejo de Administración contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Sociedad y velen por los intereses del conjunto de los grupos de interés, o stakeholders de CajaGRANADA. Esta función la desempeña la Comisión de Control. Ésta asume formalmente responsabilidades en lo que se refiere a la supervisión de la gestión económica y financiera de la entidad y al cumplimiento de los fines sociales de la Caja.

De este modo, la Comisión de Control cuida de que los órganos de administración de CajaGRANADA cumplan su cometido con la máxima eficacia y precisión. Asimismo, entre las funciones atribuidas a la Comisión de Control se encarga la examinar de forma continuada la gestión de la obra social, de cuyas conclusiones habrá de informar a la Asamblea General y a los organismos supervisores, al menos, en cada una de sus sesiones ordinarias.

## 5.3. La gestión y el control del riesgo

La diversidad de los riesgos a los que se ve sometida la actividad financiera -de crédito, de mercado, de interés, de liquidez, de cambio, u operacional, entre otros- y la interrelación entre los mismos obliga a que dicha gestión se realice de una manera global, considerando conjuntamente las distintas implicaciones que cada tipo de riesgo tiene sobre cada una de las actividades desarrolladas.

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

*El Informe de Gobierno Corporativo de CajaGRANADA, y tal como dispone la legislación vigente, detalla las operaciones de crédito, aval o garantía efectuadas a favor de grupos políticos y administraciones públicas.*

Durante el primer semestre de 2005, CajaGRANADA llevó a cabo una reestructuración organizativa de la función de control, mediante la creación del Área de Control de Riesgos, dependiente de la Vicepresidencia Primera, bajo la que se unifican las funciones de control de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, tipo de interés, tipo de cambio, concentración y cumplimiento normativo, reforzándose de este modo su autonomía respecto de las direcciones de negocio, de acuerdo a las mejores prácticas y a las recomendaciones del supervisor.

Se propone en el Plan Reto 2009 un sistema de gestión ágil, rápido y eficiente, basado en modelos de decisión automática que mejoren la calidad del riesgo y la tasa de mora, y que a su vez ayude a cumplir con los requerimientos de Basilea II.

CajaGRANADA viene participando, 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.

Adicionalmente, CajaGRANADA ha ido adaptando sus procedimientos de gestión a las necesidades derivadas de la implantación de las herramientas aportadas por el PSCGR. Por este motivo, está llevando a cabo una profunda revisión de la totalidad de dichos procedimientos, alineándolos con los requerimientos de Basilea II así como con la mejora permanente en la calidad del servicio prestado al cliente.

Finalmente, en línea con los principios recogidos en el documento "La función de cumplimiento normativo en los Bancos (y Cajas), del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea", el Consejo de Administración de CajaGRANADA acordó crear ya en el año 2004 la Dirección de Cumplimiento Normativo (actualmente dependiente del Área de Control de Riesgos), dirección encargada de, entre otras funciones, establecer los procedimientos, políticas y mecanismos de control, principalmente, en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos personales y observancia de lo previsto en los distintos códigos de conducta.

### Riesgo operacional

En línea con la definición adoptada en Basilea II, se entiende por riesgo operacional el riesgo de incurrir en pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. La Dirección de Control de Riesgos Operacionales dispone de un sistema de control de riesgo operacional que se sustenta sobre una plataforma tecnológica constituida por distintas herramientas.

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.

Durante el año 2005, se ha llevado a cabo el primer ejercicio de auto-evaluación, con cuyos resultados CajaGRANADA analiza en la actualidad la situación comparativa de las diferentes áreas y actividades evaluadas al objeto de identificar aquellas que soportan un mayor perfil de riesgo, todo ello, encaminado a la puesta en marcha de los planes de acción necesarios para reducir o mitigar dichos riesgos.

Otras herramientas que formarán 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.

- *Más información en el Informe de Gobierno Corporativo 2005 <http://www.caja-granada.es>*

## Prevención del blanqueo de capitales

La Dirección de Control, a través de la Dirección de Cumplimiento Normativo, supervisa la correcta gestión de las cuestiones relacionadas con el blanqueo de capitales. CajaGRANADA ha desarrollado e implementado un Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, en el que se establece la organización interna, la política de admisión y conocimiento de clientes y procedimientos de actuación y control a través de los que se persigue prevenir, detectar y controlar actividades sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo internacional y la delincuencia organizada. Asimismo, se lleva a cabo la transposición, tanto de la legislación como de las recomendaciones emitidas por las autoridades competentes, a las normas internas, y se supervisa el cumplimiento de la legislación vigente en la materia. A tal efecto, se han creado en CajaGRANADA un servicio o departamento interno así como un Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales.

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

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

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

100% de la plantilla convocada a la asistencia a cursos de formación sobre la prevención del blanqueo de capitales



## 5.4. Avanzando en la gestión ambiental

A pesar que tradicionalmente el sector financiero no ha estado entre los más activos en la materia, se trata de un sector con un importante impacto ambiental. CajaGRANADA es consciente de este impacto y ha comenzado un proceso de reflexión tendente a implantar compromisos formales en materia ambiental y a poner en marcha medidas destinadas a la mitigación de los impactos ambientales de CajaGRANADA.

CajaGRANADA tiene un impacto ambiental indirecto, resultado de sus actividades comerciales, de los impactos ambientales asociados a sus productos y actividades.

En lo que se refiere a los impactos indirectos, son fruto de las operaciones internas de la Caja, de la propia gestión de la entidad. Se refieren, por lo tanto, a la gestión ambiental de los inmuebles de la Caja, al uso de electricidad y otras fuentes de energía, o al uso de recursos como el papel.

### Minimización de impactos ambientales

CajaGRANADA ha puesto en marcha medidas encaminadas a disminuir el consumo eléctrico, como bombillas de bajo consumo, vinilos en cristaleras, persianas accionadas según incidencia luz solar y la instalación de temporizadores.

