

## CARTA DEL PRESIDENTE

01



Hay dos hechos relevantes en este Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia que tiene usted en sus manos y que me gustaría destacar. En primer lugar, ahondando en el compromiso de transparencia que asumimos en el informe de 2003, hemos optado por que el Informe de 2004 sea validado externamente y que su contenido se ajuste a los requerimientos derivados del estándar internacional GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

En segundo lugar, y tras su aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad en septiembre de 2004, le presentamos el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia, que supone el referente que guiará la política que en esta materia abordará la entidad durante los próximos años.

Estos dos hechos son la mejor expresión del compromiso de Caixa Galicia y de su personal de trabajar en favor de los grupos de interés con los que se relaciona: clientes, proveedores, administraciones, personal, sindicatos, sociedad y medioambiente. Como reza el eslogan de la Fundación Caixa Galicia, reflejan el trabajo "para ti, para todos".

Por eso, este documento constituye también un paso más en un camino que hemos diseñado y donde 2005 supondrá un cambio cualitativo importante, en la medida en que será el año en que pongamos en marcha iniciativas expresamente diseñadas dentro del Plan de RSC. Con ellas se pretende caminar en la dirección que toda la organización ha considerado conveniente, como una nueva contribución de la orga-



nización al desarrollo de la comunidad. Y me gustaría incidir en este punto porque la elaboración de ese Plan ha sido producto de la colaboración de las diversas unidades presentes en los grupos de trabajo y representativas del conjunto de la empresa.

Junto a estos hechos, la Memoria abre también su propia vía de desarrollo para el futuro. Si bien sigue los indicadores propuestos por GRI, abre nuevas sendas de trabajo para crear un modelo propio Caixa Galicia. En el desarrollo de ese modelo se trabajará en 2005, atendiendo también a las propuestas teóricas desarrolladas por las cajas confederadas y otros organismos internacionales. Algunos de los indicadores Caixa Galicia aparecen en este Informe y tendrán un mayor desarrollo en 2005.

Históricamente, una caja de ahorros es una entidad financiera cuyos beneficios se devuelven a la sociedad en forma de inversiones en actividades sociales y culturales tradicionalmente desatendidas por otros agentes privados o públicos. La labor sociocultural de una caja, como es nuestro caso, de la que damos cumplida información a través de los canales internos y externos de comunicación, queda patente en el Informe Sociocultural que elaboramos anualmente y que aprueba la Asamblea General. De ahí que el Informe de RSC complete no sólo la Memoria Económica sino también aquél, resaltando aquellas actuaciones que contribuyen al cumplimiento de los diez principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas –al que nos hemos adherido– y haciendo explícito nuestro compromiso con aquellas iniciativas que contribuyan a la creación de una sociedad más justa y respetuosa con los demás y con el medio ambiente. El progreso de un pueblo debe medirse por su contribución al desarrollo sostenible, y la contribución de Caixa Galicia al desarrollo social debe evaluarse a través de esa triada informativa que son sus herramientas económica, sociocultural y de sostenibilidad, de las que pueden obtener cumplida cuenta también a través de la página web corporativa de la entidad, [www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es).

Esta memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

Mauro Varela Pérez

Presidente del Consejo de Administración



## SELECCIÓN DE NOTICIAS DE PRENSA CAIXA GALICIA 2004

Caixa Galicia considera prioritaria la transparencia y difusión de aquellas actuaciones que supongan un beneficio para sus clientes o para el entorno en que desarrolla su actividad. Esta premisa rige el funcionamiento de su unidad de Comunicación y Prensa, que engloba, asimismo, la función de Comunicación Interna a todos los empleados de la entidad a través del Portal de las Comunicaciones en Intranet "Diario Caixa". Estas son algunas de las noticias que se han transmitido internamente, a través del Diario Caixa, y externamente, a la sociedad a través de los medios de comunicación, sobre actuaciones realizadas por la entidad.

---

08-01 Caixa Galicia firma un Convenio con el Ayuntamiento para la financiación de la rehabilitación de los inmuebles de A Coruña.

---

09-01 Caixa Galicia oferta a los voluntarios un seguro en colaboración con la Consellería de Familia.

---

13-01 El Fondo Social Caixa Galicia, F.C.R., entra en el capital del Proyecto CIMA. Invertirá 152 millones de euros en diez años.

---

13-01 La web de la entidad supera por primera vez las 500.000 visitas al mes.

---

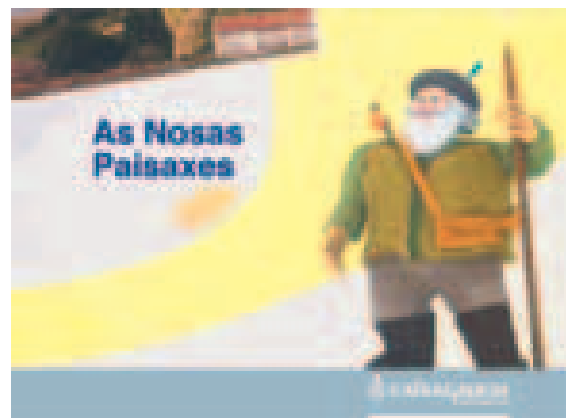
14-01 Impartido un seminario sobre Basilea II y las futuras relaciones de la banca con las empresas.



- 
- 15-01 Caixa Galicia ha firmado un convenio con el Ayuntamiento de Ourense para la rehabilitación de su casco histórico.
- 
- 15-01 Presentación, conjuntamente con la Cámara de Ourense, de la tarjeta de crédito 'Visa Cámara', más barata para comerciantes y consumidores.
- 
- 20-01 Caixa Galicia presenta el proyecto del Centro de Mayores de Ribeira. Es el undécimo centro de la entidad en Galicia, en el que invertirá cerca de un millón de euros.
- 
- 22-01 Caixa Galicia inaugura una nueva exposición de videocreadores en Imaxinarte, la sala de exposiciones para obras digitales y de videocreación.**
- 
- 27-01 Firmado un convenio de colaboración con Cruz Roja en el marco de su programa piloto de microcréditos. Cruz Roja Española tiene previsto de forma inmediata incorporar los microcréditos como una herramienta dentro de las actuaciones que está llevando a cabo en el marco del Proyecto Singra.
- 
- 29-01 La Obra Social de Caixa Galicia firma un convenio con Multiópticas para conseguir descuentos a los usuarios de sus centros de mayores.
- 
- 29-01 La Caja y la Fundación Incyde realizan cursos de formación en Lugo para el apoyo al pequeño comercio y al sector hostelero.
- 
- 30-01 Caixa Galicia firma un convenio con varios ayuntamientos para desarrollar el proyecto Ciberlingua.
- 
- 31-01 Más de mil directivos de Caixa Galicia se reúnen en la capital de Galicia y peregrinan a la Catedral.
- 
- 02-02 Se obtiene la certificación internacional CMM, estándar de calidad en desarrollo de software. European Software Institute (ESI) ha actuado como entidad certificadora.
- 
- 05-02 Se presenta un curso de salud ambiental en Vilalba.
- 
- 10-02 Firmado un convenio de colaboración con el Club Náutico de Ribadeo para el fomento del deporte base.
- 
- 16-02 La Fundación Caixa Galicia edita el libro "El ahorro de los gallegos", que estudia el origen de Caixa Galicia y constituye un referente decisivo para la historia del sector.



- 
- 16-02 Comienza el curso de salud ambiental en Vilalba. Forma parte del “programa de municipios saudables e sostibles 2000-2004” en Galicia.
- 
- 17-02 La Fundación Caixa Galicia convoca sus becas Máster y de postgrado 2004 para la realización de estudios en centros de reconocido prestigio.
- 
- 18-02 La Fundación expone en Carballo una muestra fotográfica sobre la emigración.
- 
- 18-02 Caixa Galicia construirá el Centro Residencial de Barreiro en 12 meses. Las obras se iniciarán en el mes de marzo.
- *El centro dispondrá de 150 plazas residenciales y 30 de centro de día.*
  - *La inversión de Caixa Galicia supera los 6 millones de euros.*
- 
- 18-02 Caixa Galicia recoge el Premio Euro de Oro “Entidad Financiera del Año 2003”, concedido por Ausbanc.
- 
- 19-02 La Caja entrega al CSIC la colaboración de sus clientes para la limpieza del Parque Natural de las Islas Atlánticas.
- *Los 82.000 euros entregados corresponden a la colaboración de los clientes de la entidad en una cuenta abierta tras el accidente del Prestige.*
- 
- 25-02 La Fundación Caixa Galicia inaugura la primera muestra de jóvenes autores gallegos con nuevas formas de expresión artística. Es la primera de una serie de muestras que la Fundación tiene previstas para los próximos meses con el objetivo de promocionar a los artistas gallegos.
- 
- 26-02 Caixa Galicia firma un Convenio con el Ayuntamiento para la rehabilitación de los inmuebles de Lugo.
- 
- 26-02 Presentación de la propuesta ganadora del “Concurso 18.000 euros por una idea. Cómo pescar menos aves y más peces”.
- 
- 27-02 Inaugurada la exposición “Os ecolatas” en O Barco.
- 
- 01-03 Se inicia el programa de educación ambiental “As nosas paisaxes” por Galicia.**
- 
- 01-03 Socialia se consolida como el portal del sector no lucrativo de Galicia. Registra más de 20.000 visitas mensuales y está entre las webs más populares de la Comunidad Autónoma.



- 
- 02-03 La Obra Social de Caixa Galicia resuelve su quinta Convocatoria de Cooperación al Desarrollo. La entidad destina más de 256.000 euros para diez proyectos para Iberoamérica, Etiopía y Mozambique.
- 
- 03-03 Imaxinate, la sala de arte virtual de Caixa Galicia, inaugura una nueva exposición con tres obras de jóvenes creadores.
- 
- 15-03 La exposición "Os ecolatas", en Maceda.
- 
- 16-03 La Fundación Caixa Galicia edita los libros vencedores del Premio Rúa Nova de narraciones juveniles.
- 
- 16-03 La Caja permite efectuar por Internet los pagos de tasas y sanciones en la web de la Xunta de Galicia.
- 
- 17-03 Se financia la puesta en marcha de dos portales extremeños en Internet.
- 
- 18-03 Caixa Galicia y la Confederación de Empresarios de Galicia fomentarán la Sociedad de la Información en las pymes gallegas. Las entidades también firmaron un convenio con ventajosas condiciones financieras.
- 
- 18-03 El Instituto Tecnológico Empresarial Caixa Galicia comienza su actividad con tres programas máster.
- 
- 19-03 Inauguración de la Iglesia de O Burgo tras su restauración con ayuda de la Fundación Caixa Galicia.
- 
- 23-03 La Caja cede un local en Guitiriz a la Asociación Cultural Xermolos.
- 
- 26-03 La Caja entrega las ayudas de su convocatoria de Cooperación para el Desarrollo a diez proyectos para Iberoamérica, Etiopía y Mozambique.
- 
- 01-04 Se patrocina el programa de visitas culturales a la Iglesia Colegiata del Divino Salvador de Sevilla.
- 
- 06-04 La Fundación Caixa Galicia y la Biblioteca Nova 33 fallan el XVI Premio de Narraciones Juveniles "Rúa Nova".
- 
- 12-04 El Ayuntamiento de A Coruña y la Fundación Caixa Galicia colaboran en la promoción de actividades culturales del Festival Mozart. La entidad aporta para este Festival, la Orquesta Sinfónica y otras actividades culturales 1,6 millones de euros.
- 
- 13-04 El Nobel de la Paz Pérez Esquivel habla en Santiago sobre la cultura de paz y los derechos humanos en la globalización.

- 
- 14-04 Convocado el primer certamen de videocreación y formatos digitales. Las obras serán expuestas en la sala Imaxinarte.
- 
- 14-04 La sala Imaxinarte de Caixa Galicia inaugura una exposición de animación por ordenador. Continúa así su labor de difusión de las nuevas tendencias de la creación en formatos digitales.
- 
- 15-04 "Os ecolatas", en Miño.
- 
- 19-04 Organizados nuevos cursos de formación de las organizaciones no lucrativas gallegas. El programa formativo del primer semestre del 2004 está centrado en las implicaciones que el nuevo marco económico-financiero tendrá en las entidades del tercer sector.
- 
- 23-04 Burela dispondrá de un Centro de Mayores. Caixa Galicia cede al Ayuntamiento el local para su instalación y financiará también las obras de acondicionamiento.
- 
- 29-04 Presentado el Pacto Mundial de Naciones Unidas en Galicia. Es la primera caja de ahorros española en adherirse a esta iniciativa del organismo internacional.**
- 
- 30-04 Entregada una ayuda de 6.000 euros a Érguete.
- 
- 05-05 Ciberálía Coruña sobrepasa los 5.000 socios.
- 
- 03-05 Programado un ciclo de animación a la lectura en la comarca de Ferrolterra.
- 
- 07-05 Firmado un convenio con la asociación SECOT. Caixa Galicia concede microcréditos a personas sin acceso a la financiación bancaria.
- 
- 10-05 Firmado un convenio con Ibermutuamur para la edición de la "Guía del Camino de Santiago para personas con discapacidad".
- 
- 13-05 Nicholas Grimshaw visitó las obras del edificio de la Fundación en A Coruña.
- 
- 19-05 Caixa Galicia y la Asociación Comarcal de Empresarios de A Estrada firman un convenio de colaboración y prestación de servicios financieros. La colaboración se reforzará a través de Gescaixa, que les informará sobre el capital riesgo.

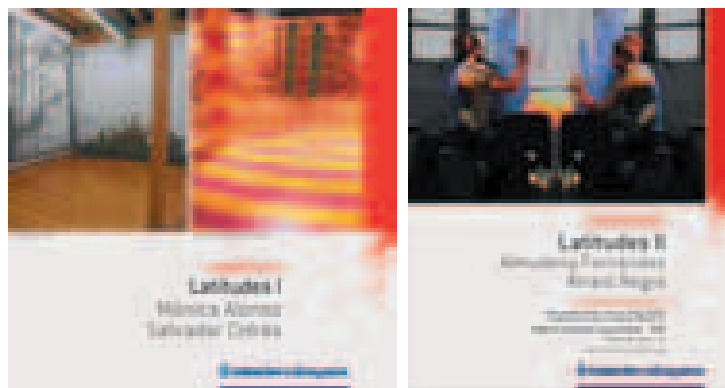


- 
- 21-05 Se presenta el "Observatorio inmobiliario", una publicación periódica que analiza la evolución del sector de la construcción.
- 
- 28-05 Unos 700 discapacitados se reunirán en Santiago el día 6 de junio. La entidad colabora con Special Olympics en la Peregrinación a Santiago de personas con discapacidad intelectual.
- 
- 02-06 Con una obra de Sergio Prego, un artista de reputado prestigio internacional, Caixa Galicia inaugura una nueva exposición de videocreadores en Imaxinarte.
- 
- 02-06 "Os ecolatas", en Pontedeume.
- 
- 04-06 Inauguración del I Certamen de Pintura del Concello de Monforte en el Sala de Exposiciones del Centro de Mayores en esa localidad, así como la entrega del premio al ganador del certamen, que recibirá 6.000 euros, que aporta la Obra Social.
- 
- 07-06 El Fondo Social Caixa Galicia, F.C.R. y el Fondo Emprende, F.C.R. entran en el capital de Allarluz, S.A.
- 
- 08-06 La Escuela Internacional de Gerontología presenta sus cursos de verano. Es una iniciativa que nació en 2001 y se ha consolidado como una referencia para el sector en Galicia.
- 
- 10-06 Caixa Galicia se suma a la ampliación de capital de AFIGAL y también firmó un convenio ampliando la línea de créditos con aval.
- 
- 11-06 Convenio para financiar la rehabilitación de los inmuebles de Baiona.
- 
- 15-06 Fallo del primer certamen de videocreadores.

**15-06 La Fundación Caixa Galicia inaugura la exposición Latitudes II en el Café Moderno.**

17-06 Destinados 600.000 euros a financiar actividades de carácter socioeconómico y cultural.

18-06 La Caja ayuda a acondicionar las nuevas instalaciones de la asociación de Familiares de Alzheimer de Ourense.





---

19-06 Renovada la Asamblea General y adaptados los Estatutos a los recientes cambios legislativos.

---

23-06 Programada una nueva edición de "As nosas músicas". La entidad organiza 26 conciertos en Galicia en el Año Santo.

---

28-06 La Fundación destina más de medio millón de euros a actividades culturales en Santiago.

---

29-06 Se lanza un servicio de teleasistencia para personas mayores.

---

05-07 Convenio con el Ayuntamiento: La Fundación Caixa Galicia destina 240.000 euros a actos culturales en Lugo.

---

**05-07 La Obra Social patrocina la tercera edición de Mundos Digitales. A Coruña acogerá las últimas novedades del cine en 3D y efectos especiales. Incluye sesiones sobre Arquitectura Digital, Net Art y la primera edición del Festival de Animación.**



---

07-07 "Arquitectura digital": Incluye ejemplos de cómo se puede visualizar proyectos de arquitectura futuros y elaborar propuestas arquitectónicas para su construcción en el propio ciberespacio. En la jornada estarán presentes seis expertos que hablarán sobre esta nueva forma de expresión.

---

08-07 La entidad entrega sus becas a 28 nuevos postgraduados. La entidad financiera ha destinado ya más de seis millones de euros a financiar a más de 600 jóvenes universitarios y proyectos de investigación.

---

09-07 Convenio con el Ayuntamiento: La Fundación Caixa Galicia destina más de 390.000 euros a actos culturales en Ferrol.

---

14-07 La Caja toma el 45,29% del capital de Hornos de Lamastelle por 258.500 euros. Caixa Galicia afianza su posición como primera entidad gallega en financiación social.

---

16-07 Inaugurada la residencia gerontológica de Narón. La entidad financiera invirtió seis millones de euros y crea cerca de 80 empleos directos. Es la primera de su Plan de Residencias en Galicia.

---

29-07 Firma de un convenio con CIMO, entidad dedicada a la intermediación y orientación laboral, apoyo al autoempleo y creación de empresas, para la concesión y tramitación de operaciones de microcrédito.

- 
- 05-08 La Fundación Caixa Galicia imparte un curso intensivo para estudiantes de música de toda España. El Aula Internacional de Música cuenta con prestigiosos profesores de gran reconocimiento internacional.
- 
- 10-08 Se patrocina una web dedicada a los olímpicos gallegos.
- 
- 16-08 Se entregan 300.000 euros en ayudas a entidades sociales gallegas.
- 
- 17-08 Convenio de colaboración cultural con la Diputación: Caixa Galicia destina 150.000 euros a financiar actividades culturales en Pontevedra.
- 
- 17-08 Convenio con el Ayuntamiento: La Fundación Caixa Galicia destina 240.000 euros a financiar actividades culturales del Ayuntamiento de Pontevedra.
- 
- 31-08 Se conceden 30.000 euros a la Asociación de Minusválidos do Barbanza para la construcción de un centro ocupacional.
- 
- 01-09 La Fundación Caixa Galicia convoca la 17 edición del premio Rúa Nova de narraciones juveniles.
- 
- 14-09 Abierto el plazo de inscripción para participar en el Juego de la Bolsa, el mayor juego bursátil de Europa dirigido a los escolares.
- 
- 20-09 Caixa Galicia destina 256.000 euros para la financiación de proyectos en su sexta convocatoria de cooperación al desarrollo.
- 
- 24-09 Entregados 24.000 euros a ASPAS y Autismo Galicia.
- 
- 28-09 "Bateiros, mar, mejillón: una perspectiva bioeconómica. La Fundación analiza un sector clave de la economía gallega. La industria del mejillón es un sector en expansión y con futuro, según los autores.
- 
- 01-10 Con la Cámara de Pontevedra, se presenta la tarjeta de crédito 'Visa Cámara', más barata para comerciantes y consumidores.
- 
- 02-10 500 empleados entran en Santiago tras realizar el Camino.
- 
- 05-10 La Fundación Caixa Galicia y la Real Academia Gallega de Ciencias fallan sus premios de investigación 2003.
- 
- 06-10 La Fundación edita un nuevo informe del Observatorio Inmobiliario.

---

06-10 Curso de salud ambiental en Betanzos.

---

07-10 La Fundación financia la construcción del nuevo templo de Sant Francisco de Paola, en Barcelona. Destina 198.000 euros a este fin.

---

07-10 La Fundación Caixa Galicia colaborará en la formación de los empresarios gallegos en Cataluña.

---

08-10 Distribuidos 300 equipos informáticos entre Organizaciones No Lucrativas. Servirán para mejorar la gestión de las entidades, equipar aulas de alfabetización digital o acercar las nuevas tecnologías a colectivos de personas con discapacidad, inmigrantes o reclusos.

---

15-10 La Fundación presenta un estudio sobre la reforma de las pensiones y el papel de los mercados financieros.

---

18-10 La Fundación presenta el libro "Faros de Galicia" Es el primer estudio que se realiza sobre la historia y la arquitectura de todos los faros de la costa gallega.

---

18-10 Caixa Galicia organiza un curso de salud ambiental en Betanzos.

---

25-10 Presentación de los materiales informativos del "Programa de Formación y Consulta de Drogas y Atención Primaria". El material está destinado a todos los médicos de Atención Primaria del Servicio Gallego de Salud (SERGAS).

---

27-10 Inaugurada la exposición de videoarte "En lugar del cuerpo".

---

27-10 La Fundación Caixa Galicia presenta un estudio sobre el monasterio de Santa Cristina de Ribas de Sil.

---

**02-11 Presentado el primer fondo de titulización de activos eólicos aprobado en España. El importe de las emisiones es de hasta 26 millones de euros, que suscribirán preferentemente los residentes en las zonas de influencia.**

---

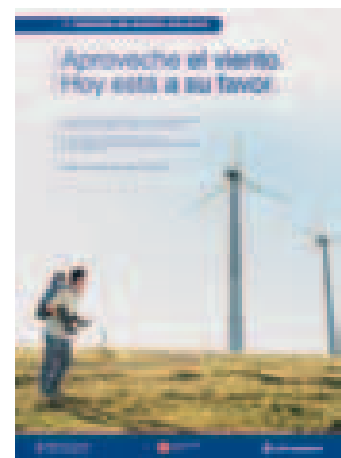
02-11 La Fundación inaugura en Lugo la exposición Latitudes II.

---

04-11 El Ayuntamiento de A Coruña contará con la colaboración la entidad en la organización del certamen "Nations in Bloom" en 2005.

---

04-11 La Caja destinará más de un millón de euros a financiar el proyecto A Estrada Dixital en tres años.



- 
- 04-11 La Fundación destina 300.000 euros a financiar tres programas de la Universidad de Santiago. Para la aplicación de las nuevas tecnologías, la promoción de iniciativas empresariales y la formación de postgrado.
- 
- 16-11 Caixa Galicia colabora con la Cámara de Comercio de Santiago en la construcción de un vivero de empresas. La entidad financiera también participa en el desarrollo de programas de formación para los asociados.
- 
- 17-11 Colaboración con el Consorcio de As Mariñas en la concesión de microcréditos a nuevos emprendedores.
- 
- 18-11 La Fundación presenta el Coro Líneo tras su restauración. San Martín Pinario acoge esta sillería, obra maestra del arte renacentista. La inversión de la entidad para su recuperación superó los 500.000 euros.**
- 
- 19-11 "Os ecolatas", en Cabana.
- 
- 22-11 La Caja gestiona los planes de pensiones de dos nuevos colectivos públicos: Los ayuntamientos de Carballo y Boimorto.
- 
- 26-11 Se financian los proyectos de ciudades digitales de As Pontes y Vilalba. La entidad destina a estos dos municipios 120.000 euros.
- 
- 29-11 Convenio con el Ayuntamiento por importe de 120.000 euros. Caixa Galicia colabora con el Concello de Ourense en la realización de actividades socioculturales.
- 
- 29-11 Convenio con la Diputación por importe de 600.000 euros. La Caja colabora con la Diputación de Ourense en la realización de actividades culturales, formativas y deportivas.
- 
- 30-11 Caixa Galicia y el Concello de Vigo colaborarán en la concesión de microcréditos a nuevos emprendedores.
- 
- 01-12 Entrega de los Premios de Investigación 2003 de la Real Academia Gallega de Ciencias y la Fundación.
- 
- 01-12 Galardonados con el Premio ComputerWorld 2004 a la innovación en Galicia.
- 
- 15-12 Caixa Galicia y la Federación de Asociaciones Empresariales de Carpintería y Ebanistería de Galicia realizan un curso de formación sobre servicios financieros.





- 
- 15-12 Imaxinarte inaugura una selección de obras multimedia, 3D y web de los alumnos del Master en Creación Digital de la Universidad de Coruña.
- 
- 16-12 La Fundación Caixa Galicia presenta el libro "A Casa Grande do Pozo" e inaugura una exposición de sus incunables en Santiago.
- 
- 17-12 La provincia de A Coruña contará con un plan estratégico para su desarrollo. Participarán en su confección las universidades de A Coruña y Santiago y será financiado por la Fundación Caixa Galicia y la Diputación.
- 
- 20-12 Corporación Caixa Galicia adquiere el 20% de Norvento. La operación se realiza a través de la entrada en el capital del *Fondo Invercaixa Galicia, F.C.R.*
- 
- 24-12 Un Documento de Economía de la Fundación Caixa Galicia, premiado por el holding Bolsas y Mercados Españoles.

# PERFIL DE CAIXA GALICIA PRINCIPALES MAGNITUDES

# 03



En enero de 1978, el Ministerio de Economía autorizaba la creación de la Caja de Ahorros de Galicia, tras el acuerdo de fusión alcanzado por las Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña y Lugo y la Caja General de Ahorros de Ferrol.

Culminaba así un proceso singular en España y único en Galicia: la fusión de dos Cajas que operaban en la provincia de A Coruña para construir una nueva entidad que nacía con vocación regional y nacional, con el objetivo de prestar un servicio a Galicia y que buscaba la dimensión para responder mejor a las exigencias de un mercado cambiante.

Desde el punto de vista jurídico, la Caja de Ahorros de Galicia es una entidad de ahorro sin finalidad lucrativa, que compagina su actividad como la principal entidad

financiera de Galicia y una de las mayores de España con su vocación social, destinando más del 30% de sus beneficios a la realización de actividades y programas socioculturales.

Al igual que las demás cajas de ahorro, Caixa Galicia es una entidad benéfico-social sujeta al régimen de las Cajas de Ahorro y al especial de sus Estatutos y reglamentos. Inscrita en el Libro Registro Especial de Cajas de Ahorro a cargo del Banco de España con el número 130, folio 97. Su código de identificación fiscal es G-15028947, y su número de entidad financiera: 2091.

Caixa Galicia presta servicios financieros de banca universal, y en su oferta se incluye una amplia gama de productos y servicios dirigidos a los particulares, empresas, asociaciones y entidades públicas y privadas.