CajaGRANADA utiliza papel ecológico, que se encuentra libre de cloro, de emisión de gases y procede de explotaciones controladas, siendo a su vez totalmente reciclabl. Además este papel posee las certificaciones ISO 9001-9706. Con este papel ecológico, se consigue reducir en un 50% la energía empleada en el proceso de fabricación del mismo. Este tipo de papel es mejor que el reciclado, ya que el reciclado es demasiado grisáceo para una buena impresión y presentación. El papel ecológico, al ser una mezcla de materia prima nueva y reciclada, evita el blanqueo, que crea graves problemas medioambientales.

Por su parte, en los sistemas de extinción de incendios en CajaGRANADA, se utiliza un sistema de agua nebulizada con Nitrógeno. En caso de disparo, se abren las tuberías de agua y el gas a presión provoca que el agua se nebulice creando una niebla densa. En el lugar donde haya fuego, la niebla se condensa y apaga el fuego. Es un sistema muy eficaz y novedoso, totalmente respetuoso con el medioambiente y que no presenta ningún tipo de riesgo. Además, CajaGRANADA también dispone de sistemas de extinción de incendios mediante un gas inerte (inergen), que cumplen con todas las normativas vigentes, no son nocivos para el ser humano y son respetuosos con el medioambiente.

También destacan las iniciativas de mejora de la eficiencia medioambiental, en los procedimientos de apertura y reforma de sucursales.

En lo que se refiere al reciclaje, cabe destacar las siguientes actuaciones:

- i) Residuos consumibles de impresión: en este punto, hay establecido un protocolo de recogida de todo los cartuchos de tóner usado, tanto en sucursales como en Servicios Centrales. Todos los cartuchos de tóner usados son enviados a estafeta y colocados en recipiente que posteriormente es retirado por empresa especializada certificada para su destrucción.
- ii) Equipos técnicos-lógicos en desuso: según la normativa vigente, son enviados a una empresa certificada para la destrucción y reciclaje de los componentes electrónicos que conforman éstos.
- iii) Reducción consumo eléctrico: las diferentes consolidaciones tanto en almacenamiento, servidores Unix y servidores Wintel han reducido en un 20% consumo eléctrico en el CPD.
- iv) En los que se refiere a las pilas, se han iniciado los trámites para establecer un circuito que permita reciclar las pilas que se gastan en nuestras sucursales en los cajeros y en las cajas fuertes.

### Consumo de Papel (en hojas) de impresión

2003	2004	2005
21.120.000	24.300.003	25.344.542

### Nuevos canales a favor del medio ambiente

El pasado año, se ponía un nuevo servicio a disposición de los clientes de CajaGRANADA. Los clientes de Caja Electrónica pueden ya operar a través de un número de teléfono convencional, en un número que cuenta con una operadora automática, y con las mismas claves que utilizan para acceder desde Internet.

El nuevo servicio telefónico ofrece todas las funcionalidades que necesita un particular para operar con una entidad financiera: consultas de productos, domiciliaciones, pagos de recibos e impuestos, transferencias o compra y venta de valores.

Con la incorporación del canal telefónico convencional, se completa la oferta de servicios a distancia de CajaGRANADA, que ya incorporaba la operatoria de consultas y recarga de móviles por medio de mensajes SMS desde cualquier tipo de teléfono móvil o las consultas con móviles que disponen de tecnología WAP. Cabe destacar que estos servicios, además de ofrecer una mayor comodidad al cliente, que no debe desplazarse hasta la oficina tiene un efecto indirecto beneficioso sobre el entorno natural, dado que evita los desplazamientos hasta las oficinas y las emisiones de gases contaminantes que llevan aparejados.

En lo que se refiere a las operaciones de los clientes de CajaGRANADA con teléfonos móviles, destaca el portal [www.cajagrana.com/moviles](http://www.cajagrana.com/moviles), especialmente diseñado para teléfono móvil y PDA. Además, incorpora la posibilidad de pagar recibos e impuestos y de denunciar las tarjetas del cliente en caso de pérdida o robo.

Con estos nuevos sistemas de accesos, CajaGRANADA confía en continuar aumentando el volumen de operaciones realizadas a través de la Caja Electrónica, con el consiguiente beneficio ambiental. Cabe destacar que desde febrero de 2005, el servicio de cartero virtual de CajaGRANADA ha permitido la eliminación de más de seis millones de documentos justificantes que no se han llegado a imprimir por la utilización del denominado cartero virtual, con el consiguiente ahorro de papel y tiempo.

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

## I. Evolución Correspondencia Electrónica 2005



Mes	% virtual/total	Sobres totales	Sobres papel	Sobres virtual	Árboles salvados
Enero	18,85%	885.412	718.466	166.946	12
Febrero	20,50%	869.468	691.265	178.203	13
Marzo	21,86%	837.075	654.088	182.987	13
Abrial	24,69%	875.014	658.956	216.058	16
Mayo	26,01%	824.943	610.353	214.590	16
Junio	25,38%	836.033	623.825	212.261	15
Julio	25,73%	855.259	635.185	220.074	16
Agosto	22,53%	796.361	616.928	179.433	13
Setiembre	24,12%	827.955	628.181	199.774	14
Octubre	25,57%	869.641	647.271	222.370	16
Noviembre	23,96%	835.619	635.381	200.238	14
Diciembre	24,15%	795.598	603.414	192.184	14
		10.108.378	7.723.313	2.385.118	

\*El cálculo del epígrafe "Árboles salvados" se ha estimado considerando que 1 paquete de 500 folios equivale a 0,0375 de árbol

A finales de 2005, 68.977 clientes de CajaGRANADA habían dado orden de que no se les enviara más papel.

### Involucrando a la cadena de valor

CajaGRANADA tiene en la actualidad más de 1.800 proveedores. Durante el año 2005, el valor de las compras a proveedores ascendió a más de 68,5 millones de euros. CajaGRANADA entiende que parte de su compromiso ambiental debe residir en utilizar su capacidad de compra para concienciar a sus proveedores en materia ambiental.

*CajaGRANADA establece principios éticos en la relación con sus proveedores: entre otros, la empresa debe disponer de instalaciones acordes con la actividad que desarrolla, debe tener una buena imagen en el mercado y la conflictividad laboral debe ser baja. En todos los contratos, se establecen cláusulas específicas en relación a prevención de riesgos laborales y obligaciones laborales, de seguridad social y de índole fiscal.*

A todos los proveedores de mantenimiento integral de CajaGRANADA, se les pide que cumplan con la certificación ISO 9001. Además, una gran mayoría de los mismos poseen certificados ISO 14001. CajaGRANADA ha comprobado que sus proveedores gestionan correctamente sus residuos (como gas, tubos fluorescentes y bombillas) a través de empresas especializadas.

*CajaGRANADA promueve la compra a proveedores locales. En la actualidad, éstos representan el 18,27% del importe total de las compras realizadas. Un 33,19% tienen domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Del resto, el 66,59% tienen sede en el resto de España, y el 0,22% restante están radicados fuera del territorio nacional.*



### Principales indicadores ambientales

Consumo	Sistema de Gestión
<b>Papel</b> 166,66 m <sup>3</sup>	→ CajaGRANADA cuenta con medidas implantadas para la disminución del consumo y el reciclaje de papel. También ha implantado medidas para mejorar la calidad ambiental del papel consumido.
<b>Agua</b> 21.804 m <sup>3</sup>	→ Pendiente de definición de procedimientos.
<b>Toners</b> 1.678 cartuchos	→ Existe un procedimiento en marcha por el que una empresa gestora autorizada recoge y recicla los cartuchos tóner.
<b>Combustibles</b> Gasóleo: 6.000 l Gas: 35.340 m <sup>3</sup>	→ La recogida de gas (proveniente en su mayoría de instalaciones de aire acondicionado en el caso de sustitución de máquinas, compresores) se lleva a cabo por una empresa especializada.
<b>Desplazamientos</b> De empleados: 2.094.577km Coches oficiales Caja: 25.600€	→ Pendiente de definición de procedimientos.
<b>Electricidad</b> 14.200.000 kwh	→ Este año el consumo eléctrico ha disminuido en el CDP un 20% en las diferentes consolidaciones tanto en almacenamiento, servidores Unix y servidores Wintel.

### La sensibilidad ambiental, parte del negocio y de la Obra Social

CajaGRANADA colabora con los organismos públicos en aquellos proyectos o programas ya definidos como es el caso de las medidas agroambientales de acompañamiento a la política agraria comunitaria, actuando de forma convencida, informando y asesorando a los productores sobre el beneficio que les puede representar el cumplimiento de estas medidas medioambientales, tales como la conservación del suelo productivo, agricultura y ganadería ecológica, apicultura, mantenimiento de razas autóctonas en peligro de extinción, conservación de dehesas, la evitación de erosión del suelo en cultivo en pendientes, indemnizaciones compensatorias en zonas desfavorecidas para evitar la despoblación, tratamiento adecuado de alpechines y purines, cultivos energéticos (biomasa) y aprovechamiento de residuos, entre otros, llegando a tramitarse en el 2005 más de 800 solicitudes de ayudas agroambientales, incrementándose más del 30% en relación al ejercicio anterior.

Por otra parte, CajaGRANADA también adopta acciones propias para apoyar proyectos ambientales que la distinguen del conjunto de entidades financieras, a través, entre otros, de la publicación de 15.000 folletos de divulgación, asesoramiento e información a los agricultores de las medidas de condicionalidad medioambiental que deben cumplir todos los solicitantes de ayudas al Régimen de Pago Único. Asimismo durante el ejercicio 2005, siendo éste ya el quinto año, y en colaboración con la Consejería de Educación y la de Medio Ambiente se desarrolla en la provincia de Jaén, como actuación propia de esta entidad, la plantación de 7.000 árboles realizados por escolares de la citada provincia.

CajaGRANADA ha plantado más de 35.000 árboles en Jaén en los últimos cinco años y ha implantado una cultura en los más pequeños de mantenimiento y conservación del medio ambiente

## Arquitectura bio-climática

### Edificio de la Sede Central en Granada

Las fachadas con orientación Sur-Este y Sur-Oeste, que son las más expuestas a la radiación solar, cuentan con una protección solar que conforman los **brise-soleil**. Este diseño permite que los rayos solares nunca interfieran directamente con una zona de trabajo. Además, todos los vidrios de las fachadas son del tipo **climalit** que garantizan un aislamiento térmico-acústico adecuado.

Un sistema centralizado gestiona todas las instalaciones del edificio, optimizando su rendimiento:

- i) Permanente climatización, que se amolda a las situaciones atmosféricas exteriores. De esta manera la renovación del aire climatizado cuenta con unos sistemas free-cooling en la cubierta que permiten mezclar el aire exterior con el interior siempre que las condiciones termo-higrométricas así lo aconsejen. Esta mezcla se realiza de forma automática y continua siguiendo unos criterios previamente diseñados en el programa de gestión.
- ii) La iluminación artificial del interior es de luz fría de bajo consumo; está regulada por unas sondas que garantizan en todos los puntos una intensidad mínima de 500 lúmenes y su regulación depende, en todo momento, de la entrada de luz natural por las fachadas y por el atrio central. Se consigue de esta manera amoldar el consumo energético en iluminación a las condiciones ambientales exteriores.
- iii) El consumo de agua para riego se realiza por goteo programado y también es gestionado desde el Sistema Central.