## LOS PRINCIPALES HITOS DE CAIXA GALICIA

Caixa Galicia es el resultado de la integración total o parcial de doce entidades. Estos son los acontecimientos que resumen su historia:

- En 1876 se aprobó el Acta Fundacional de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña, germen de Caixa Galicia.
- En 1944 se fusionan la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Lugo.
- En 1978 se crea la Caja de Ahorros de Galicia a partir de la fusión de dos cajas de ahorros confederadas: la Caja de Ahorros de La Coruña y Lugo y la Caja General de Ahorros y Monte de Piedad de El Ferrol.
- En 1980 se integra en la nueva entidad la Caja de Ahorros de Santiago.
- En 1981 se abre la primera oficina fuera de la comunidad autónoma, en Madrid.
- En 1982 se integra la Caja de Ahorros Provincial de Lugo.





- En 1985 se abre la expansión internacional con la inauguración de una oficina en Ginebra.
- En 1986 se incorporan las Cajas Rurales de Pontevedra y La Coruña.
- En 1988 se incorpora la Caja Rural de Ourense, con la que Caixa Galicia se convierte en la única entidad gallega con dimensión regional.
- En 1989 se constituye la Fundación Caixa Galicia.
- En 1991 se crea la Corporación Financiera Caixa Galicia.
- En 1992 se integra la Caja Rural de León.
- En 1994 se incorporan 9 oficinas del Banco de Fomento.
- En 1996 Caixa Galicia adquiere 52 oficinas del Banco Urquijo.
- En 2000 se adquieren 61 oficinas de BNP España. Se inicia la expansión en Portugal, en la que actualmente hay siete oficinas.
- En 2003 Caixa Galicia supera por primera vez los 200 millones de euros de beneficio. Se inaugura la oficina On Caixa Galicia, que combina la red física tradicional con la nueva banca virtual.
- En 2004 Caixa Galicia publica el primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- En 2005 se inaugurarán las sedes de la Fundación Caixa Galicia en Ferrol y A Coruña, con lo que estará presente con una red de 7 edificios emblemáticos en A Coruña (A Coruña, Santiago, Ferrol), Lugo (Lugo y Monforte) y Pontevedra (Vigo y Pontevedra).





## ACTIVIDAD: BANCA MINORISTA Y ACTIVIDAD EN MERCADOS FINANCIEROS

- Casi el 50% de las empresas gallegas son clientes de Caixa Galicia.
- Las familias representan el 49,13% de la financiación concedida a residentes; las pymes, un 31,52%, y la administración un 8,48%.
- La formalización de hipotecas en 2004 se incrementó un 16% (14.573 hipotecas nuevas). Los recursos destinados a financiar construcciones nuevas se incrementaron un 28,6%.
- El activo destinado a pequeñas y medianas empresas se aumentó un 16,8%.
- El número de productos por cliente aumentó de 5,09 a 5,23.

CG4

## DISTRIBUCIÓN: EN TODA LA PENÍNSULA IBÉRICA, EUROPA Y AMÉRICA

EC2

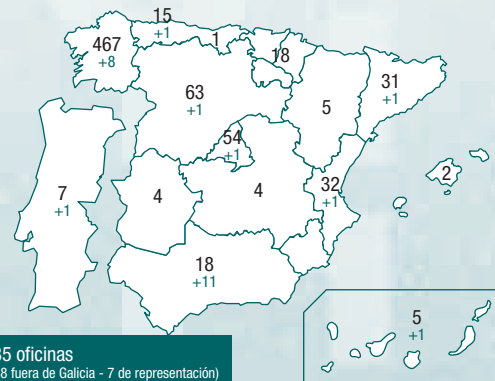
- Caixa Galicia dispone de una red comercial en todas las comunidades autónomas españolas de 735 oficinas (268 de ellas fuera de Galicia, el 36,46%). En 2003, 715 y 35% respectivamente.
- En Portugal dispone de 7 oficinas operativas.
- En América y Europa tiene 7 oficinas de representación (en Reino Unido, México, Venezuela, Argentina, Suiza, Alemania y Francia).

El Informe de RSC abarca toda su red comercial y canales alternativos, así como los productos y servicios ofrecidos en ella. Además, se incluye la actividad económica, sociocultural y medioambiental realizada a través de la Fundación Caixa Galicia, la Obra Social de la entidad y la Corporación Caixa Galicia, indicándolo de forma expresa en estos casos.

- 190 millones en inversión tecnológica en 5 años. En 2004 la inversión fue de 45,44 millones de euros.

### EXPANSIÓN EN 2004

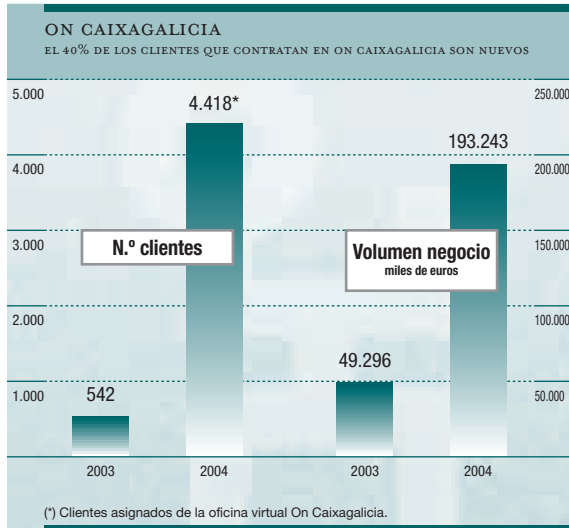
**26 nuevas oficinas**  
El 47% del nuevo negocio lo aporta la red de fuera de Galicia



735 oficinas  
(268 fuera de Galicia - 7 de representación)

### Canales alternativos

- El 49% de las operaciones se realizan fuera de la oficina (en 2001 eran el 35%, y en 2003, el 36%).
- 309.910 clientes de banca electrónica (249.712 en 2003), de los que 217.000 son clientes residentes en Galicia.
- 25.210 empresas clientes de Caixa Gestión.



- 193,243 millones de euros de negocio a través de la Oficina Virtual de Caixa Galicia (En 2004 se cambian los criterios de contabilización del negocio generado por esta oficina. Si utilizáramos los criterios de 2003, el volumen sería de 424,034 millones de euros. Véase gráfico adjunto utilizando los nuevos criterios).

**NÚMERO DE OPERACIONES POR BANCA VIRTUAL**

	2004	2003	Incre.
Caixa Activa* (clientes particulares)	25.386.523	16.009.330	36,93%
Caixa Gestión (clientes empresas)	15.044.365	10.317.569	31,42%
Banca Telefónica	2.288.536		

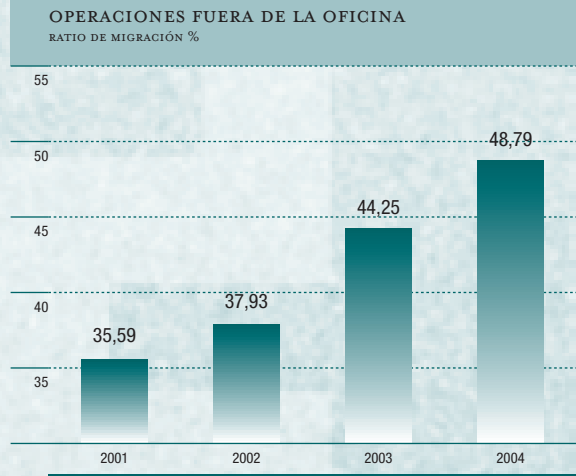
(\*) Incluye Caixa Activa, Internet y Banca Telefónica.

Y EN LA MIGRACIÓN DE OPERACIONES FUERA DE LA OFICINA

310.000 particulares clientes de **caixa activa** realizan 25 millones de operaciones en internet.

25.210 empresas clientes de **caixa gestión** realizan 15 millones de operaciones en internet.

21.223 TPV's que realizan 13,7 millones de operaciones/año.





## GRUPO EMPRESARIAL: PRESENCIA EN EMPRESAS Y SECTORES ESTRATÉGICOS PARA GALICIA

- 1.100 millones en participaciones empresariales.
- Presente en los sectores energético, transportes, alimentario, telecomunicaciones, financiero, papelerero...
- El volumen de operaciones del Grupo de Empresas ascendió a 415.475 millones de euros en 2004.
- Plusvalías latentes en cartera 310,053 millones de euros.

IB2

GRUPO DE EMPRESAS CAIXA GALICIA VOLUMEN OPERACIONES GRUPO DE EMPRESAS		CORPORACIÓN CAIXA GALICIA
	Miles euros	
<b>SEGUROS</b>	<b>348.193</b>	
Correduría seguros	34.402	
Biagalicia	313.791	
<b>SERVICIOS</b>	<b>20.853</b>	
Ciberviajes	13.793	
Coinsa	1.258	
STD-Multiopción	5.802	
<b>INMOBILIARIO</b>	<b>15.293</b>	
Home Galicia	10.024	
Tasa Galicia	4.316	
Tasa Consult	953	
<b>TECNOLÓGICO</b>	<b>31.136</b>	
Softgal	26.737	
Softgal Gestión	3.123	
Unicom	616	
Galsoft	660	
<b>Total (Var. 04/03 <math>\Delta</math> 97%)</b>	<b>415.475</b>	

1.100 MILL. € EN PARTICIPACIONES EMPRESARIALES DICIEMBRE 2004			CORPORACIÓN CAIXA GALICIA
	Empresa	Par. (%)	
Químico-Forestal	Ence	• 17,69	
Energético	Unión Fenosa	• 5,37	
	Reganosa	• 10,00	
	Gas Galicia	• 10,00	
Alimentación	Pescanova	• 10,00	
	Terras Gauda	• 5,00	
	Ebro-Puleva	• 3,44	
Turismo	AC Desarrollo Hoteles	• 50,00	
Industrial	Plásticos Ferro	• 20,13	
Financiero	Banco Pastor	• 9,95	
	Banco Etcheverría	• 44,73	
Transportes	Azkar	• 5,00	
	Iberia	• 3,46	
	Itinere infraestructu.	• 8,62	
Comunicaciones	Intelsis	• 4,01	
Construcción Promoción	Sacyr Vallehermoso	• 2,84	
	Boreal	• 20,00	
	Lazora	• 6,54	



**MAGNITUDES BÁSICAS**  
MILLONES DE EUROS

	2004	•	2003
Cientes	1.863.900	•	1.850.300
Cientes particulares banca electrónica	309.910	•	249.712
Empresas clientes de banca electrónica	25.210	•	20.896
Empleados	3.594	•	3.431
Oficinas	735	•	715
Cajeros automáticos	874	•	863
TPV	21.223	•	20.299
Tarjetas operativas	916.459	•	894.590
Volumen de negocio	34.742	•	30.290
Inversión crediticia neta	14.238	•	12.047
Recursos captados de clientes	20.489	•	18.243
Activo Total	27.263	•	26.539
Volumen facturación (individual)	1.016,77	•	1.051,79
Recursos propios computables	1.932	•	1.687
Cartera de valores	8.622	•	10.007
<b>Resultados individuales</b>			
Margen intermediación	475,30	•	473,63
Margen ordinario	556,25	•	558,71
Margen de explotación	246,92	•	265,55
Resultado ejercicio	176,977	•	166,254
A reservas	121,576	•	114,754
<b>Resultados consolidados</b>			
Margen intermediación	418,74	•	425,64
Margen ordinario	498,80	•	508,42
Margen de explotación	184,49	•	210,42
Resultado ejercicio	175,92	•	166,82

	2004
Impuestos y otros tributos	7,07
Dotación a la Obra Social	55,401
% Dotación Obra Social/Beneficios	31,30%

**UNA ENTIDAD FINANCIERA SOLVENTE**

Tasa de Morosidad	0,25%
Ratio BIS	11,89%
Cobertura activos dudosos	855,51%

**UNA ENTIDAD FINANCIERA EFICIENTE**

GE/MO	55,63%
Gastos explotación/ATM	1,16%
Increment. Productividad / empleado	9,80%

**UNA ENTIDAD FINANCIERA RENTABLE**

ROE	9,72%
-----	-------

**RATINGS**

	Largo plazo	•	Corto plazo
Moody's	A1	•	P-1
Fitch	A+	•	F1

\* Magnitudes económicas en millones de euros.

EC8

EC10

CG6

CG2

EC1

EC6

CG1

CG9

EC7

CG9





EC2

## POSICIÓN EN EL RANKING FINANCIERO

## CAPITAL HUMANO

### POSICIÓN DE CAIXA GALICIA EN EL RANKING DATOS A DIC-04

	S.F. gallego	Cajas	S.F. esp.
B. A. I. <sup>(1)</sup>	1	7	14
Activo total	1	6	11
Volumen de negocio <sup>(2)</sup>	1	7	12
Gastos explotación / ATM	1	1	1
Oficinas	1	8	12

(1) Beneficio antes de impuestos. (2) Créditos a clientes + recursos ajenos.

- 3.594 empleados: 33% mujeres y 67% hombres.
- 3.453 empleados tienen contrato fijo, 42 más que el año anterior.
- El 47% de los empleados son titulados universitarios

LA1

CSR2

## ESTRUCTURA DE CAIXA GALICIA

HR1

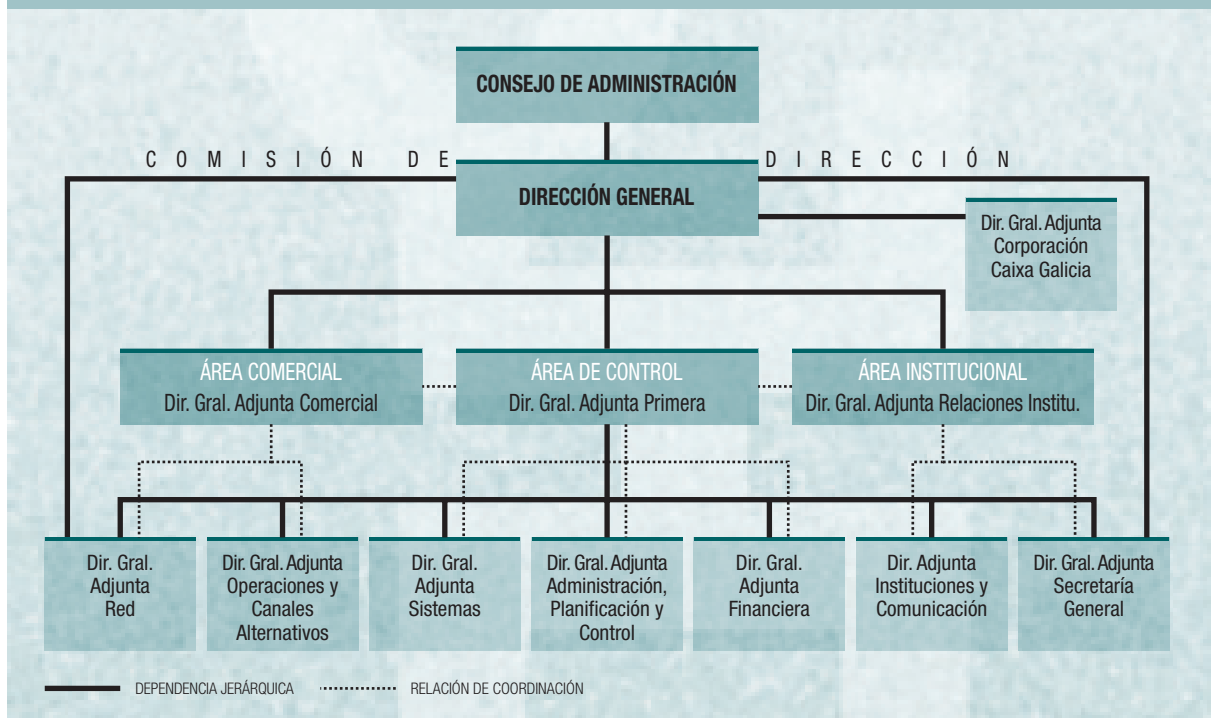
El área de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia depende de la Secretaría General, quien es la que tiene encomendada la función de implantar y desarrollar las tareas relacionadas en el Plan de Responsabilidad Social de Caixa Galicia (véase el capítulo *Plan de Responsabilidad Social Corporativa*). Asimismo, vela por que se cumplan las directrices emanadas del Pacto Mundial así como por el cumplimiento de los derechos humanos y convenios internacionales relativos a los derechos humanos fundamentales.

La unidad de Coordinación del área de RSC y el Grupo de Trabajo multidisciplinar creado para su desarrollo, en

el que está representada toda la organización, reúnen la experiencia necesaria para detectar las oportunidades y riesgos inherentes en materias ambiental y social. Asimismo, el responsable último en materia de RSC, la Secretaría General, forma parte del Comité Directivo de la entidad, máximo órgano ejecutivo donde están presentes los responsables de todas las áreas funcionales de la empresa.

La Unidad de Coordinación es quien mantiene contacto directo con los coordinadores de cada área funcional presente en el Grupo de Trabajo y se encarga de desarrollar el Plan de RSC aprobado por la entidad, así como recabar información de cada coordinador funcional y reportar a Secretaría General los planes de acción necesarios para impulsar o corregir las medidas adoptadas.

### ESTRUCTURA DE CAIXA GALICIA 2004



# CAIXA GALICIA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

# 04



La Responsabilidad Social Corporativa es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales de la empresa en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. La preocupación por el desarrollo de prácticas empresariales responsables y transparentes, que busquen conjugar legítimos intereses económicos con el beneficio a la sociedad y el medioambiente, ha movido a las organizaciones a desarrollar e implantar planes de responsabilidad social corporativa que dieran satisfacción a sus “grupos de interés”, todos aquellos que no se limitaban exclusivamente a detentar una participación en el capital de la empresa (los accionistas), como son los clientes, los empleados, los sindicatos, los proveedores, las asociaciones y entidades públicas y privadas o la sociedad en su conjunto. En última instancia, la RSC desarrolla políticas que persiguen garantizar la vertebración de un modelo que impulse la sostenibilidad del desarrollo socioeconómico en todo el mundo.

## ¿POR QUÉ NACE LA RSC?

- Por la creciente preocupación de las empresas ante los efectos no deseados de la globalización, el deterioro medioambiental causado por la actividad económica y la aparición de episodios financieros que han generado un clima de sospecha sobre las actuaciones de las empresas, contexto en el que la reputación de una empresa se convierte en uno de sus principales activos.
- Por un comportamiento exigente y comprometido de los ciudadanos, que valoran cada vez más a las empresas en función de la aplicación de conductas éticas.
- Por la confluencia en el tiempo de tendencias del management (como eran el marketing social, el balance social, la filantropía, la acción social...) que aunaban la vertiente social de su actuación con la preocupación empresarial por el desarrollo sostenible



y que terminaron englobadas en el moderno concepto de RSC, favorecidas por la preocupación social y gubernamental de los impactos socioeconómicos de la conducta organizacional.

- Por el convencimiento de que el éxito de una conducta socialmente responsable depende del grado de implicación de toda la organización, que debe ser consciente de las ventajas de su desarrollo.





CSR1

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN CAIXA GALICIA

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia completa la información del grupo Caixa Galicia recogida en los informes económicos de la entidad financiera y de la Corporación Caixa Galicia y en el informe sociocultural. Al mismo tiempo, marca un nuevo hito en el camino emprendido desde que el Consejo de Administración de la entidad aprobó el Modelo de Responsabilidad Social Corporativa, que puso en marcha nuestro programa de actuación en materia de RSC.

A través de este documento público Caixa Galicia asume explícitamente el compromiso de continuidad y mejora en el modelo de responsabilidad social y se trasladan a la sociedad los avances logrados bajo las premisas de transparencia y estabilidad. El destinatario de esta información es la sociedad, ya que en los informes elaborados se recogen todas las actuaciones realizadas por Caixa Galicia y su grupo en los terrenos económico, social, cultural y medioambiental.

CAIXA GALICIA  
ASUME  
EXPLÍCITAMENTE EL  
COMPROMISO DE  
CONTINUIDAD Y  
MEJORA EN EL  
MODELO DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

CSR6

Con este afán, Caixa Galicia pone a disposición de todos los interesados estos informes a través de su página web [www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es). Asimismo, ha abierto un buzón de correo electrónico al que poder dirigirse para recabar información o efectuar sugerencias: [rsc@caixagalicia.es](mailto:rsc@caixagalicia.es). La unidad responsable del Plan de Responsabilidad Social Corporativa es la Secretaría General.

La contribución social de Caixa Galicia se ha producido en cuatro ámbitos fundamentales: el económico y financiero, el social, el corporativo y el medio ambiental.

### En lo económico-financiero

Las cajas de ahorros en general y, Caixa Galicia en particular, han contribuido a una mejor distribución de los recursos, a la universalización de los servicios financieros cubriendo la practica totalidad del territorio gallego, evitando con ello la exclusión financiera de un sector de la población, y contribuyendo así al desarrollo del tejido productivo.

EL INFORME ESTÁ A  
DISPOSICIÓN  
GENERAL EN  
[WWW.CAIXAGALICIA.ES](http://WWW.CAIXAGALICIA.ES),  
Y LA ENTIDAD  
DISPONE DEL BUZÓN  
[RSC@CAIXAGALICIA.ES](mailto:RSC@CAIXAGALICIA.ES)  
ES PARA REALIZAR  
CONSULTAS O  
SUGERENCIAS

La estrecha vinculación con el territorio, a través de una extensa red de oficinas (en 2004, 467 oficinas en Galicia), y una actividad centrada en las familias y las pymes, han evitado que los recursos financieros se concentrasen en un reducido número de grandes empresas, han favorecido la accesibilidad de amplios espectros de población a los servicios financieros, y han contribuido a popularizar productos y servicios que nacieron dirigidos a colectivos exclusivos.

Asimismo, la financiación o la participación a través de la Corporación Caixa Galicia en empresas, sectores y proyectos estratégicos para la comunidad ha buscado contribuir a su crecimiento económico.

### En lo social

A través de su labor sociocultural Caixa Galicia ha devuelto a la sociedad un volumen creciente de sus beneficios, emprendiendo iniciativas o realizando actividades orientadas a satisfacer las demandas y necesidades sociales. En los últimos tres años, Caixa Galicia ha dotado más de 150 millones de euros a

financiar actividades socioculturales. Ello ha llevado a la entidad a ser el principal dinamizador sociocultural privado de Galicia, y a situarse entre las grandes empresas españolas que destina un mayor porcentaje de sus beneficios al desarrollo social de su entorno.

Así, con cargo a los resultados de 2004 se realiza una dotación para este tipo de actuaciones de 55,401 millones de euros, un 31,30% de los beneficios, porcentaje superior al destinado por la media de las cajas de ahorros.

### En la esfera Institucional

Promoviendo la participación activa de los principales estamentos socioeconómicos en la Asamblea General y en su Consejo de Administración, en donde por normativa están presentes los clientes, empleados, así como representantes de municipios y de instituciones privadas.

El hecho de que Caixa Galicia surja desde la sociedad y no particularmente desde instituciones públicas, refleja la particularidad de que el ámbito privado represente el 75% de su Consejo de Administración, estando el control del Consejo en manos de la base social que configura nuestra comunidad.

### En el Medio Ambiente

Promoviendo conductas responsables y respetuosas con el Medio Ambiente por parte de sus empleados y proveedores, instaurando sistemas y procedimientos que ayuden a conservar un mejor entorno y desarrollando programas de información y formación que fomenten la participación social en estas iniciativas.

## EL INFORME RSC DE 2004

Desde la aprobación del Modelo de RSC de Caixa Galicia por parte de su Consejo de Administración, la entidad se afana en seguir mejorando por ser éste el motor de las sociedades y las empresas que quieren avanzar, porque entendemos que el compromiso de la entidad con la sociedad va más allá de su labor social.

Desde entonces, la adhesión al Pacto Mundial de la ONU, la elaboración del primer Informe de RSC, correspondiente al ejercicio 2003, y la aprobación del Plan de RSC jalonan dos ejercicios en que Caixa Galicia ha apostado decididamente por la Responsabilidad Social Corporativa como un modelo de conciliación de los intereses de la empresa con los de sus grupos de interés.

LA ADHESIÓN AL  
PACTO MUNDIAL DE  
LA ONU, LA  
ELABORACIÓN DEL  
PRIMER INFORME DE  
RSC Y LA  
APROBACIÓN DEL  
PLAN DE RSC QUE  
DETECTA 240 TAREAS  
A DESARROLLAR  
JALONAN ESTOS  
EJERCICIOS

Este Informe Caixa Galicia se ha elaborado conforme a los principios emanados por el Global Reporting Initiative (GRI) que permitan su verificación y contraste en aras de una mayor transparencia.

## PRINCIPALES HITOS EN RSC

Aprobación nuevo modelo RSC	Adhesión Pacto Mundial	Creación estructura trabajo	Mapa situación RSC	Informe RSC	Plan RSC
Dic. 03	Dic. 03	Ene. 04	Abr. 04	Jun. 04	Sep. 04

- **Aprobación** por parte del Consejo de Administración, el 19 de diciembre de 2003, de la implanta-

ción de un nuevo **modelo de responsabilidad social** corporativa, lo que pone de manifiesto la firme voluntad de la entidad en su compromiso con la sostenibilidad.

- **Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas** (Global Compact), con la finalidad de explicitar públicamente su compromiso, siendo la primera caja de ahorros en incorporarse. Se trata de una iniciativa promovida por el Secretario General de la ONU Kofi Annan en el Foro de Davos de 1999, en donde planteó una propuesta de responsabilidad ética destinada a que las empresas de todos los países asumiesen como una parte integral de su estrategia y de sus actuaciones, nueve principios de conducta, hoy en día diez, respetuosos con los Derechos Humanos, las Condiciones Laborales y el Medio Ambiente.

De este modo, Caixa Galicia se compromete a profundizar en la implantación de los principios, así como dar cuenta a la sociedad con transparencia de los progresos que se den en este sentido. La vinculación con la oficina del Pacto en España se ha estrechado sensiblemente a partir de que se promoviese la jornada de presentación en Galicia del Pacto, celebrada en A Coruña el 29 de abril de 2004.

- **Se crea la Unidad de Coordinación**, con la finalidad de dirigir y avanzar en la integración del modelo de responsabilidad en todos los ámbitos de la entidad.
- **Se pone en funcionamiento una estructura de trabajo multidisciplinar**, integrada por representantes de las unidades con una mayor relación con los distintos grupos de interés y aquellas más implicadas

con los procesos operativos afectados. Las funciones encomendadas a este Grupo de Trabajo, son:

- > Acometer los procedimientos que permitan una implantación continuada de las pautas de Responsabilidad Social.
- > Proponer las iniciativas y líneas de mejora que permitan perfeccionar el modelo existente.
- > Efectuar el seguimiento del grado de cumplimiento.
- > Ser partícipes de las acciones de divulgación.