### Sucursales

102

La iluminación que se está utilizando es de luz fría con lámparas de bajo consumo. Además las cristalerías de fachada cuentan con un tratamiento refractario de la radiación solar.

Los sistemas de climatización e iluminación por su parte cuentan con un programador horario que reduce el consumo en caso de olvidos involuntarios. Y por último se ha instalado una serie de elementos en las ventanas más expuestas al sol, como son: vinilos, persianas y elementos de merchandising.

Aunque le queda un largo camino por recorrer, CajaGRANADA entiende que la mejora de sus impactos ambientales pasa por acometer acciones referidas a:

- i) La eficiencia energética y la gestión de residuos.
- ii) La gestión de los inmuebles.
- iii) Inclusión de parámetros ambientales en la relación con los proveedores.

En el marco de los programas desarrollados por la entidad, y en los próximos años, CajaGRANADA prestará una atención especial a la mejora de los parámetros en los ámbitos anteriores.

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







Próximos objetivos  
de CajaGRANADA

## Próximos objetivos de CajaGRANADA





En las páginas anteriores, les mostrábamos algunas de las iniciativas desarrolladas en CajaGRANADA en los últimos tiempos para la profundización de los compromisos con nuestros grupos de interés y con la sociedad en su conjunto. Sin embargo, tal y como nos recordaba el Presidente en su mensaje de bienvenida, el camino no ha hecho más que empezar.

En 2006, el Consejo de Administración de CajaGRANADA aprobaba la constitución de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad, encargada de velar por la adecuada implantación de planes, políticas y programas destinados a profundizar en los compromisos de la Caja en materia de responsabilidad social corporativa. En último término, la Comisión deberá trabajar para conseguir que CajaGRANADA siga siendo una institución pionera en materia de responsabilidad corporativa en el conjunto del sector empresarial español. De este modo, en CajaGRANADA hemos comenzado a dotarnos de una estructura que nos permitirá avanzar con las debidas garantías de éxito en la implantación de nuestros compromisos en responsabilidad corporativa.

En los últimos años, los logros han sido muchos. Pero somos conscientes de que todavía existen áreas en las que debemos avanzar y en las que nos queda más camino por recorrer. Así, para el ejercicio 2006-2007 nos hemos marcado algunos objetivos:

- i) Avanzar en la formalización de los compromisos de CajaGRANADA con sus grupos de interés.
- ii) Mejorar nuestra comprensión del impacto ambiental de nuestras actividades y formalizar nuestros compromisos en materia ambiental.
- iii) Desarrollar las herramientas destinadas a la implantación de los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas, suscrito por CajaGRANADA.
- iv) Proporcionar a nuestros empleados formación en materia de responsabilidad social corporativa.
- iv) Reforzar los sistemas de información y los procedimientos de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa de CajaGRANADA, profundizando también en la verificación de la información contenida en el informe.

Del avance en la consecución de los objetivos anteriores les daremos cuenta en el próximo Informe de Responsabilidad Corporativa de CajaGRANADA.

Ildefonso Pastrana Sánchez-Crespo  
Director General de CajaGRANADA





Indicadores

A continuación se muestra el índice de Global Compact o Pacto Mundial, en el cual se integran los siguientes principios.

## Derechos Humanos

**GC1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**GC2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

## Trabajo

**GC3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**GC4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**GC5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**GC6.** Las empresas deben fomentar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## Medio Ambiente

**GC7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**GC8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**GC9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## Lucha Anticorrupción

**GC10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno.

Estos principios se incluyen en el índice de Global Reporting Initiative, de forma que se correspondan con los indicadores GRI en la tabla que aparece a continuación:

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
<b>Visión y estrategia</b>				
1.1. Exposición de la visión y la estrategia con respecto el DS	G2, 1.2 G3	CajaGRANADA El valor de la responsabilidad	Un modelo de gestión responsable	21-22
			Nuestro desafío	26
1.2. Declaración del presidente sobre elementos de la memoria	G2, 1.1 G3	Mensaje del presidente		6-7
<b>Perfil</b>				
2.1 Nombre de la organización	G2, 2.1 G3	Mensaje del presidente		6-7
2.2. Principales productos y servicios	G2, 2.2 G3	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI de nuestra comunidad	52-59
2.3. Estructura operativa	G2, 2.3 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	91
2.4. Descripción de departamentos, compañías, filiales...	G2, 2.3 G3, 2.4 G3	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI de nuestra comunidad	58-59
2.5. Países donde opera	G2, 2.5 G3	CajaGRANADA	CajaGRANADA, ahora	17-20
2.6. Naturaleza de la propiedad, forma jurídica	G2, 2.6 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	91
2.7. Naturaleza de los mercados a los que se sirve	G2, 2.7 G3	Principales Magnitudes		11
2.8. Magnitud de la organización	G2, 2.8 G3	Principales Magnitudes		11
2.9. Lista de partes interesadas, características y relación con ellas	G2, 4.14 G3	CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable	21-22

Indicadores que se corresponden a G2: Global Reporting Initiative 2002, G3: Global Reporting Initiative 2006 (publicado en octubre de 2006), GRI-financiero: Suplemento financiero de Global Reporting Initiative, CECA: Propuesta a GRI del Grupo de trabajo de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, GC: Global Compact o Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En próximos ejercicios, CajaGRANADA tiene el objetivo de elaborar sus Informes de Responsabilidad Corporativa de acuerdo al nuevo estándar de Global Reporting Initiative, G3. En esta primera ocasión, el Informe ha sido elaborado de acuerdo con las directrices del estándar 2002 de Global Reporting Initiative aunque en el índice, y a título informativo, se muestran las correspondencias entre los indicadores de G3 y los de GRI 2002.

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
<b>Alcance de la memoria</b>				
2.10. Persona de contacto para la memoria	G2, 3.4 G3	Principios de la elaboración del presente informe		8-9
2.11. Periodo cubierto	G2, 3.1 G3	Principios de la elaboración del presente informe		8-9
2.12. Fecha de la memoria más reciente	G2, 3.2 G3			2005
2.13. Cobertura y limitaciones (geográfica, departamentos...)	G2, 3.6 G3. 3.7 G3	CajaGRANADA	CajaGRANADA, ahora	16-20
2.14. Cambios significativos	G2, 2.9 G3			n.a. (es la primera memoria)
2.15. Bases sobre memorias de empresas conjuntas, filiales...	G2, 3.8 G3	Principios de la elaboración del presente informe		8-9
2.16. Naturaleza y efecto de reformulaciones de información incluida en memorias anteriores	G2, 3.10 G3, 3.11 G3			n.a. (es la primera memoria)
<b>Perfil de la memoria</b>				
2.17. Decisiones de no aplicación del GRI	G2,	Indice GRI		110-124
2.18. Criterios utilizados para contabilidad (costes y beneficios E/A/S)	G2	Principios de la elaboración del presente informe		8-9
2.19. Cambios en métodos de cálculo de información E/A/S	G2, 3.9 G3			n.a. (es la primera memoria)
2.20. Políticas y medidas para exhaustividad y veracidad	G2, 3.13 G3	CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable	21-22
2.21. Políticas para la verificación independiente de la memoria	G2, 3.13 G3	Principios de la elaboración del presente informe		8-9
2.22. Medio de obtención de información adicional	G2	Principios de la elaboración del presente informe		8-9
<b>Estructura de gobierno</b>				
3.1. Estructura de gobierno. Comités responsables del diseño de estrategias	G2, 4.1 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	94-95

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
3.2. Porcentaje de consejeros independientes no ejecutivos en la junta	G2, 4.3 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	94-95
3.3. Proceso para determinar la participación de expertos en riesgos y oportunidades de la sostenibilidad para desarrollar estrategias	G2, 4.10 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno La gestión y el control del riesgo	93 96
3.4. Procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de riesgos y oportunidades de la sostenibilidad	G2, 4.9 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno La gestión y el control del riesgo	93 96
3.5. Relación remuneración / consecución de objetivos financieros y no financieros	G2, 4.5 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	95
3.6. Estructura organizativa para políticas sobre sostenibilidad corporativa	G2	CajaGRANADA El valor de la responsabilidad	Un modelo de gestión responsable Nuestro desafío	21-23
3.7. Declaraciones de misión y valores, principios o códigos internos, políticas sobre RSC	G2, 4.8 G3	CajaGRANADA El valor de la responsabilidad	Un modelo de gestión responsable Nuestro desafío	23
3.8. Mecanismos de accionistas para comunicar sus recomendaciones	G2, 4.4 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	91
<b>Compromiso con las partes interesadas</b>				
3.9. Bases para la identificación y selección de stakeholders	G2, 4.15 G3	CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable	21-22
3.10. Métodos de consulta a stakeholders (frecuencia, tipos y grupos)	G2, 4.16 G3	CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable	21-22
3.11. Tipos de información generada por las consultas a stakeholders	G2, 4.17 G3	CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable	21-22
3.12. Empleo de la información obtenida como resultado del compromiso con stakeholders	G2	CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable	21-22

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
<b>Políticas globales y sistemas de gestión</b>				
3.13. Consideración del principio de precaución	G2, 4.11 G3	CajaGRANADA Las personas de CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable Un entorno de trabajo saludable y seguro	21 82-83
3.14. Suscripción o apoyo a compromisos, principios u otras iniciativas	G2, 4.12 G3	Principios e la elaboración del presente informe	Principios e la elaboración del presente informe	8-9
3.15. Pertenencia a asociaciones / organizaciones	G2, 4.13 G3	CajaGRANADA	CajaGRANADA, ahora	15
3.16. Políticas / sistemas para gestión de impactos anteriores y posteriores a la organización	G2	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	98
3.17. Enfoque respecto a impactos E/A/S indirectos	G2	El valor de la responsabilidad Una forma diferente de ser eficientes	CajaGRANADA con la inclusión financiera  La obra social de CajaGRANADA  Avanzando en la gestión ambiental	33-38  39-49  98
3.18. Decisiones tomadas en cuanto a ubicación o modificación de operaciones	G2	CajaGRANADA El valor de la responsabilidad	Un modelo de gestión responsable Nuestro desafío	39-49
3.19. Programas y procedimientos relativos a desempeño E/A/S	G2	El valor de la responsabilidad Una forma diferente de ser eficientes	La obra social de CajaGRANADA  Avanzando en la gestión ambiental	39-49  98-102
3.20. Estado de la certificación de sistemas EAS	G2	Las personas de CajaGRANADA Una forma diferente de ser eficientes	Igualdad de Oportunidades  Avanzando en la gestión ambiental	78-81  98
<b>Indicadores de desempeño económico</b>				
EC1. Ventas netas	G2, EC.1 G3	Principales Magnitudes		11
EC2. Desglose geográfico de los mercados	G2, EC.1 G3	Principales Magnitudes		11
EC3. Costos de MMPP, mercancías y servicios contratados	G2, EC.1 G3	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	100
G3 EC3. <sup>2</sup> Cobertura de las obligaciones de la organización definidas por la organización por planes de pensiones	G3			Si, para todos los empleados fijos o eventuales con más de 24 meses de prestación de servicios