#### ÁREAS INCLUIDAS EN GRUPO DE TRABAJO

• Comercial	• Personal	• Servicio atención cliente
• Operativa	• Comunicaciones	• Órganos gobierno
• Organización	• Obra Social-Fundación	• Prevención riesgos
• Informática	• Control	• Corporación

- **Se elabora el mapa de RSC de la entidad**, como primer cometido del Grupo de Trabajo. La definición de una política de mejora en materia de sostenibilidad trae consigo la necesidad de inventariar todo el conjunto de actuaciones y procedimientos que determinan las relaciones con los interlocutores, y que son desarrolladas diariamente por los órganos de gobierno, los empleados o las distintas unidades de la entidad. Se dispone de este modo de una base de actuación a partir de la cual se han podido definir posteriormente las líneas de desarrollo para los próximos ejercicios.
- **Se publica el primer informe de Responsabilidad Social Corporativa** de Caixa Galicia, correspon-



diente al ejercicio 2003. En ese informe se ha asumido explícitamente el compromiso de continuidad y mejora en el modelo de responsabilidad social de Caixa Galicia y se han trasladado a la sociedad los avances logrados bajo una premisa de transparencia y estabilidad.

En esta línea, se ha buscado mantener unos principios de actuación e información universalmente asumidos que permitiesen su verificación y contraste en aras de una mayor transparencia. Para ello, en el Informe de 2003 se toma en consideración los principios y contenidos recogidos en Global Reporting Initiative (GRI), optando por una adaptación progresiva a todos sus parámetros. En 2004 únicamente cuatro entidades financieras españolas y una veintena de la zona euro figuraban en la base de datos mundial de GRI.

- Una vez definida la estructura de trabajo y efectuado el inventario de actuaciones de Caixa Galicia en sostenibilidad, se ha procedido a **la elaboración y aprobación del Plan de Responsabilidad Social Corporativa**, con el que se pretende definir aquellas líneas generales de actuación de la entidad, que permitirán redundar en beneficio de nuestros clientes, empleados, medio ambiente, y de la sociedad en su conjunto. Su concreción, desarrollo y constante perfeccionamiento constituirán el proyecto a abordar en los próximos años.

El Plan de RSC es el documento en el que se formalizan las líneas maestras que guiarán el desarrollo del modelo de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia. Se trata de una herramienta de gestión que define los criterios de actuación a seguir y posibilita priorizar, evaluar y abordar el seguimiento de esos objetivos.



HR1

## LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Como se ha indicado, el Pacto Mundial es una iniciativa promovida por el Secretario General de la ONU Kofi Annan cuyo objetivo es conciliar los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, objetivo en el que se implica no sólo a las empresas sino también a sindicatos, organizaciones no lucrativas o administraciones públicas.

Los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

### Derechos humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de derechos humanos.

### Trabajo

HR5

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

HR7

4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso realizado bajo coacción.

HR6

5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la educación.

### Medio ambiente

7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Corrupción y soborno

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La trayectoria de Caixa Galicia en materia de Responsabilidad Social Corporativa se inicia con la aprobación por parte de su Consejo de Administración del modelo de RSC de la entidad y la posterior adhesión a los principios emanados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, como ha quedado reflejado en el capítulo anterior. En 2004 cabe destacar:

- Caixa Galicia forma parte del Comité Ejecutivo de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Ha realizado en 2004 la presentación en Galicia del Pacto Mundial y su repercusión en las empresas.



- Caixa Galicia cumple con los diez principios, como se recoge en el siguiente cuadro que refleja la correlación entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI utilizados.

CAPÍTULOS DEL PACTO MUNDIAL INFORME DE RSC 2004	
	Indicadores GRI
Derechos Humanos	HR1, HR2, HR3.
Trabajo	HR4, HR5, HR6, HR7, LA3, LA4, LA10, LA11.
Medio Ambiente	EN1, EN16, EN17, SO2, EN3, EN5, EN11
Ético y conducta	CSR1, CSR4.

## ¿CÓMO AFRONTAMOS LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?

- **Compromiso:** *es la adopción voluntaria de una línea de comportamiento que va más allá de las obligaciones jurídicas e incorpora en la toma de decisiones valores como la ética, la transparencia y la responsabilidad hacia la sociedad.*

En este sentido, el compromiso público asumido por toda la organización es pieza esencial del proyecto de responsabilidad social de Caixa Galicia y ha quedado plasmado en el acuerdo del Consejo de Administración de 19 de diciembre de 2003 que aprueba la implantación de un modelo de Responsabilidad Social. Este compromiso se ha explicitado públicamente a través de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. En 2004 este compromiso se ha materializado en un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, que regirá las iniciativas que se desarrollen en este área.

- **Implicación:** *La Responsabilidad Social Corporativa afecta a la propia gestión de la empresa ya que es una forma de entender las relaciones que mantiene con su entorno.*

De ahí la mentalización e implicación de todos los integrantes de la organización es una actuación prioritaria para el efectivo desarrollo de una práctica empresarial responsable; un atributo que debe formar parte de los valores y la cultura corporativa. La formación y la comunicación interna son herramientas básicas a la hora de trasladar a toda la organización las pautas que deben regir las relaciones con los grupos de interés.

- **Continuidad:** *La responsabilidad Social Corporativa afecta positivamente a la empresa y, por ello, debe contemplarse a largo plazo.*

La esencia de un modelo de sostenibilidad está ligado a la permanencia y continuidad con la que se afronta. Se trata por lo tanto de un compromiso que Caixa Galicia asume, lejos de modas pasajeras, con un horizonte de medio y largo plazo, fijándose el objetivo de lograr continuos avances en la relación con sus interlocutores, con la sociedad y con el medio ambiente.

- **Actuación:** Tras la elaboración del Plan de Responsabilidad Social Corporativa y su aprobación por los órganos de gobierno de la entidad, las iniciativas que se programen se orientarán a mejorar y reforzar las relaciones de la entidad con los principales colectivos que integran su entorno, bajo la premisa de contribuir al beneficio de la sociedad y el medio ambiente. En particular:

- > Clientes: Profundizando en una amplia y competitiva oferta de productos y servicios con la que se



consiga dar una respuesta integral a sus requerimientos financieros. Todo ello respaldado por una eficiente estructura de distribución, y una cultura organizativa volcada en la calidad de servicio y la aportación de valor al cliente.

- > **Sociedad:** Manteniendo la apuesta decidida por las actuaciones que impulsan el desarrollo socioeconómico e incorporando criterios de sostenibilidad tanto en el tipo de iniciativas y campos de actuación, como en la forma de abordarlos.
  - > **Empleados:** Concebido como activo básico de la empresa y ahondando en un modelo de gestión que migra de la administración de personal a la gestión del conocimiento, incidiendo en las condiciones profesionales, personales y retributivas.
  - > **Proveedores:** Buscando el equilibrio de interés para las partes e implicándolos en el modelo de sostenibilidad de la entidad, promoviendo la asunción de una práctica empresarial socialmente responsable.
  - > **Medioambiente:** ahondando en las prácticas medioambientales responsables, e impulsando iniciativas que contribuyan a su divulgación e implantación en la sociedad.
  - > **Consejeros Generales:** perfeccionando las pautas de buen gobierno ya existentes, favoreciendo la implantación de los procedimientos que garanticen una óptima toma de decisiones en los órganos de gobierno.
- **Transparencia:** la información transparente y veraz es asumida como eje central de la política de comunicación de Caixa Galicia, tanto referida a la gestión

de la misma como a la generada en la relación con los grupos de interés. En 2004 se han programado acciones de comunicación interna y externa que difundan nuestro compromiso social.

- **Control interno:** En el marco de una política de transparencia los avances logrados deben ser contrastables y verificables. Por ello, el Plan de Responsabilidad Social establece mecanismos que garantizan el control interno de estas actuaciones. El control externo avanzará en el recurso a auditorías o certificaciones independientes, tal y como ya se realiza en materia de prevención, de calidad en el desarrollo de software o de solidez financiera que anualmente otorgan agencias internacionales de calificación.

## EL PLAN DE RSC CAIXA GALICIA

A probado por el Consejo de Administración en diciembre de 2004, se trata de una de las grandes aportaciones del ejercicio. Fruto de la dedicación de todas las unidades participantes en los grupos de trabajo, se ha elaborado el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia, que pretende alcanzar nueve objetivos agrupados en seis áreas de actuación: Clientes, Sociedad, Empleados, Medio Ambiente, Proveedores y Gobierno Corporativo.

El Plan de RSC Caixa Galicia recoge 85 programas de la entidad divididos en seis áreas de actuación, que a su vez se desglosan en 290 tareas a realizar.

### ¿Cómo se implantará?

**Involucrando a la Organización:** La mentalización e implicación de todos los integrantes de la organiza-



## OBJETIVOS DEL PLAN

**Clientes**

- 1 Prestar un servicio personalizado y de calidad a los clientes
- 2 Desarrollar productos y servicios financieros con vocación social

**Sociedad**

- 3 Promover la sostenibilidad en las áreas de implantación
- 4 Impulsar el bienestar socio-cultural de los ciudadanos

**Empleados**

- 5 Garantizar el desarrollo profesional y personal de los empleados

**Medio Ambiente**

- 6 Minimizar el impacto medioambiental derivado de la operativa de la entidad
- 7 Promover en la sociedad conductas respetuosas con el medio ambiente

**Proveedores**

- 8 Garantizar conductas responsables en la relación proveedores-entidad

**Gobierno Corporativo**

- 9 Velar por la gestión de un buen Gobierno Corporativo

ción es el condicionante esencial para garantizar la efectiva implantación de este Plan. La formación, la comunicación interna y la búsqueda de la complicidad en el proyecto, son las herramientas básicas que se utilizarán para trasladar a toda la entidad las pautas que deben regir en el nuevo modo de relacionarse con el entorno.

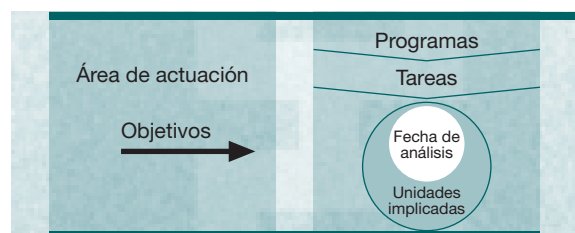
**Programando las actuaciones y su calendario de implantación:** Con carácter anual se diseñarán las iniciativas concretas a abordar y las unidades implicadas, garantizando de este modo el avance en la concreción de la política de RSC de la entidad. El Plan

será la herramienta que contribuirá a centrar las propuestas de actuación.

**Efectuando el seguimiento:** En el marco de una política de transparencia los avances logrados deben ser contrastables y verificables. Por ello, en la aplicación del Plan de Responsabilidad Social se establecen los mecanismos que garantizan el control interno de estas actuaciones. El control externo avanzará en el recurso a auditorías o certificaciones independientes, tal y como ya se realiza hoy en día en Caixa Galicia en algunos ámbitos vinculados con la RSC (prevención, seguridad informática, etc.).

**Comunicándonos con el exterior:** Una activa política de comunicación basada en la transparencia, a través de la que traslademos los logros que paulatinamente vayamos alcanzando, permitirán dotarnos de legitimidad y mejorar la vinculación con los grupos con los que nos relacionamos.

## 2. ¿Cómo se estructura?:



### ■ ÁREA DE ACTUACIÓN

El Plan de RSC se estructura en torno a **seis Áreas generales**, correspondientes a cada uno de los grupos con los que se relaciona la caja, en particular, los que se indican en el cuadro que figura a continuación:





Para cada una de estas áreas se han definido uno o dos objetivos estratégicos que actuarán como eje central sobre el que se orienten las nuevas políticas.

#### ■ PROGRAMAS

Los Programas son las líneas de actuación que se seguirán en la entidad, es decir las distintas iniciativas definidas para cada Área con la finalidad última de cumplir los Objetivos que se han establecido.

Por ejemplo, en el Área de medio ambiente, uno de los programas es: "Diseño política de reutilización y reciclaje en general".

En total, el Plan incorpora un conjunto de 85 Programas.

#### ■ TAREAS

Cada programa está integrado por una relación variable de Tareas, cuya implantación conjunta permitirá avanzar en su ejecución.

Siguiendo con el ejemplo del apartado anterior, Tareas vinculadas con el Programa indicado son: Catalogación de desechos contaminantes susceptibles de reciclar, estandarización reciclaje de tóner, de tubos fluorescentes, etc..

En total, el Plan incorpora un conjunto de 290 Tareas.

#### ■ UNIDADES

La ejecución de las tareas corresponderá a cada una de las Unidades implicadas. Se han identificado 23 unidades que tendrán una directa vinculación con la ejecución del Plan.

## GOBIERNO CORPORATIVO

05



Las Cajas de Ahorro nacen en Europa en la segunda mitad del siglo XVIII, por fundación pública o privada. Hoy, en su operatoria financiera están plenamente equiparadas a la banca comercial, si bien conservan un especial *status* jurídico de entidades sin ánimo de lucro, que no cuentan con un capital suscrito o desembolsado, lo que les confiere el carácter de instituciones de marcado carácter benéfico-social. Son, por tanto, instituciones que carecen de accionistas y que presentan una clara vocación social ya que sus excedentes se destinan a actuaciones que tienen como beneficiaria a la sociedad en su conjunto y, dentro de ella, a aquellos colectivos más necesitados o desfavorecidos.

Desde que las autoridades legislativas aprobaron un nuevo régimen orgánico para las Cajas en la década de los ochenta del siglo pasado, estas entidades están gobernadas por los Organos de Gobierno.

En el caso de Caixa Galicia, su origen fundacional es de carácter privado y, al igual que el resto de las Cajas, está sometida a la legislación del Estado y, en su caso, de la Comunidad Autónoma gallega.

Su régimen jurídico está contenido en los Estatutos de la entidad vigentes: la Asamblea General de Caja de Ahorros de Galicia aprobó, en la Asamblea Ordinaria del 19 de junio de 2004, la modificación parcial de los Estatutos de la Institución, para adaptarlos a lo establecido en la Ley 1/2004, de 21 de abril, de modificación de las leyes 7/1985 y 4/1996, de cajas de ahorros de Galicia, para adaptarlas a la Ley 44/2002, del Parlamento del Estado, de medidas de reforma del sistema financiero, entre otras. En dicha sesión se aprobó un nuevo Texto Refundido de los Estatutos de la Entidad, que aprobó la Dirección General de Política Financiera y del Tesoro de la Xunta de Galicia, en resolución dictada el 26 de julio de



2004, tras lo cual se elevaron a público y se inscribieron en el Registro Mercantil correspondiente al domicilio social.

En los Estatutos se contiene la composición de la Asamblea y la procedencia de sus miembros, así como las pautas de actuación de cada uno de los Organos. En el Reglamento de Procedimiento Electoral se desarrolla el

proceso de selección de los miembros de los Organos de Gobierno de la entidad, cuya duración en el cargo es por periodos de cuatro años, hasta un máximo de doce años, de forma continuada o interrumpida, y transcurridos ocho años desde dicha fecha podrán ser nuevamente reelegidos. En tanto no se cumpla el plazo para el que fueron designados, el nombramiento de los miembros de los Organos de Gobierno será irrevocable.





## LA11 ÓRGANOS DE GOBIERNO

De acuerdo con los Estatutos vigentes, el gobierno del grupo Caixa Galicia, su administración, representación y control, corresponde a los siguientes órganos:

1. Asamblea General
2. Consejo de Administración
3. Comisión de Control

### I. ASAMBLEA GENERAL

Es el órgano supremo de gobierno y decisión de la entidad. Esta integrada por 160 Consejeros Generales procedentes del mayor número de localidades y de todos los sectores vinculados estrechamente con la Caja, en proporciones adecuadas. En la Asamblea General de la Caja están representados:

**Los Impositores:** en número de 64, que representan a los clientes que han depositado su confianza en Caixa Galicia. Para poder ser elegido Consejero General en representación del grupo de Impositores se requiere ser persona física, tener una antigüedad como cliente mayor de dos años y haber mantenido el saldo medio en la cuenta establecido reglamentariamente. Asimismo, deberán mantener su condición de depositantes en el momento de la aceptación del cargo de Consejero General.

**Las Corporaciones Locales:** cuya representación ostentan 40 Consejeros Generales, designados por las propias Corporaciones a las que por su volumen de población y vinculación a la Caja corresponde una representación en sus Organos de Gobierno.

**Entidades de reconocido prestigio:** también en número de 40 Consejeros Generales y designados por ellas, que representan a otras tantas instituciones que sobresalen por su arraigo en Galicia en donde realizan una serie de actividades de indudable interés social.

**Personal:** cuya representación ostentan 16 Consejeros Generales, elegidos por el personal de la entidad, su activo más importante, de cuya profesionalidad son la mejor prueba los resultados obtenidos por la Caja.

LA13

La Asamblea General de Caixa Galicia es, por tanto, plural, libremente elegida y representativa de todos los sectores en el ámbito de actuación de la entidad. Celebra sus reuniones ordinarias con periodicidad anual. La convocatoria de las reuniones corresponde al Consejo de Administración, se publica en el Boletín Oficial del Estado, en el Diario Oficial de Galicia y en periódicos de amplia circulación nacionales y gallegos.

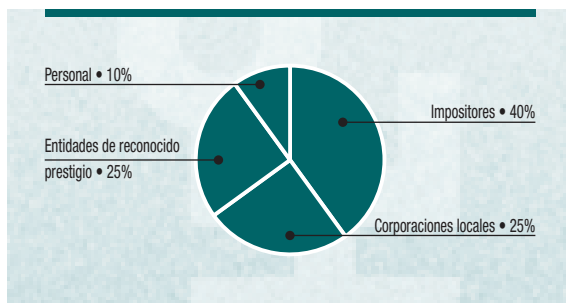
Entre sus funciones, definidas en el artículo 15 de los Estatutos, podemos destacar la aprobación y modificación de los Estatutos, definir las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad, la aprobación de la gestión del Consejo de Administración, Memoria, Balance anual, Cuenta de Resultados y aplicación de estos a los fines propios de la Entidad y la liquidación y disolución de la Entidad o bien su fusión con otras entidades.

Cada Consejero tiene derecho a un voto, sin que pueda delegarlo, y, por tanto, los acuerdos se adoptan por mayoría simple de votos de los asistentes. Los acuerdos validamente adoptados obligan a todos los Consejeros Generales, incluidos los ausentes, manteniendo sin embargo el derecho a salvar el voto o a la impugnación, en su caso, de los acuerdos.



Durante el año 2004 y como consecuencia de la renovación del 50% de los miembros de los Organos de Gobierno de la Entidad, de los cuatro sectores representativos de la Asamblea, es decir, 80 consejeros Generales, proceso que culminó con la celebración de la Asamblea General del 19 de junio, conforme a lo establecido en los Estatutos.

Nº Consejeros	Procedencia	Procedimiento de elección
64	• Impositores	• Elegidos por votación entre Compromisarios designados entre impositores.
40	• Corporaciones Locales	• Designados por las mismas.
40	• Entidades de reconocido prestigio	• Designados por las mismas.
16	• Personal	• Elegidos por votación entre el personal de la entidad.
<b>160</b>		



## 2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Le corresponden las funciones de administración, gestión y representación de la Caja, tal como se lee en el artículo 20 de los Estatutos, con plenitud de facultades y sin más limitación que las que son reservadas expresamente a la Asamblea de la Entidad.

El artículo 21 de los Estatutos desarrolla el contenido del artículo 20 y enumera las funciones que corresponden al

Consejo de Administración para el buen gobierno y administración de la Entidad.

El criterio que preside al Consejo de Administración es el de conseguir el más exacto cumplimiento de los fines fundacionales, mediante la realización de las actividades propias de su objeto social. Asimismo, el Consejo vela para que la actividad financiera de la Caja y su Grupo y las estrategias de inversión de la Corporación Financiera se realicen con la finalidad de maximizar el valor de la Caja, conseguir un crecimiento estable y reforzar su solvencia, todo lo cual redundará en beneficio de su función social.

El Consejo desarrolla su actuación respetando escrupulosamente la legalidad vigente y conforme a los principios, valores y modelos de conducta de general aceptación, cumpliendo los contratos y acuerdos concertados con los trabajadores, proveedores, clientes y, en general, observando todos aquellos deberes éticos que implican una gestión responsable de los negocios.

Con esta premisa, y con el fin de reforzar la transparencia de la Caja, el Consejo aprobó el Reglamento del Consejo al objeto de incorporarlo a la normativa interna de la Entidad.

El artículo 11 de los estatutos de la Caja dispone que los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de control, así como sus cónyuges, ascendientes o descendientes y las sociedades en que dichas personas participan mayoritariamente en el capital, bien de forma aislada o conjunta, o en las que desempeñen los cargos de Presidente, Consejero, Administrador, Gerente, Director General u otros de alta representación, directivos o asimilados, no pueden obtener créditos, avales ni garantías de la entidad o enajenar en la misma bienes o valores de su propiedad o emitidos por tales entidades, sin que exista acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad u órgano colegiado y estatu-

tario con competencias delegadas y, en su caso, autorización administrativa de los Entes públicos competentes.

El Consejo de Administración está integrado por 21 consejeros, de acuerdo con la siguiente representación:

LA13

**El Consejo de Administración está constituido por:**

• Consejeros, representantes de los Impositores	8
• Consejeros, representantes de las Corporaciones Locales	5
• Consejeros, representantes de las Entidades	6
• Consejeros, representantes de los empleados de la entidad	2
<b>Total</b>	<b>21</b>

Se reúne en sesión ordinaria una vez al mes y a las sesiones asiste el Director General de la Caja con voz y voto, excepto en aquellas decisiones que le afecten. Los acuerdos se adoptan por mayoría de los vocales asistentes.

Actualmente, el Secretario y Vicesecretario del Consejo no son Consejeros y, por tanto, asisten a las sesiones sin voto.

Durante el año 2004, el Consejo de Administración ha celebrado 13 reuniones y, en dicho período, ha variado la composición de sus integrantes (no en el número) con motivo del nombramiento y renovación del mandato de 10 de sus 21 miembros, en el marco de la renovación estatutaria del 50% de sus integrantes.

## **2.1 Comisiones Delegadas del Consejo de Administración**

El Consejo de Administración puede delegar en una Comisión las funciones que considere procedentes,

excepto las relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General y las que a su vez le hubieran sido específicamente delegadas, a menos que estuviere expresamente autorizado para subdelegarlas.

De hecho, el Consejo tiene delegadas actualmente parte de sus funciones en dos comisiones: la Comisión Delegada del Consejo de Administración y la Comisión Delegada para la Obra Social, que no incluyen facultades relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General, de acuerdo con lo dispuesto en el ordenamiento Jurídico y en los Estatutos de la Entidad.

El alcance de la delegación no impide al Consejo el ejercicio de las responsabilidades que le corresponden, de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y en el Reglamento del propio Consejo.

Así mismo, la Comisión Delegada informa al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones más relevantes adoptadas en sus sesiones, sin perjuicio de cualquier otra información que le fuera expresamente requerida por el propio Consejo, lo que garantiza la máxima transparencia entre ambos órganos.

### **2.1.1. LA COMISIÓN DELEGADA**

De acuerdo con los artículos 26 y 27, la Comisión Delegada está constituida por:

- a) El Presidente del Consejo de Administración, que lo es asimismo de la Comisión Delegada.
- b) Dos Vicepresidentes del Consejo, que lo son asimismo de la Comisión.
- c) Cuatro Vocales del Consejo de Administración.

LA13

Todos los grupos que componen el Consejo de Administración deberán estar representados en la Comisión Delegada.

A las sesiones asiste el Director General, con voz y voto, excepto para la toma de decisiones que le afectan.

La Comisión Delegada nombra entre sus miembros a un Secretario y un Vicesecretario.

Dentro de los límites legales y estatutarios, el Consejo tiene delegado en la Comisión Delegada las funciones que figuran en el acuerdo de delegación, elevado a público e inscrito en los registros correspondientes.

Durante el año 2004, la Comisión Delegada ha celebrado 26 reuniones y en dicho período ha variado la composición de sus integrantes (no el número), por nombramiento-sustitución de 2 de sus 7 miembros y la renovación del mandato de otros dos Consejeros; todo ello en el marco de la renovación estatutaria del 50 % de los miembros de los Organos de Gobierno de la Entidad.

### ■ 2.1.2 COMISIÓN DELEGADA DE LA OBRA SOCIAL

Está constituida por:

- a) El Presidente del Consejo de Administración, que lo será asimismo de la Comisión.
- b) Un Vicepresidente del Consejo de Administración, que lo será asimismo de la Comisión.

LA13

- c) Diez vocales del Consejo.

La Comisión designa, además, un Secretario, un Vicesecretario y el Gerente de la Comisión, cargos

que actualmente recaen en personal directivo de la Caja, con voz y sin voto. A las sesiones asiste, con voz y voto, el Director General de la Caja, excepto para la toma de decisiones que le afecten.

La Delegación de atribuciones a favor de la Comisión Delegada de la Obra Social en los términos que el Consejo estimó conveniente se restringen a las funciones que corresponden al mismo Consejo en el ámbito de la realización de las obras sociales y benéficas propias del objeto social de la Caja, elevado a público e inscrito en los registros reglamentariamente establecidos.

Durante el año 2004, la Comisión Delegada del Consejo de Administración para la Obra Social celebró 4 reuniones y, en dicho período, han cambiado cinco de sus doce miembros y renovado el mandato a otros tres Consejeros, todo ello en el marco de la renovación estatutaria del 50 % de los miembros de los Organos de Gobierno de la Entidad.

### ■ 2.1.3 OTRAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

De acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico y en el Reglamento del Consejo, éste, con el carácter de órganos colegiados no ejecutivos ni delegados, creó en su seno una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Inversiones, con funciones de informe, estudio y, en su caso, propuesta sobre las materias concretas que les sean encomendadas expresamente por el Consejo de Administración.

#### A) COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

La Comisión de Retribuciones está formada por dos miembros del Consejo de Administración, designa-

dos por éste. Asimismo, forma parte de la Comisión de Retribuciones, el Presidente del Consejo, quien preside la misma. En su ausencia ejerce la Presidencia el miembro de mayor edad. Además, el Secretario del Consejo y, en su caso el Vicesecretario, ejerce como Secretario de la Comisión.

El Director General de la caja asiste a las reuniones de la Comisión con voz y voto, excepto en aquellas cuestiones que le afecten.

Los acuerdos se adoptan por mayoría de los miembros asistentes, siendo de calidad el voto del Presidente.

Durante el año 2004 la Comisión de Retribuciones del Consejo de Administración ha celebrado 5 reuniones, período en el que se constituyó como tal órgano. En junio de 2004, se renovó el mandato de sus tres integrantes en el marco de la renovación del 50 % de los miembros de los Organos de Gobierno de la Entidad.

#### **B) COMISIÓN DE INVERSIONES**

Al igual que la anterior, la Comisión de Inversiones está formada por dos miembros del Consejo, designados por éste. En la designación de los miembros de la Comisión de Inversiones, dice el artículo 28, apartado a) de los Estatutos, el Consejo de Administración atenderá a su capacidad técnica y experiencia profesional. Asimismo, forma parte de la Comisión de Inversiones, el Presidente del Consejo, quien preside la misma y, en caso de ausencia, preside la Comisión el miembro de mayor edad.

El Director General de la caja asiste a las reuniones de la Comisión con voz y voto, excepto en aquellas cuestiones que le afecten.