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
EC4. % de contratos pagados conforme a términos acordados	G2, EC.1 G3	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Avanzando en la gestión ambiental	100
EC5. Gastos salariales totales por países o regiones	G2, EC.1 G3	CajaGRANADA	CajaGRANADA, ahora	17
EC6. Distribución entre proveedores de capital	G2, EC.1 G3	CajaGRANADA Una forma diferente de ser eficientes y competitivos		100
EC7. Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del periodo	G2, EC.1 G3	Principales Magnitudes		11
EC8. Suma total de impuestos pagados, por países	G2, EC.1 G3	CajaGRANADA	CajaGRANADA, ahora	17
EC9. Subsidios recibidos, por países o regiones	G2, EC.4 G3	Principales Magnitudes		11
G3 E.C9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	G3			CajaGRANADA genera impactos indirectos positivos derivados de sus actividades por valor de 8.800.000 euros
EC10. Donaciones a comunidad, sociedad civil, etc., por grupos	G2, EC.1 G3	El valor de la responsabilidad	La obra social de CajaGRANADA	39-40
<b>Indicadores de desempeño ambiental</b>				
EN1. Consumo total de MMPP, por tipo	G2, EN.1 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	101
EN2. Porcentaje de MMPP que son residuos de fuentes externas	G2, EN.2 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	101
EN3. Consumo directo de energía por fuentes primarias	G2, EN.3 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	99-102
EN4. Consumo indirecto de energía	G2, EN.4 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	101
EN5. Consumo total de agua	G2, EN.8 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	101
EN6. Suelo en hábitats ricos en biodiversidad (propiedad, arrendado, administrado)	G2, EN.11 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	101

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
EN7. Análisis de impactos en la biodiversidad	G2, EN.12 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	101
EN8. Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	G2, EN.16 G3, GC8			n.a.(no son cantidades significativas)
EN9. Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono	G2, EN.19 G3, GC8			n.a.(no son cantidades significativas)
EN10. NOx, SOx y otras	G2, EN.20 G3, GC8			n.a.(no son cantidades significativas)
EN11. Cantidad total de residuos por tipos y destinos	G2, EN.22 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	101
EN12. Vertidos al agua de importancia, por tipo	G2, EN.21 G3, GC8			n.a.(no son cantidades significativas)
EN13. Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia	G2, EN.23 G3, GC8			n.a.(no se producen este tipo de vertidos)
EN14. Impactos medioambientales significativos de los productos y servicios	G2, EN.26 G3, GC8			n.a.(no son significativos)
EN15. Porcentaje del peso de productos susceptibles de ser recuperados al final de su vida útil y porcentaje realmente recuperado realmente	G2, EN.27 G3, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	99-102
EN16. Episodios y multas por incumplimientos (convenios, tratados, declaraciones internacionales y normativa legal)	G2, EN.28 G3, GC8			La entidad considera los incumplimientos como no significativos
EN17. Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético	G2, EN.6 G3, EN.7 G3, GC8	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuesta de los retos del siglo XXI de nuestra comunidad	99-102
INDICADORES DEL SUPLEMENTO FINANCIERO, desempeño ambiental				
F1. Describir políticas de medio ambiente aplicadas a las líneas estratégicas de negocio	GRI Financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Avanzando en la gestión ambiental	98-100
F2. Describir los procesos para asesorar y proyectar los riesgos medioambientales en las diferentes líneas estratégicas de negocio.	GRI Financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	La gestión y el control de riesgo Avanzando en la gestión ambiental	96-97 98-100

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
F3. Indica en los procedimientos de análisis de riesgo, la capacidad de carga del medioambiente aplicada a las líneas estratégicas de negocio.	GRI Financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	La gestión y el control de riesgo	96-97
F4 Describir los procesos de monitorización de clientes y la implementación y conformidad de los aspectos planteados en el proceso de análisis de riesgos.	GRI-financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	La gestión y el control del riesgo	96-97
F5 Describir los procesos para mejorar la competencia de la plantilla cuando se tratan los riesgos y oportunidades medioambientales.	GRI-financiero, GC8	Las personas de CajaGRANADA. Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	La gestión y el control del riesgo	96-97
F6 Numero y frecuencia de las auditorias que incluyen un análisis del sistema de riesgos medio ambientales y los procedimientos relacionados con las líneas estratégicas de negocio.	GRI-financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	La gestión y el control del riesgo	96-97
F7 Describir las interacciones con clientes/compañías inversoras/socios de negocio con respecto a los riesgos y oportunidades medio ambientales.	GRI-financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Avanzando en la gestión ambiental	98
			Hacia una nueva estrategia de negocio	102
F8 Porcentaje y numero de compañías que se encuentran en la cartera de la organización con la que se ha comprometido a través de los aspectos medio ambientales.	GRI-financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	La gestión y el control del riesgo	96-97
F9 Porcentaje de los activos sujetos a proyecciones medio ambientales positivas, negativas y best-in-class	GRI-financiero, GC8			No se encuentra disponible al cierre de este informe, sin embargo, sistemas de información están actualmente en desarrollo y se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio
F10 Describir la política de votación en los aspectos medio ambientales para las acciones que la organización tiene derecho a votar o aconsejar.	GRI-financiero, GC8	Una forma diferente de ser eficientes	Pioneros en buen gobierno	93

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
F11 Porcentaje de los activos bajo dirección donde la organización tiene el derecho a votar o aconsejar sobre las acciones.	GRI-financiero, GC8			No se encuentra disponible al cierre de este informe, sin embargo, sistemas de información están actualmente en desarrollo y se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio
F12 Valor total económico de los productos y servicios específicos medio ambientales segregados según las líneas estratégicas de negocio.	GRI-financiero, GC8			No se encuentra disponible al cierre de este informe, sin embargo, sistemas de información están actualmente en desarrollo y se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio
F13 Valor de la cartera de cada línea de negocio segregada según región y sector específico.	GRI-financiero, GC8			No se encuentra disponible al cierre de este informe, sin embargo, sistemas de información están actualmente en desarrollo y se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio
Indicadores de desempeño social				
Empleo				
LA1. Desglose de trabajadores propios y conjuntos con otros empleadores (situación y tipo y modalidad de contrato)	G2, LA.1 G3	Las personas de CajaGRANADA	Datos principales de nuestra plantilla	68
LA2. Creación de empleo neta	G2	Las personas de CajaGRANADA	Datos principales de nuestra plantilla Igualdad de oportunidades	68
G3 LA2. Número total y promedio de rotación del empleado, desglosados por grupo de edad, sexo y región	G3	Las personas de CajaGRANADA	Igualdad de oportunidades	73; 81
Relaciones empresa/empleados				
LA3. % de representados por sindicatos independientes o acogidos a convenio colectivo	G2, LA.4 G3, GC3	Las personas de CajaGRANADA	Participación sindical	76-77
LA4. Política y procedimientos de consulta y negociación sobre cambios en las operaciones	G2, LA.5 G3, GC3	Las personas de CajaGRANADA		76-77

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
<b>Salud y seguridad</b>				
LA5. Métodos de registro y notificación de accidentes, enfermedades (recomendaciones OIT)	G2	Las personas de CajaGRANADA	Un entorno de trabajo saludable y seguro	82-83
LA6. Comisiones conjuntas (dirección-representantes) de salud y seguridad y % de plantilla a su amparo	G2, LA.6 G3	Las personas de CajaGRANADA	Un entorno de trabajo saludable y seguro	82-83
LA7. Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y muertos	G2, LA.7 G3	Las personas de CajaGRANADA	Un entorno de trabajo saludable y seguro	84
LA8. Políticas y programas sobre VIH	G2, LA.8 G3			n.a. Dado las actividades de la entidad, no existen políticas y programas específicos.
<b>Formación y educación</b>				
LA9. Promedio horas formación (año/empleado) por categorías	G2, LA10, LA.11 G3	Las personas de CajaGRANADA	Desarrollo Profesional	68; 73-74
<b>Diversidad y oportunidad</b>				
LA10. Políticas y programas de igualdad de oportunidades y sus sistemas de revisión	G2, GC6	Las personas de CajaGRANADA	Igualdad de Oportunidades	78-81
LA11. Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo	G2, GC6	Las personas de CajaGRANADA	Pioneros en un buen gobierno	93
LA12. Prestaciones sociales, no exigidas por la ley.	G2, LA.3 G3	Las personas de CajaGRANADA	Atracción y retención de talento	70-72
G3 LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	G3	Las personas de CajaGRANADA	Igualdad de oportunidades	81
<b>Derechos Humanos</b>				
HR1. Políticas, directrices y estructuras HR. Sistemas de seguimiento	G2, GC1	Las personas de CajaGRANADA	Participación sindical	76-77
HR2. Pruebas de que HR se tienen en cuenta en la toma de decisiones sobre procedimientos, inversiones o proveedores	G2, HR.1 G3, GC1, GC2	Las personas de CajaGRANADA	Participación sindical	76-77
HR3. Políticas y procedimientos para HR en la cadena de suministro y contratistas. Sistemas de seguimiento	G2, HR.2 G3, GC1, CG2	Las personas de CajaGRANADA	Participación sindical	76-77

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
<b>No discriminación</b>				
HR4. Políticas y programas contra discriminación. Sistemas de seguimiento	G2, HR.4 G3, GC1, GC6	Las personas de CajaGRANADA	Igualdad de Oportunidades	78-81
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
HR5. Política de libertad de asociación y grado de aplicación.	G2, HR.5 G3, GC3	Las personas de CajaGRANADA	Participación sindical	76-77
<b>Trabajo infantil</b>				
HR6. Política de rechazo de trabajo infantil	G2, HR.6 G3, GC5	Las personas de CajaGRANADA	Participación sindical	76-77
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b>				
HR7. Política de rechazo del trabajo forzoso	G2, HR.7 G3, GC4	Las personas de CajaGRANADA	Participación sindical	76-77
<b>Comunidad</b>				
SO1. Política de gestión de impactos sobre comunidades y su seguimiento. Procedimientos diálogo con partes interesadas	G2, SO.1 G3	El valor de la responsabilidad	Nuestro desafío	26-38
<b>Corrupción</b>				
SO2. Política, sistemas y procedimientos de cumplimiento sobre corrupción y soborno	G2, SO.2 G3, SO.3 G3, GC10	CajaGRANADA	Un modelo de gestión responsable	23
<b>Contribuciones políticas</b>				
SO3. Política, sistemas y procedimientos de seguimiento de contribuciones y mecanismos de presión política	G2, SO.4 G3	Una forma diferente de ser eficientes	Pioneros en buen gobierno	91-95
<b>Salud y seguridad del cliente</b>				
PR1. Política, sistemas y procedimientos de seguimiento de salud y seguridad del cliente	G2, PR.1 G3	Un entorno de trabajo saludable y seguro	Las personas de CajaGRANADA	82-83
<b>Productos y servicios</b>				
PR2. Política, sistemas y procedimientos de seguimiento de etiquetado e información sobre productos	G2, PR.3 G3	Una forma diferente de ser eficientes	Hacia una nueva estrategia de negocio	89-91
<b>Respeto a la intimidad</b>				
PR3. Política, sistemas y procedimientos de seguimiento relativos a la intimidad del cliente. Áreas geográficas cubiertas	G2, PR.8 G3	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI de nuestra comunidad	56