Sin perjuicio de las que puedan serle encomendadas por el Consejo, la Comisión de Inversiones tiene las siguientes funciones:

- a) Propuesta e informe al Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable.
- b) Emitir informe sobre la viabilidad financiera de dichas inversiones y sobre su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la entidad.
- c) La preparación de la información a incluir en el Informe de Buen Gobierno Corporativo a que se refiere el artículo 20 de la Ley 31/1985.

Las propuestas e informes acordados por la Comisión se hacen constar en un acta de la que se da cuenta al Consejo, a través de su Presidente.

Durante el año 2004, período en el que se constituyó como tal, la Comisión de Inversiones del Consejo de Administración ha celebrado 5 reuniones. En el mes de junio se renovó el mandato de sus miembros, en el marco de la renovación del 50 % de los miembros de los Organos de Gobierno de la Entidad.

## COMISIÓN DE CONTROL

Los Estatutos de la Caja desarrollan todo lo concerniente a la Comisión de Control en los artículos 30 a 35, de los que hacemos un resumen.

Compete a la Comisión de Control la supervisión de la gestión del Consejo de Administración para que se desarrolle en el marco de los fines propios de la entidad, de las directrices y resoluciones de la Asamblea



General y de las directrices emanadas de la normativa financiera.

Para el cumplimiento de sus fines (artículo 31), la Comisión de Control tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Análisis de la gestión económica y financiera de la entidad, elevando información sobre la misma a la Asamblea General, y, en su caso, a los Entes públicos competentes, con la periodicidad que resulte preceptiva.
- Estudio y revisión del balance y las cuentas que resumen la gestión del ejercicio y elevación a la Asamblea General del informe que refleje el examen realizado.
- Elevación de informe a la Asamblea General sobre los Presupuestos y dotación de la Obra benéfico-social y vigilancia de las inversiones y gastos previstos.
- Elevación de informe anual sobre su actuación a la Asamblea General.
- Vigilancia del proceso de elección y designación de los miembros de los Organos de gobierno.
- Información a los Entes públicos competentes en los casos de nombramiento y cese del Director General.

Los Consejeros que forman parte de la Comisión de Control son designados directamente por la Asamblea General de entre los Consejeros Generales representantes de los cuatro sectores que forman parte de la Asamblea.

En el ejercicio de sus funciones la Comisión de Control puede recabar del Consejo de Administración y del Director General cuantos antecedentes e información

considere necesarios, a la que además se da traslado en sus reuniones periódicas de los acuerdos más relevantes del Consejo y sus Comisiones Delegadas.

Asimismo, a la Comisión de Control, en el marco de sus funciones fiscalizadoras, los Estatutos sociales le facultan para requerir al Consejo la anulación o revocación de los acuerdos que vulneren las disposiciones vigentes o afecten negativamente a la situación patrimonial o a los resultados, impositores y clientes, o, en otro caso, la convocatoria de la Asamblea General.

#### La Comisión de Control está constituida por:

Consejeros, representantes de los impositores	3
Consejeros, representantes de las Corporaciones Locales	2
Consejeros, representantes de las Entidades de reconocido prestigio	2
Consejeros, representantes de los empleados de la entidad	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

La Comisión designa entre sus miembros un Presidente y un Secretario.

A las sesiones asiste, a petición de la Comisión, con voz y sin voto, el Director General.

Todos los Consejeros de la Comisión de Control representan proporcionalmente a los cuatro sectores que forman parte de la Asamblea. Su perfil y función es encuadrable en la categoría de los llamados consejeros independientes, al no representar en dicho Órgano más intereses que los de la sociedad, velar por el cumplimiento de lo establecido en las leyes, en el Ordenamiento jurídico y el fiel cumplimiento de lo establecido en los Estatutos sociales.

Durante el año 2004, la Comisión de Control ha celebrado 10 reuniones y, en dicho período, se nombraron o sustituyeron dos de sus ocho integrantes y renovado el mandato otros dos Consejeros, todo ello en el marco de la renovación estatutaria del 50 % de los Organos de Gobierno de la entidad.

SO2

### Comisión de Auditoría

Durante el ejercicio 2004, la Comisión de Control actuó como Comisión de Auditoría, al amparo del acuerdo de delegación de facultades del Consejo de Administración de 2003, que incluye las siguientes funciones:

1. La facultad de proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, la propuesta de nombramiento de los auditores de cuentas externos, así como las condiciones económicas de su contratación.
2. La supervisión de los servicios de auditoría interna de la entidad.
3. El conocimiento de los sistemas de control interno de la caja.
4. El conocimiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales.
5. Las relaciones con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos y cualesquiera otras con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de la auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría.



### El buen gobierno de Caixa Galicia

Los Estatutos de Caixa Galicia, así como los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, recogen las reglas que garantizan la adecuación de los Organos de Gobierno de la entidad a las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.

Estatutos y Reglamentos incluyen en sus disposiciones las recomendaciones del Código Olivencia sobre el gobierno de las sociedades cotizadas y las más recientes del Informe Aldama para el fomento de la transparencia y seguridad en las sociedades cotizadas, así como la normativa legal española relativa al buen gobierno corporativo establecida en la Ley 24/1988, conocida como del Mercado de Valores (desarrollada por el R.D. 629/1993 sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios); la Ley 44/2002 sobre Medidas de Reforma del Sistema Financiero, conocida como Ley Financiera; la Ley 26/2003, más comúnmente cono-

cida como Ley de Transparencia; la Orden del Ministerio de Economía de 2003 sobre el informe anual de gobierno corporativo y otros instrumentos de información de las sociedades anónimas cotizadas y la Circular de la CNMV sobre el informe anual del gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas y otras entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios.

Los principios básicos de actuación de los Organos de Gobierno son:

- **Transparencia:** La confianza en los mercados financieros deriva de la leal y transparente actuación de los administradores. La transparencia se fundamenta en una adecuada información que en los mercados financieros es la clave sobre la que descansa todo el sistema y las líneas de gestión de la entidad. Esta transparencia informativa afecta, entre otros, a tres ámbitos de actuación:
  - > En primer lugar, una información para la gestión y la toma de decisiones por parte de los órganos colegiados y unidades internas de la organización, una información que vertebra y centraliza la dirección general, que cada semana traslada al Consejo de Administración o a su Comisión Delegada.
  - > En segundo lugar, la transparencia e información adecuada en las relaciones que la Caja mantiene con sus clientes, proveedores, empleados y suscriptores de títulos.
  - > Por último, está la información que periódicamente la Caja traslada a las autoridades monetarias, organismos de control y supervisión y, en general, al propio mercado.
- **Independencia:** la especial naturaleza jurídica de las cajas, así como el régimen aplicable a la designación de los miembros de sus órganos de gobierno, que proceden y representan de todos los sectores relacionados con estas entidades, les confiere un carácter de consejeros independientes. En Caixa Galicia, desde su independencia, actúan con carácter colegiado en una línea de lealtad y diligencia hacia la entidad, buscando siempre la defensa de sus intereses, de los de sus depositantes y clientes y el cumplimiento de la función social que le es inherente.
- **Eficiencia:** Los órganos de gobierno, cuyo sistema de elección garantiza que representan a toda la comunidad, tienen un sistema de funcionamiento que asegura la toma de decisiones acertadas con el objetivo de proporcionar el mejor servicio a los clientes en su conjunto, garantizar la seguridad a sus depositantes, contribuir al bienestar de la sociedad en general generando riqueza y atender las necesidades de los grupos más vulnerables mediante la realización de actividades sociales.
- **Vinculación con la entidad:** Los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control y las empresas o personas vinculadas a ellos, tienen una serie de restricciones y un especial proceso de autorización para que puedan realizar operaciones con la Caja. En esta misma línea hay que encuadrar el Código de Conducta a que están sometidas las personas con cometidos y funciones rela-

cionadas con la actividad de los mercados financieros. Dicho Código establece las pautas de conducta leal que han de mantener los administradores para evitar los conflictos de intereses y no utilizar con fines privados la información privilegiada de que disponen por razón de sus cargos.

**INT4**

Los cargos de Presidente de la entidad, Vicepresidentes, Consejero general, Vocal del Consejo de Administración y de la Comisión Delegada y Miembro de la Comisión de Control no tienen otra retribución que las dietas por la asistencia a las reuniones y los gastos de desplazamiento.

En particular, en el ejercicio 2004 se ha registrado un gasto de 361.000 euros en concepto de dietas devengadas por los miembros del Consejo de Administración por asistencia a las reuniones de dicho Consejo, a las Comisiones Delegadas y a la Asamblea General. Asimismo, durante dicho ejercicio

se han satisfecho 117.000 euros en concepto de sueldos y salarios por razón de empleo de los representantes del personal en dicho Consejo, ascendiendo el fondo de pensiones constituido a 156.000 euros aproximadamente.

Al 31 de diciembre de 2004 la Caja había concedido anticipos y créditos al conjunto de los miembros de su Consejo de Administración por un importe total de 24,27 millones de euros, incluyendo en dicho importe los créditos concedidos a empresas vinculadas a dichos Consejeros. Los préstamos y créditos concedidos a miembros del Consejo de Administración y a empresas a ellos vinculados han devengado un tipo de interés anual comprendido entre el 1,57% y el 11,25% en el ejercicio 2004. Las operaciones de crédito al 1,57% corresponden a préstamos concedidos a los empleados que son Consejeros de la caja, que en años anteriores se beneficiaban de estas condiciones por estar así establecidas en el convenio colectivo.

# CAIXA GALICIA Y SUS CLIENTES

06



Desde finales del siglo XX, se ha instaurado en el entorno económico, político y social tres corrientes de pensamiento que desembocan en última instancia en el moderno concepto de *reputación* como imagen emocional de la organización. Esta triada está constituida por la responsabilidad social, la transparencia como garante de las conductas responsables y la ética empresarial, conceptos que hasta entonces estaban supeditados a la economía de mercado.

Estas tendencias intentan explicar un nuevo modelo de relación entre la empresa y la sociedad a través de otros grupos de interés (*stakeholders*) que no sean exclusivamente los accionistas. Son, en primera instancia, clientes y empleados, y a ellos se unen, a modo de anillos que envuelven a la empresa, los grupos que mantienen algún tipo de relación con la organización, como son los proveedores, los mismos competidores o el Gobierno, y al final de todos, la sociedad en su conjunto, como colectivo

que engloba a todos ellos, con sus valores y preocupaciones medioambientales.

Los clientes son la razón última que mueve a la empresa. Ésta pretende cerrar el ciclo económico y productivo que empieza en ellos, con la satisfacción de sus necesidades y demandas, para realizar procesos de venta que generen nuevos recursos con los que financiar el desarrollo de productos y servicios que satisfagan unas demandas que no son exclusivamente de naturaleza económica sino también social. De hecho, diversos estudios ponen de relieve que, en igualdad de condiciones, los atributos de percepción (la reputación de la empresa) son los que decantan el acto de compra o consumo de productos que compiten entre sí.

Así entendida la relación empresa – sociedad, las organizaciones tienen un conjunto de obligaciones y compromisos con sus grupos de interés derivados del impacto



que sus actividades y operaciones tienen en el entorno social: estos exigen a las empresas la adopción de estrategias empresariales que además de tener en cuenta la dimensión económica de sus acciones incorporen criterios sociales y medioambientales; les exigen más y mayor calidad de información y más transparencia en la gestión.

Particulares	
Préstamos Consumos	+7,6%
Tarjetas	+19,9%
Hipotecas (Se han formalizado 14.573 hipotecas)	+16,8%
Empresas	
Construcción - Promoción	+28,6%
G. Empresas	+24,5%
Leasing	+88,5%

En el entorno financiero, las entidades intermedian excedentes de liquidez y ahorro para cubrir necesidades de financiación, efectuando así una redistribución de la riqueza entre todos los agentes económicos y consolidando su desarrollo económico.

Los clientes financieros, tanto familias, como pequeñas y medianas empresas, grandes corporaciones, administraciones, asociaciones, etcétera, buscan en sus relaciones con las entidades la satisfacción de sus necesidades financieras en condiciones de competitividad y calidad de servicio, transparencia, conductas responsables y actuaciones respetuosas con el medio ambiente.

Ante estas exigencias de la demanda, Caixa Galicia considera que su principal activo, y a su vez su mayor responsabilidad, es la confianza depositada por sus clientes. Una base compuesta esencialmente por familias, pymes y administraciones públicas, que acaparan res-

pectivamente un 49,13%, 31,52% y 8,48%, de la financiación concedida por la entidad a residentes. Y en esa base juega un destacado protagonismo los residentes gallegos en el exterior, de los que Caixa Galicia cuenta con 69.000 clientes.

- **Una Base de Clientes de alta calidad.** Un detallado conocimiento del cliente es fundamental para proporcionarle la calidad de servicio que él espera de su entidad. Las cajas de ahorros han sido siempre entidades especialmente cercanas a su clientela, y es la búsqueda de la calidad en este conocimiento una de las preocupaciones permanentes de Caixa Galicia.

Tipo de cliente	% sobre el total de clientes
Particulares	58,0%
Jóvenes y menores	10,0%
Mayores	23,5%
Inmigrantes	0,9%
Empresas	2,8%
Otros	4,8

INS2

	2003	2004
Número total de clientes	1.850.300	1.863.900
Número total de clientes activos	1.259.650	1.280.750
Número total de clientes-personas físicas	1.773.100	1.783.000
<b>Número de contratos por cliente</b>	<b>5,09</b>	<b>5,23</b>

El número de clientes activos, es decir, que realizan operaciones a través de sus cuentas, se ha incrementado en un 1,67%, hasta 21.000 clientes. La calidad de la gestión desarrollada con la clientela la demuestra el hecho de que su fidelidad se ha incrementado, como revela el número promedio de con-

tratos que mantiene cada cliente con la Caja, que se situó en 5,23 frente a los 5,09 del año anterior.

En la relación con sus clientes existen dos ámbitos que Caixa Galicia considera críticos: la calidad del servicio prestado y la oferta competitiva de productos y servicios. Ambos aspectos conforman la satisfacción del cliente con la entidad y el grado en que ésta es capaz de atender a sus demandas.

En 2004, la entidad ha implantado el sistema 6SIGMA, una herramienta estructurada, basada en datos, y enfocada a mejorar el rendimiento de los procesos, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción de la clientela. El sistema se implantó para trabajar en proyectos piloto relacionados con la migración de operaciones, los adeudos y cajeros y áreas de autoservicio en general.



## CALIDAD DE SERVICIO

CG5

En el primer aspecto, el relativo a la calidad del servicio, Caixa Galicia se ha volcado en aquello que incide directamente en la percepción de esa calidad por el público, como es la formación de los empleados, la eficacia de sus sistemas operativos y procedimientos, el incremento de la accesibilidad al mercado financiero a través de nuevas redes de distribución o la atención con la que se resuelven las demandas sociales y medioambientales del ciudadano.

- Con este objetivo, Caixa Galicia puso en marcha en 2003 un **Plan de adecuación de oficinas**, destinado a eliminar las áreas bunkerizadas, redistribuir las áreas de atención personalizada en las oficinas y mejorar su señalización, al mismo tiempo que se renovaban los equipos informáticos. Durante 2004 se ha actuado en más de 600 oficinas en alguna de estas áreas.

El plan incluye un programa de migración del entorno Windows NT a Windows XP en todos los puestos de trabajo, que permite el uso de nuevas y modernas herramientas que funcionan con esta plataforma operativa. Al mismo tiempo, se ha procedido a la sustitución de los ordenadores personales por modernos equipos multimedia de mejores y más avanzadas prestaciones. Es de destacar la implantación de pantallas planas, de mayor calidad de imagen y que ocupan menor espacio.

Se ha dotado a las unidades con al menos un equipo multifuncional, con el consiguiente aumento de prestaciones y ahorro de espacio. En total, se han instalado 750 equipos.

PR8

- Periódicamente se realizan **estudios de mercado y calidad** para conocer no sólo el posicionamiento de

la empresa en el mercado sino la valoración que realizan los clientes de la operatoria y servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

- Los empleados tienen un papel decisivo a la hora de mejorar la calidad del servicio. A través de los **foros de sugerencias** pueden aportar sus puntos de vista para mejorar procedimientos, sistemas, productos y servicios, recogiendo de primera mano la opinión de los clientes.

La búsqueda de la calidad del servicio ha motivado las iniciativas del foro e-migra, tendentes a suprimir la operatoria sin valor añadido de las oficinas tradicionales, desviándola hacia los nuevos canales de distribución, y proporcionando así un mejor servicio directo a la clientela que entra en la oficina, al disponer su personal de más tiempo para atenderle.

- Se ha acometido la labor de **sustitución de modelos antiguos de dispensadores** de efectivo por nuevos recicladores, que facilitan el manejo de dinero en caja y aumentan la seguridad de las operaciones.
- Se ha creado una **unidad especializada en atención y servicio a las pequeñas y medianas empresas** (CRM), dependiente de la Dirección Comercial.

## CANALES DE DISTRIBUCIÓN QUE FOMENTAN LA ACCESIBILIDAD

CG50

- Caixa Galicia dispone de una amplia red de distribución comercial, con 735 oficinas, que se complementan con los servicios de banca telefónica y por Internet de forma que sus clientes puedan acceder a la prestación de todos sus servicios de banca universal. En especial, y para aquellas zonas rurales que





cuentan con escasa población y, por tanto, con escasa o ninguna oferta financiera, Caixa Galicia dispone de la **Oficina Móvil**, que permite prestar servicios en zonas geográficas aisladas como si realmente estuvieran en cualquier oficina física de cualquier población bien equipada. En 2004, realizó 24.600 operaciones en aquellas localidades en las que Caixa Galicia no dispone de una oficina física tradicional y sí cree necesario un servicio más cercano al cliente. Además, la Oficina Móvil permite ofrecer servicios en situaciones especiales en las que se necesite interrumpir el servicio en otra oficina (caídas eléctricas o de línea telefónica, atracos...) o disponer de servicios en acontecimientos programados que lo requieran, como ferias, espectáculos...

Localidades que entran en la ruta habitual de esta oficina son Caión, Suevos, Cabanas, Doniños, Seran-

tes, Cobas, Culleredo, Celas, Boqueixón, Sofán y Os Tilos. También se han atendido otras localidades, que no forman parte de la ruta habitual de esta oficina móvil, generalmente con motivo de la celebración de acontecimientos, como Dumbría, Vigo, Santiago, Camariñas, A Coruña, Baiona y Sanxenxo.

En total, Caixa Galicia presta servicios financieros en exclusividad en un total de 63 localidades, de las que 10 se atienden a través de la oficina móvil.

- Además de la atención a través de las oficinas físicas, Internet permite que muchos clientes puedan acceder a servicios financieros mediante las **nuevas tecnologías de la información y la comunicación**. Así, durante el pasado ejercicio, el sitio web de Caixa Galicia, [www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es), alcanzó el récord de 600.000 visitas durante el mes de diciembre. El cre-

#### PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS EN EXCLUSIVIDAD

Provincia	Territorial	Cobertura		Total general
		Local	Oficina móvil	
Coruña	Coruña	3	4	7
	Ferrol	6	4	10
	Santiago	18	2	20
<b>Total Coruña</b>		<b>27</b>	<b>10</b>	<b>37</b>
León	Castilla-León	11		11
<b>Total León</b>		<b>11</b>		<b>11</b>
Lugo	Lugo	9		9
<b>Total Lugo</b>		<b>9</b>		<b>9</b>
Orense	Orense	5		5
<b>Total Orense</b>		<b>5</b>		<b>5</b>
Pontevedra	Pontevedra	1		1
<b>Total Pontevedra</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>53</b>	<b>10</b>	<b>63</b>

cimiento del número total de visitas ha sido superior al 57% respecto al año 2003.

- El **Centro On Caixa Galicia**, la oficina que combina las ventajas de la sucursal tradicional con las que proporcionan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, cerró el ejercicio con 4.000 usuarios registrados, que tienen a su alcance 25 puntos de acceso gratuito a Internet de alta velocidad, incluyendo un punto de acceso WI-FI, asesoramiento personalizado, tutela en sus operaciones y la posibilidad de asistir a las conferencias y actividades que en él se desarrollan, muchos de ellos atraídos por la labor formativa que ha venido desarrollando desde su apertura.

El Centro On superó en 2004 las 40.000 visitas y realizó una intensa apuesta por la innovación tecnológica y por hacer llegar las nuevas tecnologías al mayor número de usuarios.

- En atención a aquellos colectivos de escasa movilidad o cuyo aislamiento les imposibilita acceder a la oferta de productos financieros, Caixa Galicia puso en marcha iniciativas apoyadas en las nuevas tecnologías que beneficiaran expresamente a los segmentos de la población más necesitados.

Una de estas iniciativas es ofrecer a los pensionistas la posibilidad de operar con sus **libretas en los cajeros automáticos**. Así, desde finales del año 2002 el colectivo de cuentas de pensiones que realizan operaciones en cajeros automáticos se ha incrementado en un 22,52%. Por otra parte, el número de cuentas de pensionistas que disponen de medios para operar en cajeros se ha incrementado en un 171%, ello ha permitido que el número total de cuentas de pensiones con medios para disponer en cajeros (tarjetas o

PIN de libretas) supere el 34,5 % del colectivo de pensionistas.

- Otros aspectos relacionados con el avance en las acciones relacionadas con **potenciar el uso de los dispositivos automáticos y de autoservicio**, se resumen en los siguientes datos del año 2004:

- > El número de libretas a la vista con PIN se ha incrementado en un 14,12%
- > El número de tarjetas de pensionistas se ha incrementado en un 11,77 %
- > El número de clientes activos de Internet se ha incrementado cerca de un 24 %.

- También se ha hecho un esfuerzo especial en la **migración de los recibos**, desviando las operaciones de pago de recibos por ventanilla a cargos automáticos. Si durante 2003 se había conseguido triplicar el número de recibos que había domiciliados en la entidad, durante 2004 se consiguió duplicar la cifra de 2003. Esto permite incrementar la atención personal a la clientela.

- De la misma forma, en cuanto a **transferencias y traspasos periódicos**, se han incrementado en el 2004 en un 12,33% el número total de operaciones "vivas" en el sistema de transferencias automáticas. Cada una de ellas evita que el cliente tenga que pasar regularmente por la oficina para realizar este tipo de pagos.

- Se ha ampliado el número de **cajeros automáticos** con versión WOSA, que facilitan la operatoria de los clientes en un entorno gráfico más intuitivo y fácil de manejar. Se ha conseguido que ya el 40%

	2004		2003		Incremento	
	Operaciones	Importe	Operaciones	Importe		
Cajeros red Caixa Galicia	20.012.130	1.686.105.099	18.719.392	1.621.844.531	6,46%	3,81%
Tarjetas Caixa Galicia	19.286.554	1.707.543.678	18.760.859	1.639.240.234	2,72%	4,00%

de los cajeros de la entidad operen en este entorno. La red de cajeros Caixa Galicia realizó el año pasado 20.012.130 operaciones, por un importe global que supera los 1.686 millones de euros, mientras que las tarjetas Caixa Galicia realizaron en cajeros 19.286.554 operaciones por un valor superior a los 1.707 millones de euros.

- Un medio para incrementar la calidad del servicio al cliente favoreciendo la accesibilidad de los espectáculos culturales programados al no necesitar desplazarse para adquirir sus entradas, es la **plataforma de venta anticipada de localidades para espectáculos a través de Internet, teléfono y cajeros** especialmente diseñados para este fin. En 2004 se han vendido 120.000 entradas por estos medios. Destaca el servicio de Taquilla de Caixa Galicia para adquirir anticipadamente entradas en más de 1.300 salas de cine ubicadas en 37 provincias españolas.

PR2

- **Elección de idioma.** Hoy un cliente de Caixa Galicia puede relacionarse con su red de cajeros en su idioma, y el gallego, idioma de la mayoría de los clientes de la entidad, se ha extendido también a la banca electrónica y telefónica, a los operadores telefónicos y al servicio telefónico de atención automática (IVR). También se dispone de una web en gallego con contenidos específicos.

En 2004 se procedió a diseñar un plan de acción para incorporar los idiomas autonómicos a los documentos contractuales de Caixa Galicia, de forma que los clientes puedan formalizar en cualquiera de ellos sus contratos con la entidad. Este plan se materializará en 2005.

- **Calidad reconocida**

CG3

- > **PREMIO EGANET 2004:** La campaña de hipotecas de On Caixa Galicia ha recibido el premio a la mejor acción de publicidad on line, galardón que entrega la Asociación de empresas Galegas Adicadas a Internet. En la concesión del premio se valoraron la planificación y la creatividad. El premio es un reconocimiento a Caixa Galicia, que utiliza de una forma eficaz Internet como canal de comunicación con el cliente mediante sus anuncios publicitarios.
- > La apuesta de Caixa Galicia por la tecnología y los procesos como herramientas para garantizar la calidad y la seguridad de los servicios ha sido reconocida con el premio **Computer-World 2004** a la innovación en Galicia, que reconoce la modernización de las estructuras y procesos de gestión de la entidad utilizando las tecnologías de la información.
- > Entre las empresas del Grupo Caixa Galicia, podemos destacar asimismo el **Diploma de honor**

concedido a Ciberviaxes en reconocimiento a su colaboración comercial con Iberia durante el año 2004, la renovación del **certificado de calidad ISO 9001:2000 de STD-Multiopción**, la **renovación ISO 9001:2000 de Tasa Galicia** y la obtención por Softgal de la **ISO 9001:2000**, otorgada por AENOR.

Destaca asimismo la obtención de la certificación internacional **CMM** (Capability Maturity Model for Software), **en su nivel 2**, vinculada a actividades de diseño, desarrollo y mantenimiento de software de soporte a procesos de gestión, diseño, desarrollo, mantenimiento, instalación e integración de sistemas de audio-vídeo y comunicaciones, siendo Caixa Galicia una de las primeras entidades financieras española que logra esta certificación. La Dirección General Adjunta de Sistemas sigue trabajando en esta línea, esperando alcanzar CMM Nivel 3 en 2005.

SO4

- > La Revista Actualidad Económica entregó el 20 de mayo de 2004 el **premio al mejor proyecto social 2003** al presentado por la Obra Social de Caixa Galicia para paliar los efectos producidos en las costas gallegas tras el hundimiento del petrolero "Prestige".

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAIXA GALICIA

Hablando de calidad de servicio, capítulo especial merece el Servicio de Atención al Cliente, órgano que garantiza la defensa de sus derechos tramitando y resolviendo aquellas reclamaciones, preguntas o sugerencias que le presenten.

### ¿Por qué?

La evolución de la operatoria realizada por la Caja de Ahorros de Galicia y la introducción constante de nuevos productos en el mercado financiero, unidos a un notable incremento de los conocimientos adquiridos por los clientes y usuarios de los servicios bancarios, condujeron a las entidades financieras a mejorar las vías de relación y diálogo con los usuarios para permitir un acercamiento entre ambas partes protagonistas de las operaciones, que intervienen en el mercado.

### ¿Para qué?

La mayor relación e interconexión entre cliente y entidades facilitó la búsqueda de caminos diversos que permitieran trasladar a los clientes una veraz información de los productos y servicios que aquellos pudieran desear. Esa información debería ser rápida y accesible para personas que estaban despertando al manejo de operaciones que, en breve periodo de tiempo, inundaron los mercados.