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
G3 PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	G3	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI de nuestra comunidad	56
INDICADORES DEL SUPLEMENTO FINANCIERO, desempeño social				
Gestión de Activos				
RSC 1 Política de RSC	GRI-financiero	CajaGRANADA El valor de la responsabilidad	Un modelo de gestión responsable	21-22
RSC 2 Organización de la RSC	GRI-financiero	CajaGRANADA El valor de la responsabilidad  Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Un modelo de gestión responsable  Pioneros en buen gobierno	21  92-93
RSC 3 Auditorías de RSC	GRI-financiero	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	92; 93; 95
RSC 4 Gestión de los Temas Sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc.)	GRI-financiero	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	La gestión y el control de riesgos	96-97
RSC 5 Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	GRI-financiero	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos		56
RSC 6 Diálogo con las partes interesadas (incluye premios de matiz social)	GRI-financiero	Las personas de CajaGRANADA	Igualdad de Oportunidades	76-77
Desempeño Social Interno				
INT 1 Política Interna de RSC. (Igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral, etc.)	GRI-financiero	Las personas de CajaGRANADA		66-84
INT 2 Rotación de empleados y creación de puestos de trabajo	GRI-financiero	Las personas de CajaGRANADA	Datos principales de nuestra plantilla	68; 73
INT 3 Satisfacción de empleados.	GRI-financiero	Las personas de CajaGRANADA	Atracción y retención de talento	69-72
INT 4 Retribución de los Altos Directivos	GRI-financiero	Las personas de CajaGRANADA	Atracción y retención de talento	70-94
INT 5 Retribución vinculada a la Sostenibilidad	GRI-financiero	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Pioneros en buen gobierno	94-95

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
INT 6 Ratio salarial hombre/mujeres	GRI-financiero			No se encuentra disponible al cierre de este informe, sin embargo, sistemas de información están actualmente en desarrollo y se espera disponer de esta información en el próximo ejercicio
INT 7 Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	GRI-financiero	Las personas de CajaGRANADA	Igualdad de Oportunidades	66-84
<b>Desempeño hacia la Sociedad</b>				
SOC 1 Obras benéficas	GRI-financiero	El valor de la responsabilidad	La obra social de CajaGRANADA	39-49
SOC 2 Valor económico añadido (EVA)	GRI-financiero	CajaGRANADA, ahora		17
<b>Proveedores</b>				
SUP 1 Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales)	GRI-financiero	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Avanzando en la gestión medioambiental	100
SUP 2 Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	GRI-financiero	Una forma diferente de ser eficientes y competitivos	Avanzando en la gestión medioambiental	100
<b>Banca Minorista</b>				
RB 1 Aspectos sociales de la política de la Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)	GRI-financiero	El valor de la responsabilidad	CajaGRANADA, con la inclusión financiera	33-38
RB 2 Perfil de la política de créditos	GRI-financiero	El valor de la responsabilidad	CajaGRANADA, con la inclusión financiera	26-38
RB 3 Criterios sociales de sostenibilidad en la política de créditos	GRI-financiero	El valor de la responsabilidad	CajaGRANADA, con la inclusión financiera	26-38
<b>Banca de Inversión</b>				
IB 1 Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	GRI-financiero	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI a nuestra comunidad	59-60

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005		
		Capítulo	Sección	Página
IB 2 Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	GRI-financiero	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI a nuestra comunidad	57-58
IB 3 Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	GRI-financiero	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI a nuestra comunidad	59-60
<b>Gestión de Activos</b>				
AM 1 Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	GRI-financiero			n.a. CajaGRANADA no realiza gestión de activos a terceros.
AM 2 Activos bajo Gestión con aspectos de sostenibilidad	GRI-financiero			n.a. CajaGRANADA no realiza gestión de activos a terceros.
AM 3 Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	GRI-financiero			Durante el ejercicio 2005 no se han efectuado inversiones en este tipo de compañías.
<b>Seguros</b>				
INS1 Aspectos sociales de la Política de seguros	GRI-financiero			De momento, CajaGRANADA no considera criterios sociales y medioambientales a la hora de realizar operaciones en el ámbito de seguros.
INS2 Perfil cliente	GRI-financiero	CajaGRANADA	CajaGRANADA, AHORA	18-20
INS 3 Reclamaciones de clientes	GRI-financiero	Desarrollando el futuro de nuestra comunidad	Respuestas de los retos del siglo XXI a nuestra comunidad	56
INS 4 Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	GRI-financiero			Por el momento, CajaGRANADA no considera criterios sociales y medioambientales a la hora de realizar operaciones en el ámbito de seguros

INDICADORES	Correspondencia	CajaGRANADA, Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2005			
		Capítulo	Sección	Página	
INDICADORES del Grupo de trabajo de la Confederación Española de Cajas de Ahorros					
Desempeño Social Interno					
INT8 Política de conciliación de la vida laboral y personal	CECA	Las personas de CajaGRANADA	Atracción y retención de talento	70-72	
Desempeño hacia la Sociedad					
SOC 0 Política de Acción social	CECA	El valor de la responsabilidad	La obra social de CajaGRANADA	39-49	
SOC 0.1 Cuantificación Acción social	CECA	El valor de la responsabilidad	La obra social de CajaGRANADA	39-49	
SOC 1. Política de Patrocinio Comercial	CECA	El valor de la responsabilidad	La obra social de CajaGRANADA	39-49	
SOC 1.1 Cuantificación de la Política de Patrocinio Comercial	CECA	El valor de la responsabilidad	La obra social de CajaGRANADA	39-49	

**Edita:** CajaGRANADA

**Depósito Legal:** GR-2717-06

**Coordinación de Contenidos:** Dirección General Adjunta de Secretaría General (Dirección de Órganos de Gobierno)

**Coordinación de Diseño:** Dirección General Adjunta de Relaciones Institucionales y Obra Social (Dirección de Comunicación)

**Diseño y Maquetación:** Alternativa Comunicación

**Impresión:** San Print S.L.