### ¿Cuándo?

En el mes de abril del año 1987, fue creado en la Caja de Ahorros de Galicia el Servicio de Atención al Cliente, el primero de una caja de ahorros, encargado de recibir las opiniones, sugerencias o reclamaciones de los clientes de la entidad. La fecha de su creación es anterior a la que vio el nacimiento del propio Servicio del Banco de España. En octubre de 1990, el Banco de España consideró que el órgano creado en la Caja de Ahorros de Galicia, tal como venía funcionando, tenía el carácter de órgano equivalente al Defensor del Cliente.



### ¿Dónde?

El Servicio de Atención al Cliente tiene su sede en la Oficina de Atención Rápida, calle Rúa Nueva, número 3-5, primero. Ahora bien, todas y cada una de las sucursales operativas de la Caja son como manos receptoras de las cuestiones que los clientes quieran plantearles; tanto las sugerencias como reclamaciones. En todas esas unidades operativas existen a disposición del público folletos diseñados para exponer sus opiniones y enviarlas por correo al Servicio de Atención al Cliente sin coste de franqueo. También existen los folletos editados por otras entidades con competencias en la materia, como el Valedor do Cliente, la Xunta de Galicia, etcétera.

### ¿Cómo?

El Servicio de Atención al Cliente en Caixa Galicia esta dirigido desde su inicio hasta la fecha por un cargo directivo con facultades para solicitar la colaboración de cualquier servicio de la entidad para tramitar y resolver las cuestiones presentadas por los clientes, ya sea directamente, por escrito, Internet, fax, correo electrónico, a través del Banco de España, C.N.M. Valores, Valedor do Cliente, Omic, Instituto de Consumo, etc.), contando con personal colaborador, tramitando directamente y proponiendo resoluciones para cuestiones planteadas por los clientes.



## ¿Resultados?

Desde su inicio en el año 1987, el Servicio de Atención al Cliente ha elaborado resúmenes mensuales, trimestrales y anuales en los que se recogen las incidencias ocurridas en cada mes. Estos documentos han permitido y permiten a los servicios de la Caja el conocimiento y análisis de miles de sugerencias, opiniones y reclamaciones presentadas por los clientes que, en numerosos casos han servido para mejorar las prestaciones de los servicios.

Por otra parte, el Servicio de Atención al Cliente prepara y eleva al Consejo de Administración de la Caja la Memoria Anual que resume las diversas cuestiones atendidas a lo largo del año.

### CSR6

En cuanto a los **resultados de 2004**, en el Servicio de Atención al Cliente de Caixa Galicia se han tramitado durante 2004 un total de 2.053 reclamaciones.

	2003	•	2004	•	%
Total Reclamaciones	1.984	•	2.053	•	3,47
A través de Organismos	85	•	86	•	1,17
Banco de España			30		
Valedor do Cliente			28		
Comisión Nacional Mercado Valores			7		
Diversas OMIC			17		
Oficina de Reclamaciones de Cliente de la Xunta de Galicia			2		
Instituto Galego de Consumo de la Xunta			2		
Consultas telefónicas			2.945		

El Servicio de Atención al Cliente sigue constatando que la calidad de las reclamaciones se sigue incrementando

año a año desde su creación en Caixa Galicia debido a que nuestros clientes han tomado conciencia de sus derechos así como de la existencia del Servicio, al que se dirigen en demanda de solución a diferentes problemas. No obstante, algunos de estos no pueden ser resueltos por el Servicio por no ser de su competencia, remitiendo, en estos casos, las reclamaciones a los servicios que les competen, al objeto de evitar molestias al reclamante y la repetición de más trámites.

Por otra parte, la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Caixa Galicia no se limita sólo al tratamiento de las reclamaciones efectuadas sino también a la atención de consultas verbales, bien telefónicas o por visita personal (2.945 en 2004), procurando, siguiendo el criterio adoptado desde su creación, procurar las explicaciones necesarias a tales consultas siempre que el objeto de las mismas así lo permitan.

- **Mejora del Sistema de Información.** Con la finalidad de mejorar el servicio y agilizar las relaciones del departamento con el cliente, durante el año 2004 se confeccionó un nuevo programa informático para el tratamiento de las reclamaciones, lo que facilita un control instantáneo del estado de las mismas, así como estadísticas que permiten, por un lado, un mayor control del tipo de reclamaciones y del funcionamiento de cualquiera de las oficinas de la red comercial, tanto por tipo de reclamación como por número de ellas.

Durante el año 2005 se procederá al desarrollo de una segunda fase de este programa, que tratará la petición de información y requerimientos a las oficinas a través de correo electrónico, evitando de esta forma el envío de comunicaciones en papel, lo que redundará en una mayor rapidez en la respuesta al cliente y en un menor consumo de papel.



### Reglamento

La ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, así como al figura del Defensor del Cliente.

Posteriormente, y en virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

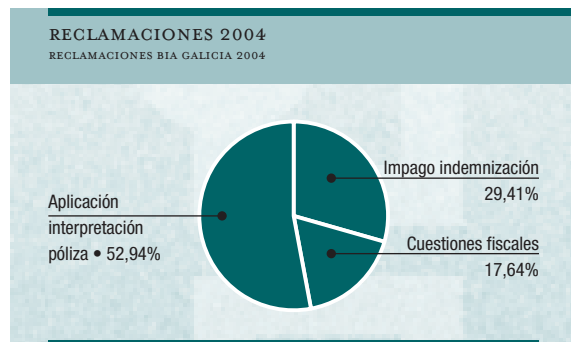
El Reglamento para la Defensa del Cliente en Caixa Galicia ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la entidad con fecha 24 de junio de 2004 y su modificación ha sido aprobada por el Consejo de Administración de fecha 20 de enero de 2005.

El Reglamento para la Defensa del Cliente de Caixa Galicia regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Caja de Ahorros de Galicia, de la Correduría de Seguros de dicha Caja y de Tasagalicia, S.A., entidades pertenecientes al grupo Caixa Galicia (art. 1).

### Bia Galicia

INS3

Por su parte, Bia Galicia, participada por Caixa Galicia y la multinacional AVIVA, y dedicada a gestionar productos vinculados con el ramo de vida y planes de pensiones que comercializa la Caja, dispone de las figuras de Defensor del Asegurado y Defensor del Partícipe. El Servicio de Atención al Cliente de Biagalicia gestionó 17 reclamaciones en 2004.



	Seguros	Planes pensiones
<b>ANTE SERVICIO ATENCIÓN CLIENTE</b>		
Estimatorias		0
Desestimatorias	14	0
Aclaratorias	3	0
Desestimatorias 2ª instancia	3	0
<b>MOTIVO RECLAMACIONES</b>		
Rechazo prestación	5	0
Cuestiones fiscales	3	0
Penalización rescate	2	0
Capital garantizado	3	0
Coberturas póliza	3	0
Primas	1	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>0</b>

PRI

## SEGURIDAD: UN ELEMENTO INDISPENSABLE PARA GARANTIZAR LA CALIDAD

La seguridad es un elemento indispensable en el que descansa el buen funcionamiento del sistema financiero. Para Caixa Galicia es un objetivo prioritario y permanente el disponer del máximo estándar de seguridad que garantice la confidencialidad de la información que maneja, así como su legalidad, ajustándose en todo momento a las normativas vigentes, y su seguridad. En este contexto es prioritario prevenir la utilización de la entidad para actividades relacionadas con Blanqueo de Capitales y financiación de actividades terroristas. Para conseguirlo, se ha trabajado en los siguientes frentes:

- La **adaptación de los procedimientos internos que aseguren el cumplimiento de la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación de actividades terroristas**, que se materializa en el trabajo en favor de la sensibilización de los empleados respecto a la importancia de la prevención del blanqueo de capitales y en la realización de labores de vigilancia y comunicación en cumplimiento de las obligaciones legales en la materia.
  - > Para ello, se han enviado **informes mensuales a las oficinas con alertas de blanqueo** (operaciones, cuentas y/o clientes, que cumplen alguno de los perfiles susceptibles de estar relacionados con el Blanqueo de Capitales). Precisamente en 2004 se ha procedido al diseño y desarrollo de tres nuevas alertas, y se ha revisado el trabajo realizado por las oficinas sobre los informes mensuales con las Alertas remitidas.
  - > Asimismo, se han realizado **trabajos de implantación de una nueva aplicación**

informática para la prevención del blanqueo de capitales, que servirá para mejorar el control y la gestión en este campo, y se mantiene permanentemente actualizada la **base de datos de la aplicación de bloqueo de capitales**.

- > Se ha **colaborado con el Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias** (SEP-BLAC) y lo distintos organismos vinculados a la prevención de blanqueo cumplimentando las solicitudes de información cursadas (158 peticiones en 2004).
- > Además, se ha incidido en la **formación a los empleados**, impartiendo cursos de "Control Interno en sucursales" y "Prevención de Fraude y Blanqueo de Capitales", con el objetivo de prevenir errores que puedan afectar a nuestros clientes y mejorar los procedimientos operativos, incrementando la sensibilización de los empleados respecto a la importancia de prevenir conductas delictivas.

Para ello, se han actualizado los manuales formativos de Control interno en las sucursales y de Prevención de Fraude y Blanqueo de Capitales y se han impartido 64 cursos en esta última materia a los que han asistido 686 empleados. En materia de Control interno se impartieron 6 cursos a los que asistieron 74 empleados y se han desarrollado dos aulas de formación on line con otros 40 alumnos.

- Por último, se están desarrollando las funciones de un área independiente con el objetivo de verificar el **grado de cumplimiento formal de las exigen-**

CSR4



**cias normativas de los diferentes ámbitos regulatorios** por parte de los departamentos responsables. En 2004 se inició la revisión del cumplimiento de lo regulado en el Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores de Caixa Galicia.

PR3

- Caixa Galicia ha implantado medidas encaminadas a **garantizar la privacidad de la información de nuestros clientes**, comprobando que la entidad se adapta a los requerimientos exigidos en materia de Protección de Datos de carácter personal. Para ello se han contratado la auditoría de los procedimientos de protección de datos a un experto independiente y se ha realizado una auditoría del nivel de cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y del Reglamento de Medidas de Seguridad.

A este respecto, la auditoría bianual LOPD realizada en 2004 por una firma auditora de prestigio tuvo resultado positivo después de un gran esfuerzo de mejora iniciado a finales de 2003.

- Asimismo, en los análisis de intrusión externo e interno ejecutado en 2004 la auditoría de medidas de seguridad tuvo una puntuación de 8.5 sobre 10.
- Por su parte, los esfuerzos en materia de seguridad también se centran en la operatoria a través de la **banca electrónica**, en donde se utilizan técnicas de "autenticación robustas" y la información se tramita encriptada a través de protocolo SSL con un cifrado de alta seguridad.
- Se han implantado medidas y procedimientos de **prevención del fraude en cajeros**, incrementando la vigilancia de los mismos para detectar manipulaciones con intenciones fraudulentas.
- Caixa Galicia es, asimismo, pionera en la seguridad de sus sistemas y aplicaciones informáticas, al ser una de las entidades financieras que disponen de uno de los pocos **centros de respaldo** existentes en España, que garantiza la recuperación del servicio informático en poco más de media hora en caso de inoperatividad del Centro de Procesos de Datos principal.

## UNA OFERTA COMPETITIVA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Junto a la calidad, la oferta competitiva de productos y servicios es una premisa que debe presidir la estrategia comercial de la empresa. Para ello, se han de diseñar sistemas de información que permitan un detallado conocimiento de las necesidades y demandas de los clientes para poder así hacerles ofertas específicas que atiendan a sus características.

Caixa Galicia ha implantado el sistema SIGMA, orientado a la planificación comercial, que permite profundizar en la segmentación de la cartera de clientes. Además, ha incorporado a su estructura comercial una unidad de gestores que atiendan a las necesidades específicas de sus clientes pymes: los CRM.

## EMPRESAS Y CONVENIOS

El sector empresarial es el motor de desarrollo de una comunidad. La estrecha relación entre las empresas y Caixa Galicia queda patente al destacar que el 50% de las empresas gallegas son clientes de la entidad. En el balance de actividades realizadas en 2004, destacan:

RB1

RB2

RB3

- **Canalizar e impulsar los instrumentos de política industrial.** Caixa Galicia canaliza e impulsa las líneas de ayuda que las distintas administraciones articulan para mejorar la competitividad de los sectores productivos. La aportación de la entidad va desde la movilización de líneas de financiación específicas, cuyo coste financiero puede ser bonificado por la administración, a la aportación directa de fondos, pasando por el asesoramiento y tramitación de expedientes, o la difusión y acceso a estas líneas a través de una amplia estructura de distribución.

En este ámbito se enmarcan convenios firmados con el ICO para impulsar la competitividad de las pymes (6,670 millones de euros formalizados en 2004), o las inversiones en innovación y desarrollo tecnológico (813.000 euros formalizados). Para el sector del transporte se han formalizado 602.000 euros, y en microcréditos a través de las líneas establecida con este organismo 49.000 euros. En la línea para paliar los efectos del Prestige, Caixa Galicia formalizó 1,829 millones de euros, y para las encefalopatías espongi-formes transmisibles, un total de 17.000 euros. En conjunto, 10.683.000 euros tramitados en los convenios con el ICO.

AM3

Mediante un convenio suscrito con el ICO (Instituto de Crédito Oficial) y el IDEA (Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético), destinado al **aprovechamiento de las fuentes de energías renovables o la mejora de la eficiencia energética**, se habilitó una modalidad de préstamo a tipo de interés variable y a un plazo de 10 años, que podría financiar hasta el 96% del proyecto y con derecho a recibir subvención. Se han tramitado 26 operaciones por un importe total de 703.284,73 euros, frente a las diez operaciones de 2003 por un importe de 152.199,94 euros.

Junto a estas iniciativas, también se encuentran las del IGAPE en favor de las pymes (12.810.000 euros tramitados), el comercio minorista (847.000 euros) y la línea de microcréditos comprendida en su programa 2002-2004 (31.756.000 euros tramitados).

La entidad también ha facilitado la recepción y tramitación de las solicitudes de ayudas dentro del marco normativo de la Política Agraria Común, a través de un convenio de colaboración con el Fondo Galego de Garantía Agraria (FOGGA), de la Xunta de Galicia.

Para ello ha establecido 76 centros operativos para la recepción y tramitación de las solicitudes, con personal especializado en este tipo de tramitaciones (95 personas), y apoyados telefónicamente con dos Centros de Atención al Usuario (C.A.U.), uno de carácter técnico, para consultas sobre aplicaciones informáticas, y otro del FOGGA, para cuestiones de contenido de las ayudas comunitarias. En total, en 2004 se han tramitado 19.857 solicitudes de clientes.

Caixa Galicia, presente en toda la Península Ibérica, ha colaborado también con las comunidades autónomas en la canalización de recursos con impacto socioeconómico, como los programas de Fomento de Empleo Autónomo (en Galicia, 3.688.000 euros) o las ayudas a la vivienda rural de Castilla – León.

Asimismo, cabe destacar los convenios para la mejora de las estructuras agrarias del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (4.731.000 euros), y el establecido con la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia para financiar estudios de los estudiantes universitarios en 2004 (57.000 euros).

Dentro del Convenio con el **Instituto Galego da Vivenda**, Caixa Galicia ha tramitado 958 operaciones

de Hipoteca Xove, un producto pensado para facilitar a los jóvenes de hasta 35 años el acceso a la vivienda. El volumen total de financiación tramitado ha ascendido a casi 81 millones de euros.

**FINANCIACIÓN MEDIANTE CONVENIOS CON COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

**Castilla y León**

Ayudas a la vivienda rural: año 2004

Fomento de empleo autónomo: año 2004

**Extremadura**

Pymes: año 2004

**Galicia**

Fomento de empleo autónomo: año 2004

Parlamento Galicia - Valedor do Pobo: año 2004

I.G.V.S. - Hipoteca xove

**Gobierno vasco**

Vivienda: año 2004

**La Rioja**

Fomento de empleo autónomo: año 2004

**Navarra**

Pymes: año 2004

Fomento de empleo autónomo: año 2004

**Principado de Asturias**

Empresas (idepa): año 2001

**Otras CC.AA.**

Fomento de empleo autónomo: año 2004

**Generalitat Valenciana**

Fomento de empleo autónomo: año 2004

CONVENIOS CON ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS MILES DE EUROS	
	Tramitado 2004
ICO	10.683
IGAPE	78.459
Comunidades autónomas	87.702
MAPA	4.731
Otros	2.644
Ministerio de Fomento (ptmos. VPO)	205.554
<b>Total</b>	<b>389.773</b>

- **Convenios y acuerdos con empresas.** Durante 2004 se ha seguido desarrollando la labor de adaptar la oferta financiera a las necesidades específicas de las empresas, asociaciones y de sus empleados. Se han establecido un total de 47 Convenios y 33 ofertas específicas con prestación de servicios y en condiciones financieras preferentes. Entre los convenios

con asociaciones destaca la oferta a Organizaciones No Lucrativas.

NÚMERO DE CONVENIOS Y OFERTAS FINANCIERAS FIRMADOS/PRESENTADAS EN EL AÑO 2004			
DESTINATARIOS	Convenios	Ofertas	Total
Asociaciones/Federaciones	9	5	14
Ayuntamientos (empleados)		5	5
Ayuntamientos (rehabilitación cascos viejos)	18	2	20
Colegios profesionales	13	1	14
Empresas		14	14
Obispos, arzobispos, diócesis		5	5
Organismos	4		4
Sindicatos	1		1
Otros	2	1	3
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>80</b>

- **Medios de pago en comercios.** La universalización del dinero de plástico ha convertido a las tarjetas en un medio indispensable para los comercios.
  - > Caixa Galicia comercializa desde 1998 un producto que destina parte de la facturación generada a acciones que favorecen el comercio minorista, la mejora del entorno de la ciudad de Granollers y la promoción de actividades culturales y sociales: es la **tarjeta Gran Centre**. Desde su emisión se ha contribuido a la reforma del Teatro Auditorio y la creación de una compañía de teatro, la peatonalización de 5 kilómetros de calle de la ciudad, la construcción de una casa de acogida para la gente necesitada y la adquisición de medicamentos para enviar a Etiopía. Asimismo, se creó el programa "Puntos culturales", mediante el que la utilización de la tarjeta genera puntos canjeables por entradas para

espectáculos. Más de 11.000 tarjetas y 300 comercios adheridos respaldan esta iniciativa.

La labor desarrollada por el Gran Centre fue acreedora de diversos galardones: Premio de la Generalitat a la iniciativa comercial, Premio de la escuela universitaria INTUR a la entidad, Premio nacional de comercio interior al pequeño comercio, Reconocimiento especial de la Cámara de Comercio de Barcelona y Premio a la innovación empresarial.

- > Otras modalidades de dinero de plástico son la **tarjeta Visa Cámara de Comercio**, de las Cámaras de A Coruña, Lugo, Ourense, Ferrol, Santiago y Pontevedra. Este medio de pago favorece tanto al comercio, que ve sustancialmente reducidas las comisiones que actualmente soporta, con la consiguiente mejora de su competitividad, como a los consumidores. A 31 de diciembre circulaban 22.534 tarjetas.
  - > La **tarjeta Comercio Gallego** también tiene el objetivo de favorecer al comercio minorista de Galicia mediante la aplicación de tasas de descuento preferente a los establecimientos que la aceptan como medio de pago. La comercialización de este producto se realiza en colaboración con la Federación Gallega de Comercio, y se ha incorporado a la marca Euro6000Mastercard. A 31 de diciembre el número de tarjetas en circulación era de 72.604.
  - > La **Visa Electrón Dorada de Renfe** proporciona descuentos en billetes de tren a mayores y pensionistas para personas mayores de 60 años y pensionistas, sin límite de edad, que estén en situación de incapacidad permanente, de hasta



el 40% del precio del billete. El número de tarjetas emitidas alcanza ya las 2.000.

- **Otros servicios a empresas:** Caixa Galicia ofrece también servicios de asesoramiento y tramitación de expedientes, como en el caso del **Servicio de Subvenciones y Ayudas**, que ofrece a los clientes de la Caja la información gratuita de los programas de ayudas y subvenciones de las distintas administraciones a los que pueden optar para sus proyectos de inversión. El servicio de ayudas ha asesorado a 104 proyectos en 2004.

Por otra parte, 137 comercios, de los 330 que cuentan con pasarela virtual, están alojados en el Centro Comercial Virtual denominado "La Galería" en el que se exponen más de 3.000 artículos.

En este sentido, Caixa Galicia ha ampliado su oferta de **Boletines Digitales** a empresas. Hasta ahora ofrecía el Boletín Empresarial diario, que cuenta con más de 3.500 suscriptores; el Boletín de Economía, servicio quincenal que cuenta con 1.000 suscriptores; el Boletín de Bolsa, servicio diario de información sobre la evolución de los mercados, que reciben más de 1.000 suscriptores. En 2004 amplió su servicio de información a empresas con el Newsletter On Caixa Galicia, un boletín mensual que llega a más de 2.000 usuarios y que se centra en una noticia relevante y de interés general para profundizar y darle un contenido práctico y didáctico que le resulte útil al suscriptor.

En este marco se inscribe también el convenio firmado con la Cámara de Comercio de Santiago en virtud del cual la Caja participará en el desarrollo de programas de formación para sus miembros y colaborará en la construcción de un vivero de empresas.

- **Programa de fomento de los sectores productivos.** La consolidación y fortalecimiento de los sectores productivos como motores de desarrollo socioeconómico en cuanto a creadores de riqueza y empleo es un objetivo prioritario para Caixa Galicia, tanto a través de su Corporación Financiera, como a través de acciones realizadas por medio de su Obra Social y Fundación.

Las principales líneas de actuación de este programa son:

- > **Inversiones a través de los fondos de capital riesgo.** Los fondos de capital riesgo en los que participa la Obra Social de Caixa Galicia invierten en empresas y/o en proyectos que favorezcan el desarrollo cultural, educativo y socioeconómico de Galicia, faciliten la integración de colectivos menos favorecidos y favorezcan a grupos de bajos niveles de ingresos.

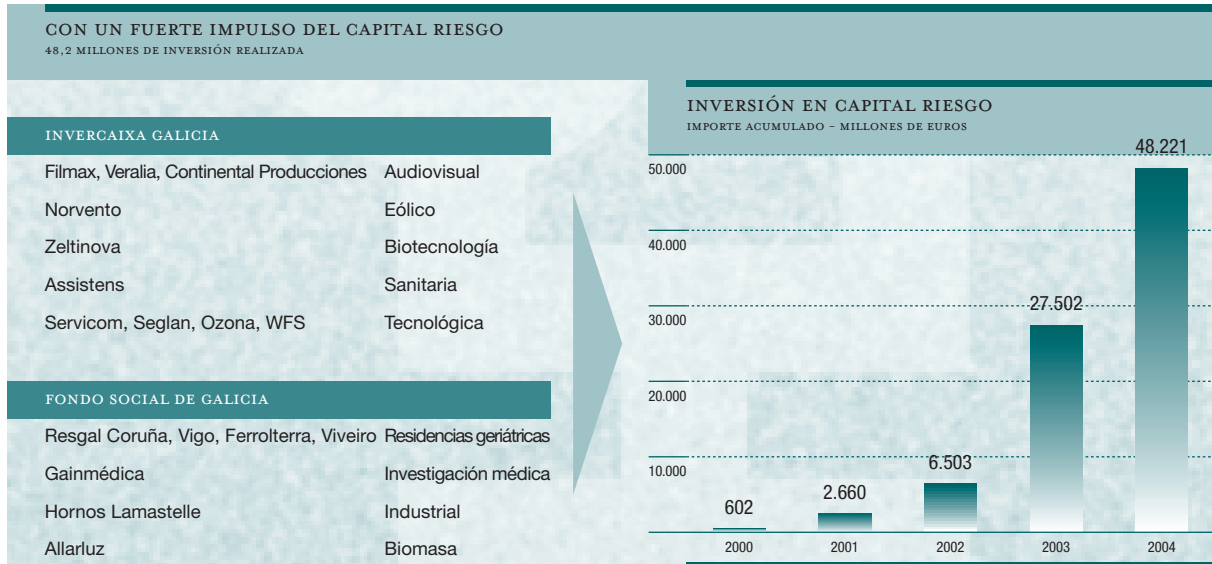
La Obra Social de Caixa Galicia ha constituido el **Fondo Social Caixa Galicia, FCR**, con capital 100% de fondos de su Obra Social. Durante el ejercicio del 2004, el Fondo Social Caixa Galicia F.C.R., ha mantenido la gestión de sus sociedades participadas (Resgal Ferrolterra, Resgal Coruña, Resgal Vigo, Resgal Viveiro y Gainmédica) y ha entrado en el capital de dos nuevas sociedades:

- > **Allarluz:** Las sociedades de capital riesgo GesCaixa Galicia, S.G.E.C.R y Xesgalicia, S.G.E.C.R., a través de estos fondos de capital riesgo, Fondo Social Caixa Galicia y Fondo Emprende, han tomado una participación del 12,98% cada uno, en el capital de la empresa Allarluz, S.A, que centra su actividad en la gene-

RB2  
RB3

IB3  
AM3  
IB4





ración eléctrica, así como en la gestión de recursos medioambientales y la recuperación forestal. Este tipo de energía se enmarca dentro de la llamada "energía limpia", con un claro apoyo e interés social. Contribuye al reciclaje de los residuos forestales e industriales, favoreciendo al medio ambiente y reduciendo el riesgo de propagación de incendios.

La finalidad de la entrada del Fondo Social Caixa Galicia y el Fondo Emprende, es la de dotar a la planta de biomasa de la tecnología necesaria que permita optimizar la producción y alcanzar el nivel máximo de eficiencia.

- > **Hornos de Lamastelle:** Centro especial de empleo participado por COGAMI y Aspronaga cuyo objetivo principal es el de proporcionar a los trabajadores con discapacidad la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite su integración laboral en el mercado ordinario de tra-

bajo. Se dedica a la elaboración de masas y empanadas congeladas. Ha ampliado su plantilla a 52 personas de las cuales 51 son discapacitadas. Participación del Fondo Social: 45,29%.

Además, la Caja participa en el **Fondo Emprende de Capital Riesgo**, como una vía más para contribuir al desarrollo socioeconómico de Galicia. Este Fondo se orienta a sociedades de nueva creación con posibilidades de desarrollo y a aquellas que acometan actividades novedosas y/o apliquen nuevas tecnologías, prestando una atención especial a los nuevos emprendedores. La participación de Caja, a través de su Obra Social, en este Fondo es del 20,4% y el total de inversiones a realizar asciende a 4.916.279,01 euros.

**Colaboraciones con programas europeos**

La Obra Social ha colaborado en 6 programas europeos de desarrollo rural en las Comarcas de Pontevedra, Uloa y O Salnés, de Mancomunidad de Vigo y de la Ría de Muros-Noya.

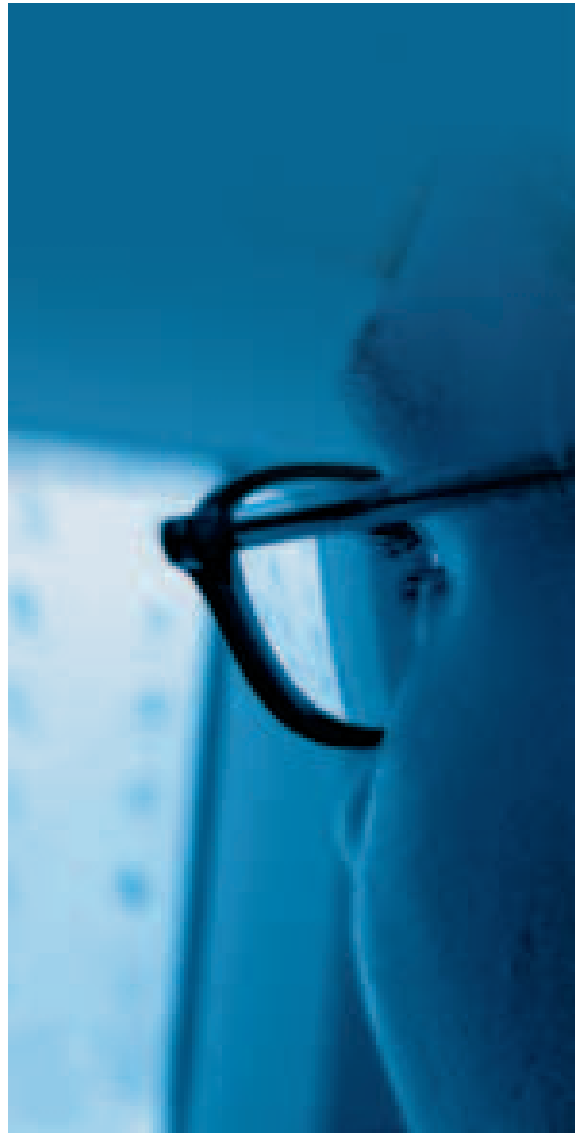
RBI

## ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS. COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

El incremento del peso del tercer sector es una característica de las sociedades desarrolladas, donde cada vez es más importante el número de organizaciones y personas que trabajan en favor de un desarrollo sostenible y de integración de los diversos colectivos sociales.

La Obra Social de Caixa Galicia cuenta con programas de apoyo a estas organizaciones no lucrativas, tanto de carácter financiero como formativos e informativos.

- **Oferta financiera para el tercer sector.** Caixa Galicia ha realizado una oferta de productos y servicios para este colectivo en condiciones preferentes de financiación y captación, incluyendo servicios sin el cobro de las comisiones recogidas en tarifa. En especial destaca la canalización de ayudas, mediante transferencias, para paliar los desastres acaecidos en 2004 sin el cobro de comisiones para clientes y asociaciones.
- **Fondos socialmente responsables.** Caixa Galicia comercializa el FONDO ÉTICO BNP Paribas Fondo de Solidaridad, FIM. Dicho fondo dona trimestralmente una parte de la comisión de gestión a Cáritas Española y no invierte en aquellas empresas que actúen en contra del desarrollo integral del hombre, de la justicia y de la paz en el mundo. A 31 de diciembre de 2004, 29 clientes de la caja tenían en este fondo 273.954,19 euros.
- **Apoyo a iniciativas solidarias:** Durante 2004 la red de oficinas y la estructura de Caixa Galicia han dado soporte a iniciativas solidarias cursadas a través de organizaciones no lucrativas, manteniendo cuentas abiertas para canalizar los fondos recaudados con



destino a esos proyectos. Entre ellas, cuentas para recaudar fondos con destino a las víctimas del atentado terrorista del 11-M o del maremoto de Asia.

Caixa Galicia siguió prestando su colaboración a los fines sociales de UNICEF colaborando en la venta de las tarjetas Navideñas de este organismo.



RBI  
RB3

## FAMILIAS

El acceso a la vivienda es una aspiración a la que se enfrentan miles de ciudadanos cada año. Se trata de una línea de actuación prioritaria que se afronta tanto desde la perspectiva del negocio estrictamente financiero, como de la mejora de la accesibilidad. Así, la entidad ha formalizado a lo largo de 2004, más de 14.000 préstamos hipotecarios. En este contexto de apoyo a las familias,

las actuaciones con un especial impacto en la accesibilidad han sido:

- **Cumplir con las obligaciones fiscales.** En el marco de la web corporativa de Caixa Galicia y el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, destaca la incorporación del Optimizador Fiscal, una herramienta sencilla y didáctica que permite conocer online la forma de planificar el pago del IRPF.





- **Financiación y VPO:** El Ministerio de Fomento promueve el Plan de Vivienda 2002-2005, en el que Caixa Galicia participa activamente. Durante 2004, el total de fondos destinados a esta importante línea de financiación ha sido de 79 millones de euros.

Caixa Galicia suscribió con el Ministerio de Fomento el convenio para la financiación de adquisición de viviendas existentes para cesión en arrendamiento.

RB2

RB3

- **Rehabilitación de cascos históricos:** En colaboración con distintos ayuntamientos de Galicia se han creado líneas de financiación para la rehabilitación de viviendas ubicadas en cascos históricos. Se trata de un ambicioso programa la recuperación de las edificaciones en zonas con importante valor monumental e histórico, tratando de promover su actividad social, comercial y turística, y solucionar también los problemas de vivienda en las ciudades. Existen convenios con los ayuntamientos de Baiona, Betanzos, Cangas, Chantada, Corcubión, A Coruña, Lugo, Mondoñedo, Monforte, Muros, Ourense, Pontevedra, Ribadavia, Santiago, Sarria, Vilanova de Lourenzá y Viveiro.

RB2

RB3

AM3

- **Línea de microcréditos.** Este instrumento facilita financiación a personas excluidas de los circuitos financieros convencionales con la finalidad de promover el autoempleo y la creación de microempresas. Caixa Galicia es una de las cajas españolas pioneras en la implantación del microcrédito en España. El programa de Microcréditos responde a la preocupación de la Caja por avanzar en la inserción socioeconómica de colectivos vulnerables.

Los beneficiarios son emprendedores incluidos dentro de colectivos con riesgo de exclusión social, como desempleados de larga duración, personas

con empleos precarios, mujeres con cargas familiares no compartidas, emigrantes retornados, personas con capacidad, pero sin recursos, ex reclusos, ex drogodependientes.

Hasta el 31 de diciembre de 2004 se han tramitado más de 200 solicitudes.

Entre los programas puestos en marcha destaca el establecido con el Consorcio de As Mariñas y el programa impulsado conjuntamente con la Unidad de Promoción Económica del Ayuntamiento de A Coruña o la renovación de la Línea de Microcréditos con el ICO.

## JÓVENES

RB1

Los jóvenes constituyen el futuro de la sociedad. Caixa Galicia ha diseñado para este segmento de su clientela productos que fomenten su ahorro así como aquellos que les permitan satisfacer sus necesidades financieras específicas y de carácter cultural y de ocio.

- **Emisión tarjetas Xove y Mais.** El carnet Xove Euro<26 es una iniciativa de la Unión Europea que promueve, mediante descuentos pactados en los comercios, la comercialización de productos que favorezcan el acceso de los jóvenes entre 12 y 26 años a bienes culturales y sociales.

Caixa Galicia colabora en exclusividad con la Xunta de Galicia en la ampliación, promoción y difusión del programa Xove Euro<26. En este marco, además de concederle prestaciones financieras sin comisiones al carnet (Visa Electrón), se ha puesto en marcha el programa Carnet Mais, iniciativa pionera dentro de España, que tiene como finalidad ampliar las ventajas



otorgadas por el carnet Xove a jóvenes de hasta 30 años.

En 2004 Caixa Galicia estrechó su colaboración con la Xunta de Galicia para ampliar el contenido del acuerdo y reforzar las ventajas ofrecidas al colectivo de jóvenes mediante los préstamos Net Club Joven30 y Master30, orientados a la adquisición de bienes y servicios y financiación de su formación.

El número de tarjetas financieras comercializadas para el colectivo joven fue de 7.651.

RB2

- **Financiación.** Se dispone de distintas líneas de financiación en condiciones preferentes, orientadas a la adquisición de bienes y servicios, línea de financiación de estudios universitarios, destacando el Convenio con el Ministerio de Educación y Ciencia que contempla la apertura de una línea de financiación para universitarios de tercer ciclo y postgrado, así como líneas de financiación a la vivienda.
- **Juego europeo de bolsa.** Es una competición dirigida a estudiantes cuyo objetivo es iniciarse en el mundo de la Bolsa y aproximarse a la realidad económica comunitaria.

Asimismo, se ha desarrollado con el diario El País un programa dirigido al fomento de la lectura de la prensa en los colegios, **El País de los Estudiantes**, haciendo partícipes a los escolares de actividades relacionadas con el periodismo.

- **Ahorro. NetClub** es un programa que engloba todos los productos, servicios y acciones que se dirigen a los jóvenes. Para ellos Caixa Galicia incorpora distintas iniciativas que contribuyen a potenciar el ahorro, combinándolo con alternativas de acceso a la cultura.

## ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

RB1

La relación de Caixa Galicia con las administraciones públicas se asienta bajo la doble perspectiva de la visión estricta de negocio financiero y la búsqueda de aquellos mecanismos que faciliten la relación de las administraciones con sus ciudadanos. Es por ello que se han firmado múltiples convenios, en los que entre otras acciones, la caja asume un esfuerzo en materia de gestión de procesos a favor de la tramitación de los distintos tributos. Al mismo tiempo, tal y como ya se ha comentado, se actúa de agente canalizador de aquellas iniciativas de las distintas administraciones, para favorecer a colectivos desfavorecidos o impulsar la actividad de determinados sectores productivos.

Entre las acciones más significativas podemos citar:

- **Cobro y tramitación de tributos y tasas:** Caixa Galicia tiene formalizados numerosos convenios con administraciones y organismos públicos, mediante los cuales se compromete a efectuar las adaptaciones informáticas y de procesos necesarias para gestionar el cobro de los tributos y tasas en sus oficinas, o a través de la pasarela de pagos en internet. Con algunas entidades locales también se efectúa la impresión y ensobrado de los recibos.

Caixa Galicia es entidad colaboradora en la recaudación de tributos a nivel nacional en 76 ayuntamientos, 5 cámaras de comercio y 13 diputaciones. Además, tiene establecidos convenios con 9 entidades locales gallegas, para los cuales se imprimieron 653.137 recibos y se ingresaron 1.044.756 recibos.

- **Colaboración con la Xunta de Galicia.** La Caja firmó convenios como entidad colaboradora en la recaudación de tributos y prestación de servicios,

desarrollando una aplicación informática específica para la recaudación de acuerdo con las indicaciones de la Xunta. En 2004 se tramitaron 233.208 transferencias, se recaudaron 445.565 operaciones de tributos, se ingresaron 578.192 tasas y se tramitaron 479.987 órdenes de abono de nóminas.

- **Colaboración con la Agencia Tributaria.** Del mismo modo, la entidad colabora con la Agencia Tributaria para facilitar a los contribuyentes el pago de sus impuestos al mismo tiempo que agiliza la recaudación de este organismo. En 2004 se ingresaron en la red de Caixa Galicia 677.528 declaraciones y se presentaron 172.079 solicitudes de devolución. Del total se tramitaron 6.431 a través de Internet.
  - **Colaboración con las Universidades Gallegas y la de Oviedo en el cobro de tasas.** Caixa Galicia colabora con las universidades de Galicia y la de Oviedo para la implantación de un sistema mecanizado de ingreso de las tasas que cobran las universidades por matrícula, cursos, etcétera. Se les facilitó apoyo informático y logístico. Caixa Galicia ha desarrollado para cada universidad un programa informático adaptado a sus necesidades de forma gratuita. Para facilitar el pago al alumno de fuera de Galicia, el pago se puede hacer a través de cualquier oficina de la red de la entidad en el territorio nacional y también a través de Internet. En 2004 se ingresaron un total de 125.499 tasas.
  - **Convenios con corporaciones locales:** Durante 2004, se ha seguido adaptando la oferta financiera a las necesidades específicas de las corporaciones locales y de sus empleados, formalizando diferentes convenios y ofertas específicas en condiciones preferentes.
- > **Tarjeta chip Bonobús.** Permite el pago del transporte al mismo tiempo que otorga descuentos a su poseedor, fomentando el uso del transporte público en detrimento de medios individuales y rebajando el nivel de contaminación en las ciudades. Además, la tarjeta ofrece descuentos a colectivos especiales, como estudiantes, universitarios, jubilados, desempleados y minusválidos. Este medio de pago se implantó en A Coruña (173.000 tarjetas, el 20% pertenecientes a personas con descuentos especiales) y Lugo (21.328 tarjetas y un 59% perteneciente a estos colectivos).
  - > La **Visa Fegamp** (Federación Gallega de Municipios y Provincias) permite dotar de prestaciones financieras a la tarjeta de identificación corporativa de las administraciones locales y provinciales. El número de personas que disfrutaban de esta tarjeta a finales del ejercicio pasado era de 700.
- **Oficinas en organismos:** Caixa Galicia fue la primera entidad de la Comunidad Autónoma de Galicia que, desde la época de la Pre-autonomía, creó un departamento especializado en la atención a Organismos Oficiales. Una vez implantada y constituida como Comunidad Autónoma y ante el paulatino incremento de transferencias y personal, dejó de ser departamento para convertirse en oficina especializada en prestación de servicios a la propia comunidad, organismos dependientes, y entes autónomos.

Aparte de la propia operativa de la Caja, esta unidad se caracteriza por la realización de operaciones que requieren un tratamiento diferenciado así como atención personalizada a los distintos responsables de las citadas instituciones coordinando actuaciones y entrega de documentación de todo tipo.



Conforme se avanzó en el tiempo, las distintas entidades que mantienen volumen de negocio con los diferentes organismos implantaron la figura de

Dirección de Organismos, creando a tal efecto departamentos u oficinas similares a la que Caixa Galicia estableció en su día.

# CAIXA GALICIA Y SUS EMPLEADOS

07



INT1

Caixa Galicia considera que cualquier planteamiento y proyecto de crecimiento, actual y futuro, ha de fundamentarse en el capital humano. Si esto es verdad para cualquier empresa, cobra una importancia especial en un sector como el financiero, cada vez más complejo, en el que las principales diferencias entre entidades radican en la atención y servicio al cliente, en los que el personal es una pieza clave.

Naturalmente, tener al mejor empleado es un deseo y aspiración de cualquier empresa. Pero una vez que el profesional de estas características forma parte de la compañía, es necesario mantenerlo integrado, formado, motivado y satisfecho para que pueda alcanzar sus propios objetivos de desarrollo humano y profesional, al tiempo que alcanza los objetivos económicos de negocio y los objetivos sociales de la organización. Los empleados son el principal activo de Caixa Galicia y sobre ellos descansa el liderazgo empresarial.

El ejercicio 2004, desde el punto de vista de la gestión de Recursos Humanos, se ha caracterizado por el incremento de la eficiencia, la concentración de esfuerzos en la red comercial para la asunción de los nuevos retos que se le presentan y un permanente esfuerzo por la motivación e implicación de todos los integrantes de la organización.

La política de Recursos Humanos de la entidad, definida en su Modelo de Gestión de Recursos Humanos, que se inició en 2000, se fundamenta en la asunción por parte de toda la organización de los Valores Corporativos, conocidos y compartidos por todos sus miembros. La gestión por Valores se configura así como un proceso global de acción en el marco de la estrategia a medio y largo plazo definida por la entidad, erigiéndose en pieza clave en el cambio de cultura corporativa. Estos valores son:



- Trabajo en equipo: entendido como la capacidad para colaborar y cooperar profesionalmente con otras personas, formar parte de equipos de trabajo y trabajar y compartir recursos comunes.
- Espíritu emprendedor: mostrar iniciativa aportando ideas, proponiendo acciones y acometiendo tareas que supongan una mejora en los procesos y productos.
- Orientación a resultados: entendida como una preocupación permanente por alcanzar los objetivos empresariales, fijados en los planes operativos anuales, así como la superación personal en la realización de tareas.
- Servicio al cliente: al que hay que situar en el centro de la actuación empresarial, buscando siempre satisfacer sus demandas y necesidades con una actitud anticipadora a sus expectativas.



### Desarrollo profesional a través de los Planes de Carrera

Los valores corporativos tienen su enlace en el programa de plan de carreras implantado por la entidad en 2001, ya que el seguimiento de la actuación del empleado y su interiorización de los valores corporativos se convierte en un input básico al elaborar el plan de carrera de cada empleado. Una vez identificados los requerimientos vinculados a cada puesto y el perfil y potencial de los integrantes de la organización, se diseña el itinerario profesional de cada empleado.

Para ello se cuenta con el Comité de Carreras, instrumento básico en el seguimiento de cada empleado y que canaliza las peticiones de recursos de cada unidad. De este modo, se consigue una mayor rapidez de respuesta a las necesidades de la organización. El seguimiento personal permite identificar mejores ubicaciones, potencialidades aún no puestas de manifiesto y reorientar carreras profesionales.

En la actualidad la implantación de los comités de carrera alcanza al 100% de la plantilla.

INT7

### Magnitudes básicas

Caixa Galicia contaba a 31 de diciembre con una plantilla de 3.594 empleados, con una edad media de 44 años, de los cuales 1.685 poseen titulación universitaria, el 47%. La antigüedad media de los empleados es de 17,60 años. De las 163 nuevas incorporaciones, el 57,14% fueron mujeres, con lo que el colectivo femenino supone el 33% de la plantilla. Por último, y reflejo de la capacidad de la organización para regenerarse, durante 2004 se han producido 261 promociones de empleados.

En los últimos años, además de las inversiones en formación y más de 64.000 horas lectivas en 2004, se han emprendido importantes iniciativas en el ámbito de la gestión del conocimiento, lo que incrementará el potencial del personal, creando valor para el cliente.

#### MAGNITUDES BÁSICAS

	2004	•	2003
Total empleados	3.594	•	3.431
En Servicios Centrales	585	•	534
En Red Comercial	3.009	•	2.897
Promociones	261 <sup>(*)</sup>	•	32
Titulados Universitarios	1.685	•	1.643
Antigüedad media (en años)	17,60	•	17,32

(\*) 32 de ellos por promoción interna mediante concurso oposición.

#### EDADES

	Número	•	%
Menores de 25	21	•	0,58%
26 a 30	350	•	9,74%
31 a 35	486	•	13,52%
36 a 40	416	•	11,57%
41 a 45	671	•	18,67%
46 a 50	695	•	19,34%
51 a 55	582	•	16,19%
56 a 60	329	•	9,15%
61 ó más	44	•	1,22%
<b>Total</b>	<b>3.594</b>	•	<b>100,00%</b>

Del análisis de estas magnitudes, podemos destacar que la gestión de recursos humanos de Caixa Galicia fomenta:

- **Estabilidad.** 3.453 empleados tienen contrato fijo, con una antigüedad media de 17,60 años y una edad media de 43,86 años.

INT2

LA2

ESTABILIDAD		
	2004	2003
Empleados con contrato fijo	3.453	3.411
Antigüedad media (años)	17,60	17,32
Edad media (años)	43,86	42

- **Igualdad.**

IGUALDAD		
	2004	2003
Número de mujeres	1.172	1.124
Número de hombres	2.422	2.307

En 2004 se ha procedido a la edición de un Protocolo de Igualdad, que recoge explícitamente el compromiso de igualdad de oportunidades en Caixa Galicia y de conciliación de la vida familiar y laboral, lucha contra el acoso en el trabajo y equidad en los procesos de selección, promoción y formación en el trabajo.

**INT6**

- **Equidad.** La equidad es el principio que inspira la remuneración, valoración y promoción de los empleados de Caixa Galicia, evitando cualquier discriminación por razón de sexo, edad o cualquier otra característica, y atendiendo a objetivos de productividad, responsabilidad, cualificación y valía profesional.

Por otra parte, la Corporación Caixa Galicia, entidad perteneciente en un 100 por ciento a Caixa Galicia, y que agrupa a las empresas que forman parte de su grupo, dispone de 631 empleados, de los que el 40,09% son mujeres. Se trata de plantillas muy jóvenes, donde la antigüedad media máxima se cifra en 6,71 años, y donde el 45% son titulados universitarios.

En total, en Corporación Caixa Galicia en 2004 han promocionado 42 personas.

CUADRO MAGNITUDES BÁSICAS CORPORACIÓN CAIXA GALICIA				
Empresas	Total empleados	Titulados universitarios	Antigüedad media (años)	Premios y/o certificaciones
Ciberviaxes	27	8	6,07	SI
Coinsa	49	5	15	
Corporación CG	3	1	1	
Correduría de Seguros	15	5	8	
Gescaixa	5	5	3	
Home Galicia	6	4	7,83	
Instituto Tecnológico	1	1	0	
STD-Multiopción	146	20	10,66	SI
TasaConsult	6	4	4,3	
TasaGalicia	5	1	14	SI
Grupo Tecnológico	349	214	4,93	SI
CEFG	19	16	5,78	
<b>Totales</b>	<b>631</b>	<b>284</b>		

**CG3**

### Gestión de Recursos Humanos

Si el personal es el activo más importante de una organización, también constituye uno de los grupos de interés más importantes de la empresa, que definen el contenido de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa. El grado de satisfacción, la estabilidad, la igualdad y la equidad en sus puestos de trabajo definen la proyección social de las actuaciones y forma de gestionar los recursos humanos de la entidad.

- > **Incremento de los factores de motivación.** El diseño de comités interdepartamentales y el seguimiento y fidelización de colectivos claves y estratégicos para la entidad han sido uno de los aspectos más importantes del trabajo realizado en 2004.

**INT3**



LA3

> **Nuevo convenio colectivo.** Fruto de las modificaciones constantes que se producen en el sector, y dentro de una adaptación de los sistemas colectivos de clasificación profesional a las exigencias del negocio y al cambio sustancial del entorno en el que este se desarrolla, el nuevo Convenio Colectivo ha configurado un nuevo sistema de Clasificación Profesional que, abandonando la antigua concepción de escalas y categorías, ha concentrado el núcleo central del negocio en un único Grupo Profesional para la actividad financiera

en sentido estricto, bajo las premisas de la polivalencia funcional y de la orientación a negocio; con la colaboración de un segundo Grupo Profesional que, con las mismas premisas, incluya al anterior personal ayudante y de oficios varios.

Este nuevo sistema profesional instaurado bajo la vía de la negociación convencional permitirá en el futuro el ajuste de las posiciones a las necesidades y exigencias de la actividad, así como dar una rápida respuesta a cualquier tipo de contin-



gencia del negocio, incrementando el valor global de la plantilla.

LA12

- > **Acuerdo Social.** Como resultado del consenso y negociación interna, a lo largo del ejercicio 2004 se ha generado un proceso de cierre de acuerdo social, que ha renovado la reglamentación interna en materia de Presencia en el Trabajo y de Préstamos y Beneficios Sociales.

Dentro del apartado de Presencia en el Trabajo, se ha logrado la plena compatibilidad entre una mejora sustancial en el régimen de jornada anual y la implantación de nuevos sistemas de distribución del tiempo de trabajo más acorde con las necesidades de una clientela cada vez más exigente. De la misma forma, se ha actualizado el sistema general de préstamos y beneficios sociales, en plena concordancia con el consenso anterior.

## SELECCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

En cuanto a las políticas de selección de Caixa, tanto para vacantes internas como externas, se apuesta por la transparencia y la objetividad en todos los pasos del proceso. En este sentido, los puestos que suponen una promoción interna son sometidos a concurso y publicados en el portal de Caixa Galicia, al cual tienen acceso todos los empleados de la entidad. En lo relativo a los procesos de selección externos, el departamento de Recursos Humanos utiliza varias herramientas de reclutamiento, a saber: portal de trabajo en Internet, Consultoras externas, Bolsas de Trabajo, etc. En todo momento se lleva un detallado seguimiento de la adecuación de estos proveedores a las políticas de objetividad y confidencialidad de Caixa Galicia y, de esta forma,

garantizar la transparencia y el respeto a todas las candidaturas.

El área de Desarrollo en Caixa Galicia tiene como objetivo el conocer en profundidad las competencias individuales y grupales de los distintos colectivos, así como el establecer acciones concretas para promover esas competencias claves para la entidad y los valores centrales de su cultura. En este sentido, destacar una herramienta de gestión de competencias denominada Gestpersonas, que permite tener un conocimiento actualizado de la plantilla y sus características: éste es el input básico por el cual se elaboran los planes de carrera individualizados. Este sistema de gestión se complementa con diversas acciones de seguimiento individuales que se focalizan en aquellos colectivos de alto potencial. Además, y como complemento a estos instrumentos de desarrollo, se han consolidado y potenciado los denominados "Comités de Carrera" – 19 en la actualidad – que han demostrado ser un excelente instrumento para mejorar la comunicación entre las Unidades de Negocio y Recursos Humanos. Combinando todas estas acciones, el objetivo es asegurar el desarrollo de nuestro capital humano e intelectual, promoviendo el desarrollo de cada empleado/a y alineando este crecimiento con la cultura y la estrategia de negocio de Caixa Galicia.

- **Promoción interna:** Al igual que en años anteriores, se convocó el Concurso – Oposición internos para el ascenso a las categorías de Oficial 2º y Oficial 1º Administrativo, mediante al cual han promocionado 32 empleados. Este año incluyó la novedad de la apertura de un servicio de Tutoría gestionado a través del sistema de Foros existente, para resolver las dudas de los participantes en relación con el programa de la oposición.

261 empleados en total han promocionado de categoría a lo largo de 2004.

**LA17 FORMACIÓN**

Desde siempre, la formación ha tenido una especial relevancia en Caixa Galicia, ya que se ha concebido y constituido como una de las palancas críticas de su desarrollo y crecimiento. Una vez alcanzado el grado de madurez actual de la entidad y su grupo, se quiere devolver a la sociedad y a los sectores económicos gracias a los que este grado de madurez ha sido posible, todo el bagaje de conocimientos y mejores prácticas que durante 25 años de existencia ha generado.

El Instituto Tecnológico Empresarial Caixa Galicia (ITE Caixa Galicia), la universidad corporativa abierta de la entidad que se encarga de gestionar los planes de formación interna y externa, nace con la vocación de universalizar una experiencia de aprendizaje conjunto y continuo mediante la oferta tanto de seminarios y ponencias como de programas de postgrado de larga duración.

Los programas de ITE Caixa Galicia se dirigen a dos grandes y diferenciados colectivos:

- Recién titulados o titulados con escasa experiencia cuyo principal objetivo es aumentar su nivel de empleabilidad a través de reforzar su formación.
- Y profesionales con experiencia, trabajadores o no del grupo Caixa Galicia, que persiguen un aprendizaje continuo para aumentar el valor aportado en su día a día.



Entre los objetivos que ITE Caixa Galicia persigue están:

- Crear un foro de referencia para empresas donde puedan ponerse sobre la mesa temas de actualidad, que actúe como catalizador de desarrollo económico.
- Facilitar y ayudar a que las empresas se enfrenten con éxito a los nuevos retos del mercado, entre otros las nuevas tecnologías, la globalización, la ruptura de límites entre las distintas disciplinas y la necesidad de contar con equipos de alto rendimiento flexibles que se adapten ágilmente a los cambios.
- Mejorar la empleabilidad y valor tanto de profesionales ya en activo como de recién licenciados que persigan una primera incorporación al mundo laboral.
- Generar una bolsa de talento, de personas altamente preparadas disponible para el Grupo Caixa Galicia y para el resto de empresas del entorno. El Instituto Tecnológico y Empresarial será la herramienta con la que Caixa Galicia contará para liderar su cambio hacia una organización que mantenga y acentúe su ventaja competitiva a futuro, poniéndola a disposición del resto de empresas.
- Estrechar aún más la relación de Caixa Galicia con el entramado empresarial.

El lema de ITE Caixa Galicia refleja bien la propuesta formativa del Instituto Tecnológico Empresarial: "Aprender para crear". Aprender versus saber porque "el saber" es estático, mientras que aprender es un proceso cuya responsabilidad última recae sobre el individuo, y por tanto requiere de su parte tanto una serie de aptitudes como de actitudes. Y crear porque este concepto aúna los dos grandes caballos de batalla del mundo económico y empresarial actual: innovación y ejecución, y tiene numerosas implicaciones: crear valor, riqueza, empleo, productos, industrias, y un largo etc.



Los aspectos que diferencian ITE Caixa Galicia de otras ofertas formativas se pueden resumir en los siguientes puntos:

1. La calidad de la formación, impartida por especialistas, los mejores de cada rama y una metodología avanzada adaptada a los objetivos de cada acción.
2. La capitalización de las mejores prácticas internas de Caixa Galicia, posibilitando que otros profesionales se beneficien de las mismas. ITE Caixa Galicia forma en aquellas áreas en las que, por la actividad propia

de Caixa Galicia y las empresas del grupo se aporta un mayor valor.

Esta filosofía se refleja claramente en los programas de larga duración lanzados en 2004:

En el área Financiera:

- > Master de Banca y Finanzas.
- > Programa Superior de Gestión Patrimonial.

En el área de Gestión:

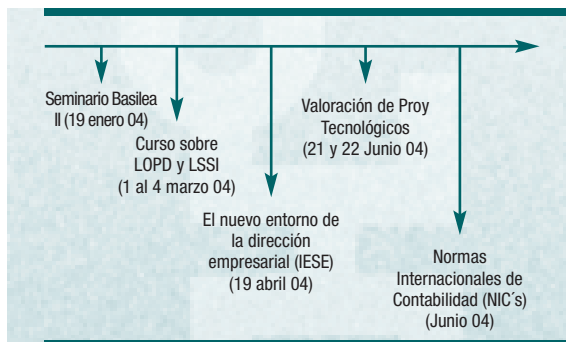
- > Executive MBA.

En el área de Tecnología y Procesos:

- > Master SAP en Gestión Integrada de la Empresa.

Además de estos programas, ITE Caixa Galicia ha realizado durante 2004 una serie de seminarios y jornadas de temas de actualidad y ha llevado a cabo diferentes proyectos para colectivos específicos bajo demanda.

HR8



3. El establecimiento de alianzas con las mejores entidades formativas nacionales e internacionales. Entre los socios de ITE Caixa Galicia se encuentran:

En el área Financiera:

- > AFI (Analistas financieros): Referente en formación económico – financiera, asesoramiento y consultoría. Especialistas en análisis fundamental y derivados.
- > O&F (Options and Futures): Centro de prestigio de formación financiera miembro del European Bank Training Network. Especialistas en análisis técnico.

- > FEF (Fundación de Estudios Financieros): creada por el Instituto Español de Analistas Financieros para la investigación y formación independiente en economía y finanzas. Certificador CIAA en España.

En el área de Gestión:

- > INSEAD: Fontainebleau, Francia. Primera escuela de negocios europea, cuarta posición en el ranking mundial.
- > Comillas (ICADE): Referente nacional en formación superior y de postgrado.
- > Cap Gemini Ernst& Young: consultora especializada en desarrollo de habilidades directivas.

En el área de Tecnología y Procesos:

- > SAP: líder mundial en provisión de soluciones de negocio colaborativas para todo tipo de industria.
- > Softgal Gestión: empresa del grupo Caixa Galicia dedicada al desarrollado de aplicaciones.

4. La oportunidad para los alumnos de ITE de realizar módulos en intercambios con universidades de prestigio.
5. La dotación de becas de estudios y la concesión de condiciones ventajosas de financiación.
6. La oportunidad de incorporación profesional al grupo Caixa Galicia para los alumnos.
7. El acceso a prácticas en empresas del Grupo Caixa Galicia o asociadas como complemento a la formación recibida en los programas.

Además de la actividad externa, en la que cualquier entidad o persona puede ser partícipe, la actividad de ITE Caixa Galicia también gestiona la formación interna de la entidad, en la que rigen los siguientes principios,

**a) Acercar la formación a todos nuestros trabajadores:**

En este afán de acercar la formación a cuantas más personas mejor, el departamento de formación interna a aumentado considerablemente su actividad en 2004. El cuadro que sigue recoge este aumento de actividad en comparación con 2003.

Han participado como monitores en sesiones de formación interna 81 empleados. El presupuesto destinado a formación ha sido de 3.059.100 euros.

**b) Reforzar la orientación y proactividad comercial, a través de programas que integren tanto aspectos operativos como de dinamización comercial, pero siempre al servicio de las necesidades del cliente.**

Se ha profundizado en los aspectos puramente comerciales y operativos de la función comercial, integrándolos

ÁREA DE FORMACIÓN		
	% horas dedicadas	% presupuesto €
Servicio al cliente	83,54	70,00
Habilidades	4,56	8,00
Idiomas	1,00	2,15
Tecnología	5,20	12,00
Otros	5,70	7,85
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

en programas que garanticen que la experiencia dentro del aula sea lo más cercana posible a la realidad de las oficinas. En este sentido se ha extendido el Programa Avanzados de Orientación Comercial a interventores y responsables de riesgos, incidiéndose en la idea de un equipo comercial único e integrado por cada oficina.

La propia evolución del perfil de cliente, cada vez más informado, con una mayor cultura financiera pero enfrentado a una cada vez más compleja oferta de servicios, obliga a que el papel de las entidades financieras se orienta hacia el asesoramiento global, teniendo en cuenta la situación en que se encuentra el cliente y sus nece-

PRI  
PR2

LA9

ACTIVIDAD	Número de grupos / Acciones		Número de alumnos		Número de horas lectivas	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
	<b>Totales</b>	<b>829</b>	<b>532</b>	<b>7.374</b>	<b>9.722</b>	<b>89.056</b>
F. interna	383	338	6.259	6.432	65.839	71.666
F. a distancia	296	39	296	39	6.216	814
F. externa	144	142	225	223	5.121	2.230
F. on line	6	13	594	3.028	11.880	64.400

> del nº de horas que de acciones —> Orientación a programas  
 Incremento on-line —> Racionalización presencial  
 Exigencia del alumno  
 Operativa + dinamización comercial

sidades a futuro de todo tipo: rentabilidad, riesgo, liquidez...

Para garantizar esa función de asesoramiento en Caixa Galicia, siguiendo las recomendaciones de la CNMV, se ha formado en comercialización de productos de inversión con riesgo, hasta el 31 de diciembre de 2004, en modalidad presencial a 843 empleados, y en modalidad on line a 216 empleados, que han superado con éxito las pruebas de conocimiento diseñadas por Analistas Financieros Internacionales (AFI) a tal efecto. Además, en 2004 se ha lanzado un nuevo programa que refuerza la capacidad de asesoramiento de los empleados en temas fiscales, pues cada vez es más importante para prestar un asesoramiento correcto ser capaz de dimensionar la rentabilidad no sólo financiera, sino también fiscal.

#### **c) Atención a las necesidades específicas de cada territorial.**

Además de los planes globales, en 2004 se ha prestado especial interés a las necesidades particulares de cada territorial.

Otro de los pasos dados en este acercamiento a las territoriales fue el de potenciar la descentralización geográfica de alguna de las acciones formativas, permitiendo de este modo, además de un tratamiento más específico de la problemática de cada territorial, un mayor nivel de asistencia y un menor esfuerzo personal para los participantes..

#### **d) Cumplimiento de las recomendaciones legislativas, del Banco de España y de la CNMV.**

Además de la acreditación de la asimilación de la formación recibida en materia de productos de inversión, Caixa Galicia se hace eco de las diversas recomendaciones que

en materia formativa hacen diferentes organismos. De este modo, más del 75% de los interventores de la entidad han recibido formación en modalidad presencial en materia de Prevención del Fraude y Blanqueo de Capitales, de los que la totalidad de los que han realizado las pruebas de conocimiento que han superado satisfactoriamente.

Asimismo, han finalizado un curso de Prevención de Riesgos Laborales 1.778 empleados, que han superado en su totalidad el examen final.

#### **e) Asunción de un rol proactivo y protagonista en los proyectos estratégicos lanzados desde Caixa Galicia en 2004.**

Los proyectos estratégicos iniciados por Caixa Galicia en 2004 se han visto siempre soportados por acciones formativas para garantizar que los nuevos equipos comerciales generen valor para los clientes en sus nuevas funciones desde el primer momento.

Pueden citarse a modo de ejemplo el programa dirigido al equipo CRM, destinado a potenciar la banca de empresas, cuyos participantes recibieron un intenso programa de formación definido ad hoc para el proyecto; o el programa de expansión geográfica, en el que los empleados destinados desde Galicia a otras provincias, recibían un completo programa combinado con estancias formativas previo a la asunción de sus nuevas responsabilidades.

#### **f) Mayor individualización de los planes de formación y comunicación anual de dichos planes.**

La elaboración de planes individuales de formación, iniciada en 2003, se perfecciona en 2004 con la consideración de nuevas fuentes de información sobre las necesidades individuales, como los planes de carrera, las evaluaciones de desempeño y el análisis de potencial.

CSR4

Además, por primera vez en 2004 cada empleado de red comercial conoció a principio de año la mayor parte de su plan de formación individual, a falta del resto que se compondrá de nuevos programas que se vayan definiendo y de la formación de actualización. Esta mayor anticipación permite que los equipos comerciales y sus jefes de zona puedan organizar y planificar mejor el trabajo.

#### g) Predominio de la formación presencial pero creciente importancia de la formación on-line.

Aunque la formación presencial siga siendo la principal modalidad formativa (71.000 de las casi 140.000 horas lectivas), este tipo de formación se combina cada vez más con acciones on-line (más de 64.000 horas lectivas), que complementan a la formación presencial dándole una mayor continuidad en el tiempo. Esta metodología, además, flexibiliza más las acciones formativas, haciéndolas accesibles a todo el mundo.

#### h) Mejores resultados que en 2003

Prácticas como la utilización de monitores internos, la racionalización del número de acciones formativas, el desvío hacia la modalidad on-line de aquellas partes de cada programa cuya impartición presencial no añade valor o la descentralización geográfica de las acciones formativas presenciales, han permitido que se hayan superado incluso los resultados del año anterior.

**CG30**

#### i) Instauración de prácticas socialmente responsables

Prácticas como la utilización de papel reciclado, las copia a doble cara, etc... orientadas a minimizar el impacto en la naturaleza de nuestra actividad, han sido instauradas en el departamento de Formación de Caixa Galicia y seguidas por todos sus empleados, al igual que se ha hecho con otras unidades.

## PRESTACIONES SOCIALES Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL

LA12

Como se ha indicado, garantizar el bienestar profesional y personal de nuestros empleados y favorecer la conciliación entre vida laboral y familiar es una de las prioridades de la entidad. Por ello, Caixa Galicia pone a disposición de sus trabajadores un conjunto de beneficios sociales que con frecuencia van más allá de los estipulados en convenio.

- **Plan de pensiones.** Actualmente existen dos colectivos:

1. **Prestación Definida**, con 236 partícipes a quienes se garantiza un complemento de pensión de la Seguridad Social, establecido en un porcentaje sobre el salario pensionable.
2. **Aportación Definida**, con 3.346 partícipes. La entidad aporta anualmente un 5% sobre el salario pensionable, y al alcanzar la jubilación, el empleado puede optar por cobrar el capital acumulado o transformarlo en renta.

Además, las prestaciones de Riesgo (Invalidez y Fallecimiento) son comunes a los dos colectivos y complementarias de la pensión que establezca la Seguridad Social.

- **Seguro de vida:** Caixa Galicia aporta el 50% del coste de un seguro de vida para cada empleado, lo que supuso una inversión total en 2004 de 137,5 miles de euros para un colectivo de 3002 empleados adscritos, con coberturas de 60.000 euros en caso de fallecimiento por accidente, 24.000 euros en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y 12.000 euros por invalidez total.



- **Ayuda a estudios oficiales:** Se cubre el gasto realizado por el empleado con una aportación del 90% del importe de matrícula y libros. En 2004, 63 empleados han seguido estudios con financiación de Caixa Galicia.
- **Ayuda para guardería y estudios de hijos:** Se entregan 402 euros por hijo menor de 25 años sin ingresos propios, cuantía que se duplica si es necesario que pernocte fuera del domicilio familiar, y que se incrementa sustancialmente en caso de minusvalía. A partir de 2004 se añade una ayuda de guardería para hijos menores de tres años por un importe de 525 euros al año. En 2004 se destinaron 1,8 millones de euros a este fin, beneficiando a 2.350 empleados.
- **Ventajas en condiciones financieras:** Los empleados de la entidad cuentan con unas condiciones muy ventajosas en la contratación de productos y servicios financieros (préstamos, tarjetas, cuentas corrientes, operaciones de valores, ...). En diciembre de 2004, el saldo de préstamos vivienda ascendía a 90,76 millones de euros (del que se beneficiaban 1.748 empleados; en préstamos sociales ascendía a 16,58 millones de euros).

## RELACIONES LABORALES Y ACTIVIDADES SOCIALES

Caixa Galicia mantiene de manera permanente una relación constante y fluida con la representación social de los trabajadores, colaborando con las cinco secciones sindicales constituidas dentro de la empresa, en la protección de las libertades y derechos de toda la plantilla, al margen de las lógicas disparidades que pueden surgir al abordar aspectos puntuales.

De esta forma, acciones que impulsan esta constante relación son:

- El Comité de Seguridad y Salud. LA6
- La constitución de diversas Comisiones Técnicas paritarias con los representantes de los trabajadores para abordar temas como:
  - > El Seguimiento de la Clasificación de Oficinas (que afecta a 2.800 empleados), cuya funcionalidad permite la continua revisión de los criterios que afectan a los empleados de Red Comercial. HR4
  - > La Igualdad de Oportunidades, con la firma de un protocolo exhaustivo, en el que se garantizan medidas de conciliación de vida laboral y familiar, se favorece la igualdad y se analizan situaciones de mejora constante. LA10
  - > La Formación, con un fluido canal de comunicación entre la representación social y los gestores de la formación interna.
- Se respeta escrupulosamente el crédito horario sindical de los representantes sociales de nuestra organización, así como la libranza de los delegados para negociaciones sectoriales de ámbito estatal, negociación del Convenio Colectivo y participación en otras Comisiones.
- Se ha procedido a la firma, en fecha 1 de junio de 2004, de un Acuerdo Social de calado para toda la plantilla, cuyos ejes principales han sido mejoras en el sistema de préstamos y anticipos sociales, así como una distribución de la jornada más acorde con

las necesidades del negocio y la conciliación de la vida laboral y familiar.

- **Club Caixa:** Financiado por la propia caja para la organización de actividades de orden lúdico, que posibiliten la integración y relación entre los empleados y sus familias. Actualmente existen 13 Clubes Caixa que agrupan a todos los empleados de la organización, y que entre otras iniciativas, en consonancia con la sensibilidad y vocación social de la entidad, durante el pasado año organizó multitud de talleres de actividades, culturales, formativas y de ocio. Destacó el último año la actividad de senderismo, que en etapas entre Marzo y Junio, recorrió el Camino de Santiago desde distintos puntos de partida que confluyeron en una Jornada de Hermandad en Santiago de Compostela con una Ofrenda con peregrinos de nuestra entidad, procedentes de distintas agrupaciones.

Para todas estas actividades del Club Caixa, la Caja realizó durante el pasado año una aportación de 350.000 euros.

## LA4

## COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna constituye uno de los pilares fundamentales para la gestión y difusión del conocimiento generado en la organización. Para ello se han diseñado sistemas de comunicación respetuosos con el medio ambiente y que, partiendo de la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, permitan gestionar la información en la organización desde la permanente búsqueda de la eliminación del papel como soporte básico de comunicación.

Los foros y el canal "Diario Caixa", que articula los procedimientos de información interna en la organización, son,

junto a la formación, la base de la Comunicación Interna, al hacer partícipes a los empleados de los cauces de difusión del conocimiento generado entre una plantilla donde la mitad de sus componentes son titulados universitarios.

El Diario Caixa, el portal de las comunicaciones de Caixa Galicia, es un sitio web en Intranet que recoge toda la información normativa y no normativa que se genera en la entidad. Los principios sobre los que se basa son:

- Personalización del portal, permitiendo a los empleados que puedan configurar desde el saludo inicial hasta el idioma en que navegar. Se trata de un portal multilingüe, diseñado incluso para poder emitir la información en varios idiomas aunque, por las propias características de la plantilla y distribución de los centros de trabajo, el idioma común para todos es el castellano. En Portugal, el sistema incluye las informaciones para el personal de este país en portugués.
- Segmentación de la información, al permitir que ésta se transmita y esté disponible para perfiles específicos de conocimiento en función de su naturaleza.
- Integración de informaciones, al tratar de la misma manera toda la información de carácter normativo, relativa a procedimientos e instrucciones de obligado cumplimiento, y la información no normativa, de carácter sociocultural, laboral o puramente informativa.
- Participación de los empleados. El Portal ha diseñado tipos de documentos y, en función de cada tipo y de cada emisor, se han instalado "work flows" de autorizaciones que permiten la universalización de la capacidad de informar y, además, potencia la recogida de opiniones y sugerencias de los destinatarios de las informaciones.

Durante 2004 se emitieron 11.196 notas electrónicas, de las que 138 fueron de carácter normativo: 17 Normas Generales, 6 Manuales, 99 Circulares para España y 15 Circulares para Portugal.

El Diario Caixa se constituye así en el Portal de las Comunicaciones Caixa Galicia y el vehículo indispensable para acceder a toda la información de la entidad, puesto que prácticamente todos los empleados tienen ordenador personal y los pocos que no tienen PC en su puesto de trabajo, sí disponen de un punto de acceso en su unidad.

Los registros diarios de acceso se sitúan en más de 3.400 visitantes distintos, lo que refleja la práctica totalidad de la plantilla, con más de medio millón de peticiones diarias al Portal y un total medio de tiempo invertido ligeramente superior a los cuatro minutos.

El Diario Caixa permite, además, que los empleados puedan utilizar el mismo sistema de recepción para originar consultas y sugerencias, que se trasladan a los responsables de las áreas afectadas. Asimismo, la unidad de Comunicación fue la encargada de gestionar el foro abierto para todo el personal para atender a sus consultas sobre el contenido del nuevo convenio colectivo de las cajas.

CG30

Además, el Diario Caixa integra numerosas áreas temáticas, utilidades y portales en Intranet de carácter especializado. Entre ellos destaca el Portal de Recursos Humanos, donde todos los empleados disponen de la información de carácter personal y laboral, desde las nóminas hasta la información económica relativa a su Fondo de Pensiones. Asimismo, pueden realizar numerosos trámites administrativos sin necesidad de recurrir al papel.

El Portal de Recursos Humanos se encuadra en el marco global de acceso automatizado a la información genera-

da por la dirección de este área funcional. Durante 2004 la media de accesos por empleado a este portal fue de 79, registrando accesos mensuales de la práctica totalidad de la plantilla. En total, recibió 272.769 visitas, que efectuaron 2.351.420 consultas.

Por otra parte, uno de los principios de la comunicación interna es que sea bidireccional. Por ello, se han seguido desarrollando los FOROS, que estimulan la participación y el trabajo en grupo y aportan una serie de ideas y sugerencias por parte del personal que contribuyen a la mejora de procesos, además de estimular el sentido de pertenencia a la organización. En esta línea cabe destacar el Foro Emigr@, cuyos objetivos son la traslación de operaciones habituales en ventanilla y de escaso valor añadido a otros canales y la mejora de la eficiencia de las operaciones básicas en oficinas. En este foro se han realizado 500 aportaciones de los usuarios, abriéndose 350 líneas de debate. Fruto de su análisis, 45 de esas propuestas han dado lugar a 10 nuevas implantaciones.

CG5

LA17

Una de las principales iniciativas en el ámbito del medio Ambiente es la reducción en el consumo de papel y tóner, tanto en la operatoria interna, como en los procesos de comunicación con el cliente. En este sentido, a través del Foro Emigr@ se han recibido iniciativas que afectan a ambas vertientes en la tramitación de los expedientes de préstamos hipotecarios y en la opción de recibir o no, a gusto del cliente, el justificante en las operaciones de cajeros automáticos.

CG30

En Corporación Caixa Galicia, Softgal ha habilitado durante el año 2004 una Intranet con el propósito de que todos los profesionales participen del máximo nivel de información a lo que se une el objetivo de fomentar la participación del empleado mediante foros de discusión, buzón de sugerencias, o el tablón de anuncios, teniendo la oportunidad de realizar aportaciones.

Además y desde el año 2002 el departamento de marketing de Softgal lidera la publicación de una revista empresarial especializada en Tecnologías de la información y las comunicaciones, en la que se incluyen artículos redactados por el personal de la empresa.

LA14

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Unas adecuadas condiciones en el puesto de trabajo son la premisa de partida para el buen rendimiento y satisfacción de los empleados. El entorno de trabajo confortable y saludable redundan en la calidad de vida y del trabajo que realizan.

Para alcanzar este objetivo, Caixa Galicia aprobó en abril de 1997 la creación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, cuya actuación desborda los requerimientos planteados por la legislación vigente y se asientan sobre diez principios básicos:

El trabajo del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se ha desarrollado en:

- **Diseño de puestos:** Una vez definidas las pautas relativas a la ergonomía, alcance visual, alcance manual, espacio y condiciones ambientales presentes en los proyectos de obras y en la adquisición de mobiliario, equipos informáticos, de telefonía y demás equipos de trabajo, se han adaptado los puestos a las personas, lo que ha implicado la colocación de 151 sillones ergonómicos específicos (176 en 2003), 3.083 pantallas planas (415 en 2003), 18 teléfonos con cascos (32 en 2003), 53 reposapiés, 5 reposamuñecas, 2 atriles y 998 elevadores de pantalla.
- **Accidentes e incidentes laborales:** El pasado año se ha puesto en marcha en colaboración con la Mutua La Fraternidad un protocolo de actuación relativo a los accidentes de trabajo, creándose un volante de asistencia sanitaria electrónico (VSA), a fin de facilitar una atención más rápida a los accidentados y

### DECÁLOGO DEL SEVICIO DE PREVENCIÓN DE CAIXA GALICIA

1. La prevención de riesgos laborales es parte integrante de la organización.
2. La responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es compromiso de toda la caja.
3. La entidad asume el compromiso de conseguir el mejor nivel de seguridad y salud en el trabajo, aceptando las disposiciones legales al respecto.
4. La prevención de riesgos laborales es razonable con la política de recursos humanos.
5. Toda la caja asume la adopción y difusión de los objetivos de la política de prevención implantada.
6. La prevención de riesgos laborales es conocida, informada, desarrollada y preservada por todos los niveles de la caja.
7. Se da garantía a la participación e información de todos los trabajadores.
8. El sistema de gestión será actualizado de forma periódica, adaptándolo al progreso de la técnica.
9. La caja garantiza a todos los trabajadores una adecuada y suficiente información y formación en prevención de riesgos laborales.
10. Se asumen los medios humanos y materiales necesarios para la consecución de todos los fines para el desarrollo de la mejor prevención de riesgos laborales.

LA5

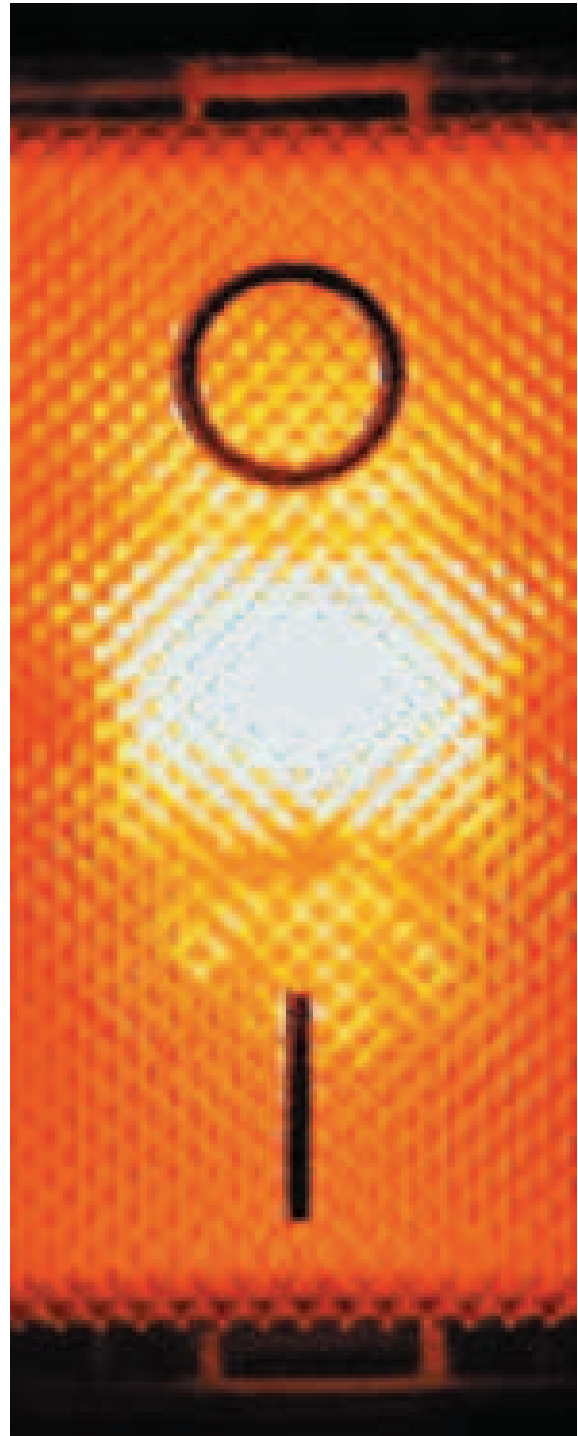
LA7

ABSENTISMO		
	2004	• 2003
Accidentes en el centro de trabajo	29	• 50
Con baja	5	• 14
Sin baja	24	• 6
Jornadas perdidas	89	• 459
<b>Duración media (días)</b>	<b>22,4</b>	<b>• 32,78</b>
Enfermedad y maternidad	932	• 863
Enfermedad común	891	• 911
Maternidad:	41	• 42
Jornadas perdidas	29.092	• 40.905
<b>Duración media</b>	<b>23,65</b>	<b>• 44,9</b>

la elaboración del correspondientes parte de accidente de trabajo (PAT) para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

CG31

- Higiene industrial:** El Servicio de Prevención ha creado un "Protocolo de calidad ambiental", con el objetivo de valorar, de manera periódica y sistematizada, la calidad del aire desde el punto de vista higiénico en todos los lugares de trabajo. Para llevar a cabo este estudio, mensualmente, se procede al análisis aleatorio de cuatro oficinas de la entidad. Este programa de mediciones, así como el protocolo, fueron expuestos en el Comité de Seguridad y Salud en las sesiones del 31 de marzo y 2 de julio de 2004, de acuerdo con los artículos 18 y 38 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. El 19 de octubre se realizaron muestras del estudio de calidad ambiental en las oficinas de Mieres, Lugones, Urbana 1 de Gijón y Urbana 1 de Oviedo. El día 20, el muestreo se llevó a cabo en las oficinas de Benavides de Órbigo, Veguellina de Órbigo, La Bañeza y Astorga. El 5 de noviembre el estudio se hizo en la



Oficina Principal de Ferrol. El 15 de noviembre las oficinas de la Territorial de Catalunya: Granollers y Badalona, fueron las escogidas y el día 16 el muestreo se llevó a cabo en Figueres y Girona.

CG3

CG35

- Medicina en el trabajo:** El Comité de Seguridad y Salud está formado por seis representantes de la empresa y 6 representantes de los trabajadores y tiene como objetivo la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención, la puesta en común de las necesidades detectadas y la verificación del cumplimiento de la normativa en materia de prevención. La Auditoría externa certifica que Caixa Galicia cumple satisfactoriamente con la normativa de Prevención de Riesgos Laborales.

#### ACTIVIDAD ASISTENCIAL DEL SERVICIO MÉDICO

	2004	•	2003
Reconocimientos médicos	2.145	•	2.422
Consultas médicas	1.385	•	644
Asistencia en enfermería	2.080	•	2.289
Vacunaciones	920	•	1.049

- Formación:** A 31 de diciembre de 2004 han sido formados 1.524 empleados en materia de prevención de riesgos

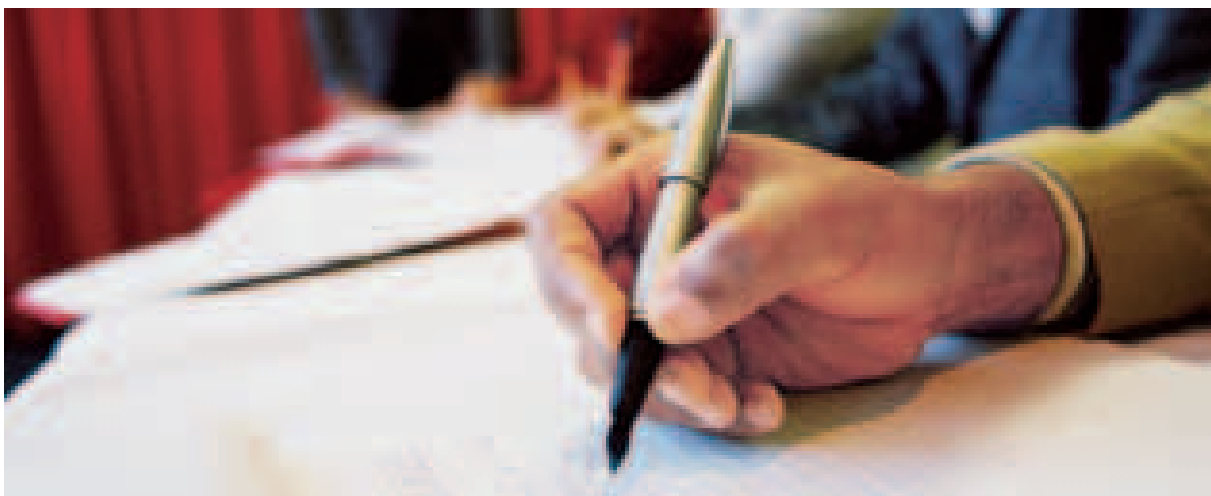
CG40

	2004	•	2003
Curso on line de PRL	1.524	•	646

Curso vestibular de Prevención de Riesgos Laborales. En junio de 2003 se remitió a todos los empleados en activo y, desde ese momento, se entrega a todos los empleados que entran en la entidad en el momento de la firma del contrato laboral.

#### RELACIONES LABORALES

Caixa Galicia es respetuosa con los derechos de sindicación y de representación de los trabajadores y representantes, manteniendo una relación constante entre la empresa y las representaciones sindicales a través de la figura creada al efecto de Jefe de Relaciones Sindicales.



# CAIXA GALICIA Y LA SOCIEDAD

08



Caixa Galicia siempre se caracterizó por una marcada relación con la sociedad en la que tradicionalmente ha venido desarrollando su actividad, y cuenta con una larga experiencia en el logro de una acusada proyección social, que viene siendo creciente en los últimos años.

Esta proyección social de Caixa Galicia se percibe en dos ámbitos de actuación: en la actividad empresarial que le es propia, con la que genera riqueza y bienestar que se derraman de múltiples formas por el tejido social de su entorno de actuación, y con la actividad social, que se materializa en un conjunto de actuaciones de carácter cultural y asistencial.

## ACTIVIDAD EMPRESARIAL

En la actividad empresarial, Caixa Galicia aportó al Valor Añadido Bruto la cantidad de 555.453.000 euros, un

8,36% superior a la cifra alcanzada en 2003, lo que supone, aproximadamente, un 1,66% del VAB total generado en la Comunidad gallega. Esta aportación deriva de la retribución al factor trabajo, el pago de impuestos, el reparto de los flujos generados hacia su labor social y la capitalización de la entidad como condición de un crecimiento sólido.

APORTACIÓN AL VALOR AÑADIDO BRUTO			
MILES DE EUROS			
	2004	2003	Variación
Factor trabajo	172.158	163.774	8.384
Sector público	44.019	69.297	-25.278
Comunidad	55.401	51.500	3.901
Empresa	283.875	228.026	55.849
Valor Añadido			
Producto Nacional	555.453	512.597	42.856

EC10

EC13

SOC2



Otras aportaciones de la entidad a la sociedad, quizá no de tan fácil cuantificación, pero sí de especial relevancia, son las relativas a la actividad de Caixa Galicia como intermediador financiero, que se percibe en la vinculación de la entidad con el tejido empresarial, financiando parte de sus actividades; vinculación a las familias y a los profesionales, con la financiación de la vivienda, al consumo o el fomento del ahorro, que tanta importancia tienen en la generación de riqueza y bienestar en el seno de la sociedad.

A estas magnitudes hay que añadir la actividad de la Corporación Financiera, cuya cartera de inversiones demuestra fehacientemente la vinculación de la Caja con el tejido productivo de Galicia al estar presente en aque-

llas empresas y sectores de especial relevancia para el desarrollo de nuestra Comunidad. En 2004, la Corporación contaba con 1.100 millones de euros en empresas cotizadas como ENCE, Pescanova, Unión Fenosa, Banco Pastor y Azkar. Por otra parte, la Corporación cuenta con otras empresas de servicios participadas como Ciberviaxes, STD-Multiopción, HomeGalicia, Tasa Galicia, etcétera.

IB2

### LA LABOR SOCIOCULTURAL:

SOCI

El compromiso y aspiración última de la Caja es devolver a la sociedad, a través de su Obra Social y de la Fundación Caixa Galicia, la confianza que la propia





sociedad ha depositado en ella. La elección y programación de actividades se ha realizado aplicando los criterios de:

- **Atención a los sectores sociales más vulnerables**, reorientando sus actuaciones hacia nuevos campos de actividad, no cubiertos por los poderes públicos o que responden a las nuevas demandas y necesidades socioculturales que se han generado en el seno de la sociedad, como es la atención a nuestros mayores, los discapacitados o los inmigrantes. Una sociedad en constante evolución requiere este enfoque dinámico de la acción social por parte de la Caja para contribuir de forma sostenida y consistente a su avance.
- En segundo lugar, la **descentralización de la Obra Social** para acercarla a todos los ámbitos geográficos y a todos los grupos sociales, en clara muestra de universalidad de sus actuaciones. En este sentido, son beneficiarios de las actividades de la Obra Social de Caixa Galicia un amplio espectro de grupos sociales de toda Galicia, a lo largo de la cual cuenta con una amplia red de centros socioculturales y asistenciales, que facilita la accesibilidad a la asistencia y a la cultura a toda la población.

IB3

- Un tercer criterio es la **realización de actividades innovadoras, con un claro efecto multiplicador de la rentabilidad social**. El dinamismo de una entidad se mide no sólo por su capacidad de respuesta a las nuevas demandas y necesidades sociales, sino también por la forma innovadora con que hace frente a las mismas, incorporando nuevos instrumentos capaces de multiplicar la rentabilidad social. En este sentido, Caixa Galicia buscó fórmulas innovadoras de capital riesgo para la promoción de proyectos sociales, como el apoyo a los mayores dependien-

tes, la programación de ambiciosos planes de formación con clara repercusión en el empleo, los microcréditos y otras iniciativas, clara muestra del talante innovador de la entidad, que posibilita que su acción social responda a demandas y necesidades sentidas y que beneficie a un mayor número de personas. En 2004, la Corporación Caixa Galicia invirtió, a través de su Fondo Social y de InverCaixa, 35 millones de euros, con lo que dispone ya acumulados, desde 2000, 65 millones de euros a través de estos fondos de capital riesgo.

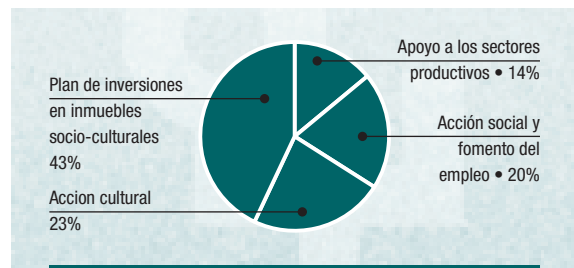
- Este efecto multiplicador de la acción social se percibe con más nitidez en las líneas de colaboración que Caixa Galicia viene manteniendo con otras entidades e instituciones, públicas o privadas, impulsando, apoyando y financiando una serie de proyectos que surgen desde diversos ámbitos de la sociedad. En este sentido, las 784 asociaciones no lucrativas que se integran en Socialia o las que en 2004 han recibido algún tipo de apoyo son una muestra de esta política de colaboración, que adquiere especial relevancia en un contexto en el que el llamado tercer sector alcanza un creciente protagonismo y una alta capacidad de movilización social.

Con estos principios de actuación, Caixa Galicia realizó, potenció e impulsó numerosas actividades en pro de la cultura, la atención social, la educación, el deporte y el ocio, de las que se beneficiaron distintos colectivos de la población gallega. Más de dos millones de personas se beneficiaron del amplio programa de actividades desarrollado por la Obra Social y la Fundación Caixa Galicia. La vocación social de la entidad ha contribuido al impulso del bienestar social y al avance del saber y la cultura, abarcando una serie de parcelas no cubiertas suficientemente por los poderes públicos en la atención y satisfacción de las necesidades básicas de la población.

La progresión de los recursos asignados en los últimos años al desarrollo de la actividad social, unido a los cambios que se están produciendo en las nuevas demandas planteadas por la sociedad, han propiciado un rediseño de la estrategia social de Caixa Galicia, con el objetivo de conseguir que la Obra Social contribuya a la transformación de la sociedad haciendo frente a los nuevos desafíos que ésta tiene planteados: el envejecimiento de la población, los retos de la sociedad de la información, la lucha contra la exclusión social, la contribución al des-

arrollo sostenible, el fomento de la solidaridad y la igualdad de oportunidades, el apoyo al voluntariado y la participación social, así como la promoción de la ciencia y la cultura. Se trata, en definitiva, de detectar las demandas sociales emergentes y contribuir de forma decisiva al desarrollo de la comunidad.

PRESUPUESTO	
MILES DE EUROS	
Obra Social	45.205,67
Fundación Caixa Galicia	16.837,44
<b>Total gastos</b>	<b>62.043,11</b>
Ingresos derivados de actividades y remanentes presupuestados	10.543,11
<b>Total presupuesto</b>	<b>51.500,00</b>



De acuerdo con esta filosofía general de la Obra Social, se relacionan a continuación las principales líneas de aquellos programas desarrollados en 2004 que más encajan con la Responsabilidad Social Corporativa.



## PROGRAMA DE COHESIÓN SOCIAL

La pobreza y la exclusión social adoptan múltiples formas, detrás de las cuales está la falta de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y demás recursos, derechos y servicios. Llevar a la práctica iniciativas importantes y coordinadas para las personas en situación de vulnerabilidad figura entre las prioridades de la Obra Social de Caixa Galicia, a través de cuyo Programa de Cohesión Social, Caixa Galicia tiene como objetivo principal mejorar la situación de aquellas personas que se encuentran en riesgo de exclusión.

Este objetivo se ha traducido en una serie de iniciativas destinadas a romper todo tipo de barreras, con acciones de integración para los inmigrantes, medidas para acercar y subsanar la realidad de las personas con minusvalías, luchar contra la discriminación y la pobreza, y favorecer la igualdad de oportunidades entre el hombre y la mujer.

Para ello se han estructurado, en colaboración con numerosas entidades tanto públicas como privadas, estas líneas de intervención básicas:

ados de larga duración o con un empleo precario o personas con discapacidad.

Caixa Galicia ha dispuesto una red de entidades colaboradoras cuyo fin es servir de enlace entre los beneficiarios finales y la entidad, ofreciendo asesoramiento y apoyo técnico a los emprendedores para la elaboración de su plan de empresa, estudiando la viabilidad económica del mismo, y haciendo un seguimiento de la iniciativa. Durante el año 2004 esta red ha sido fortalecida con la incorporación de nuevas entidades públicas y privadas como el Ayuntamiento de Vigo, el Consorcio de As Mariñas, la Fundación Galicia Emigración o la Unidad de Promoción Económica del Ayuntamiento de A Coruña.

Hasta el momento se han tramitado más de 200 solicitudes, de las cuáles se han aprobado algo más de un centenar de proyectos. El importe medio de los préstamos está situado en torno a los 10.000 euros para la línea de financiación propia de Caixa Galicia.

Un 65% de las empresas creadas con un microcrédito de la Obra Social de Caixa Galicia han sido puestas en marcha por inmigrantes (en muchos casos emigrantes retornados con nacionalidad española), en más de un 90% procedentes de América Latina, y un 45% de españoles, de los que un 70% son mujeres.

AMI3

## PROGRAMA PILOTO DE MICROCRÉDITOS

Este programa, que evidencia el talante innovador de la Obra Social de Caixa Galicia, está dirigido a apoyar a todas aquellas personas excluidas del acceso al crédito por la vía convencional, que desean poner en marcha un proyecto de autoempleo. Se consideran colectivos prioritarios de este programa las mujeres con cargas familiares, los inmigrantes y emigrantes retornados, desemple-

### Primer Programa Piloto de Codesarrollo

Mediante un convenio de colaboración firmado el 31 de mayo con la Xunta de Galicia, la Fundación Galicia Emigración y la Obra Social de Caixa Galicia, en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de su Dirección General de Integración de los Inmigrantes, pusieron en marcha el I Programa Piloto de Codesarrollo.



Este programa tuvo por objetivo apoyar a la colectividad inmigrante en su dimensión de agente central en la generación de riqueza y desarrollo económico conjunto para las sociedades de origen y acogida del flujo migratorio, mediante el fomento del espíritu emprendedor y la promoción del ahorro productivo.

El programa constó de varias fases:

1. Realización de 15 jornadas de sensibilización celebradas en la Comunidad de Madrid (12) y la Comunidad de Galicia (3).
2. Impartición de 5 cursos de emprendedores de 200 horas teórico-prácticas y tutorías (3 en Pueblo Nuevo, 1 en Alcorcón y 1 en Vigo) y uno de agentes de Desarrollo de 180 horas (Madrid), dirigidos a inmigrantes de nacionalidad colombiana, ecuatoriana, peruana, boliviana y argentina.
3. Elaboración de 95 proyectos empresariales, desarrollados por los alumnos de los cursos de emprendedores y presentación en varias fases de aquellos que reciban la calificación de viables para el estudio de su financiación a través del programa piloto de Microcréditos de la Obra Social de Caixa Galicia.

## APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Un 9% de la población española, algo más de tres millones y medio de personas padece algún tipo de discapacidad, afectando a un número considerable de familias españolas y gallegas. Por ello, Caixa Galicia, a través de su Obra Social, colabora con diferentes organizaciones de personas con discapacidad en la mejora de la calidad de vida de este colectivo.

Se trata de colaboraciones enfocadas a la ampliación de los recursos asistenciales, la facilitación del acceso a una formación adecuada y a la información, y a proporcionar a las personas con discapacidad un trabajo productivo y remunerado, que facilite la integración laboral de éstos en el mercado ordinario de trabajo.

Con esta finalidad de apoyar proyectos coordinados, la Obra Social de Caixa Galicia colaboró con el Comité de Entidades de Representación de Minusválidos de Galicia, CERMI GALICIA, cuya finalidad es la intermediación entre las empresas y el colectivo de personas con alguna discapacidad física para lograr el acceso de estos al mercado laboral.

Durante el año 2004 se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Colaboración con la Federación Gallega de Familiares e Enfermos Psíquicos, FEALES, en el programa "Observatorio para el Empleo de Personas con Enfermedad Mental "OEDEM", que consiguió la inserción laboral de 35 usuarios en 2004, lo que supone un incremento del 68%.
- Colaboración con la Asociación Special Olympics Galicia, cuyo fin es promocionar a las personas con discapacidad intelectual a través del deporte, el tiempo libre y el ocio. Con motivo del Año Santo 2004, Special Olympics celebró la Peregrinación a Santiago y la Jornada de Convivencia de los asociados con familias, profesionales y amigos, en la que participaron 700 personas con discapacidad intelectual.

Asimismo Caixa Galicia también colaboró con esta asociación en el Programa de Vacaciones de Verano 2004, que acogió a 450 personas de 17 asociaciones.

- Colaboración con cuatro Asociaciones de la Federación de Asociaciones a favor de las Personas con Atraso Mental de Galicia, FADEMGGA, en la adquisición de medios de transporte versátiles, que faciliten la integración y participación de las personas con minusvalías, permitiendo su desplazamiento a los centros.
- Colaboración con la Federación de Asociaciones de Xordos do País Galego, FAXPG, para conseguir la inserción de al menos 40 contratos laborales con personas sordas de duración no inferior a los 12 meses.
- Colaboración con el Servicio de Integración Laboral (S.I.L.), puesto en marcha por COGAMI para gestionar las demandas de empleo, en el que se inscribieron 2.208 personas.
- Colaboración con el Centro Laboral Lamastelle, centro ocupacional y de producción laboral cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. La Obra Social de Caixa Galicia ha colaborado con este centro que atiende a 203 jóvenes y adultos, mayores de 18 años, con discapacidad intelectual o física.
- Colaboración con la Asociación de Minusválidos del Barbanza (AMBAR) en la construcción de un edificio destinado a centro ocupacional, prelaboral y de servicios múltiples en el ayuntamiento de Ribeira.
- Galicia en Velero Adaptado (GAVEA), que hizo posible la navegación de cinco personas que sufren diversas discapacidades como testimonio público de que ellos también pueden acceder a deportes exigentes.
- Colaboración en "Las aventuras de los siete": una comedia musical que contó con la asistencia de más

de 1.200 espectadores en Ayuntamientos y Centros de Educación Especial de la Provincia de Pontevedra.

- Fundación Privada Gaspar de Portolá, de Barcelona para la ayuda y resolución de problemas de adaptación de personas. La entidad está compuesta por 46 personas discapacitadas psíquicas y por 5 personas discapacitadas físicas.

## INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE OTROS COLECTIVOS VULNERABLES

Caixa Galicia colabora con buena parte de las asociaciones gallegas que buscan una mejora de la calidad de vida e integración de colectivos que presentan dificultades especiales en este ámbito. Sobresalen la colaboración que mantiene de forma habitual con entidades que desarrollan programas de apoyo a la rehabilitación, la formación y la inserción profesional de personas con problemas de drogodependencias, el apoyo a centros y organizaciones que prestan servicios de carácter asistencial, así como la difusión y la sensibilización de esta problemática social a través de actos programados en la red de aulas socioculturales.

En este año, la Obra Social ha colaborado con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción a través de la formación del personal médico de atención primaria para abordar el tratamiento de las personas afectadas por drogodependencias; con Érguete, Asociación de Ayuda a los Toxicómanos, en la creación de un programa de pisos de apoyo para personas que realizan tratamiento de rehabilitación y que carecen de recursos humanos y económicos; con la Asociación Ferrolana de Drogodependencia (ASFEDRO) en el programa "taller de medio ambiente", que atiende a personas con proble-

mas relacionados con el consumo de drogas; con la Fundación Monte do Gozo: Proxecto Home, para la prevención y tratamiento de toxicómanos de Galicia.

Con el objetivo de favorecer la integración de otros colectivos, la Caja colaboró en acciones como la *Formación para la inserción laboral* en Narón, cuyo objetivo es propiciar más oportunidades de empleo, así como desarrollar estrategias para emprender proyectos empresariales a pequeña escala. Con este fin se han diseñado tres programas diferentes: Cooperativas de Trabajo Solidario, Programa Alfatec-alborada y el Programa de Formación de la Mujer, de los que se han beneficiado 361 personas.

Al mismo tiempo, Caixa Galicia llevó a cabo acciones de difusión para sensibilizar y concienciar a la sociedad sobre los problemas de los colectivos en peligro de exclusión. Entre estas acciones hay que enumerar:

- La V edición de las Jornadas del Nuevo Lunes, que este año se han dedicado a “La Responsabilidad Social: cooperación empresa- ONL”;
- La edición de la “Guía del Camino de Santiago” para personas con discapacidad;
- La campaña “Boa Man”, una muestra de productos realizados por personas discapacitadas, en la que

participaron siete entidades para personas con discapacidad que disponen de centro ocupacional;

- Las Jornadas sobre “La violencia de género”, que contaron con la asistencia de 365 personas;
- El ciclo de conferencias sobre “La realidad de una minoría lingüística”, cuyo objetivo era dar a conocer un poco más a la Comunidad Sorda;
- La exposición de pintura “Arte y Capacidad”, para dar a conocer la habilidad y sensibilidad artística de los discapacitados psíquicos;
- La “I Jornada sobre Daño Cerebral Sobrevenido”, por Asociación de Daño Cerebral de A Coruña (ADACECO), a la que asistieron 150 personas y en la que distintos especialistas pusieron de manifiesto la problemática y necesidades de los afectados.

Dentro de este capítulo de ayuda a colectivos vulnerables hay que reseñar la Aportación al Fondo Familiares 11-M. Caixa Galicia participó en 2004, junto con las demás cajas, en el fondo de 10 millones de euros para ayudar a las víctimas de los atentados del 11 M, que gestiona una unidad administrativa de manera coordinada con la asociación de Víctimas. La caja aportó 314.845 euros.

## PROGRAMA DE MAYORES

Una de las demandas y necesidades que tiene planteadas la sociedad hoy es la atención a nuestros mayores. Galicia está experimentando un envejecimiento demográfico del 20,5%, superior en casi cuatro puntos a la media española. La esperanza de vida de los varones supera los 75 años y en las mujeres los 82 años. Aproximadamente el 20% de los mayores de 65 años viven solos. Este grupo poblacional tan numeroso no cuenta con una oferta suficiente de plazas residenciales y servicios de atención a los mayores.

De ahí que Caixa Galicia haya emprendido un ambicioso programa de mayores como uno de los conjuntos de actuaciones prioritarias de la Obra Social. El objetivo no es otro que dotar a una sociedad que tiene un grupo de población de edad cada vez más avanzada, de los servicios necesarios para que puedan mantener una calidad de vida y una asistencia adecuada.

Con este fin la Obra Social desarrolla cuatro líneas de actuación:

- Asistencia a la dependencia para atender las necesidades de los mayores que no se pueden valer por sí mismos y apoyo a sus familiares.
- Envejecimiento activo con la intención de mejorar la calidad de vida de aquellos que siguen queriendo mantenerse en forma.
- Fomento del profesionalismo dirigido a la formación de profesionales en todo lo concerniente a la atención y cuidado de las personas mayores.
- Realización de acciones de difusión con la finalidad de divulgar la realidad social de los mayores.

## ASISTENCIA A LA DEPENDENCIA

El plan de asistencia a los mayores dependientes de Caixa Galicia contempla la creación de equipamientos geriátricos con una red de centros residenciales. En 2004 se inauguró el primero de ellos, el Centro Gerontológico Euxa Narón, que cuenta con una residencia con capacidad para alojar a un mínimo de 150 usuarios y un Centro de Día, para 30 estancias, además de proporcionar atención a otras personas mayores mediante la prestación de servicios de rehabilitación, teleasistencia y atención domiciliaria.

El Centro ha supuesto una inversión de más de siete millones de euros. Está rodeado de un parque de más de 5.000 metros cuadrados y en sus siete mil metros construidos cuenta con todos los servicios de un centro de estas características.

Para favorecer el acceso de personas mayores con bajos recursos y necesidad de cuidados, que no pueden acudir a centros sociosanitarios públicos por no existir plazas suficientes, ni a los privados por falta de recursos económicos, Caixa Galicia comprometió una importante dotación económica (que supera los 500.000 euros anuales) mediante el Cheque Caixa Galicia para financiación de estancias.

Las primeras ayudas se concretaron a través de un convenio firmado entre Caixa Galicia y el Ayuntamiento de Narón, y permiten que personas mayores con insuficientes recursos puedan acceder a las plazas de un centro de estas características. La ayuda se ofrece tanto a los vecinos del Ayuntamiento de Narón como a los residentes en toda el área de Ferrolterra y los ayuntamientos de los alrededores.

Dentro de las actuaciones del Plan Gallego de Personas Mayores 2001-2006 se inició la construcción del Centro

Gerontológico de Vigo, en un solar cedido por el Concello de Vigo, situado en Lavadores, de casi 7.000 metros cuadrados. Albergará el segundo equipamiento geriátrico previsto por Caixa Galicia dentro de su plan de centros residenciales.

## ENVEJECIMIENTO ACTIVO

La contribución a la mejora de la calidad de vida de los mayores por parte de la Obra Social de Caixa Galicia cuenta con una larga tradición en los Centros de Mayores, que llevan años desarrollando actividades orientadas a conseguir una participación activa de los mayores en la sociedad mejorando su calidad de vida y contribuyendo a la redefinición de su papel como actores clave de la misma. Los Centros cuentan con sala de prensa, asesoramiento jurídico, servicios de podología y peluquería y en todos se programan actividades en ámbitos muy diversos (físicas, formativas, artísticas, talleres de manualidades varias y otras), cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de las personas a través de una atención personalizada que cuide su salud física y mental. En 2004, más de 43.000 mayores participaron en estas actividades.

La Obra Social cuenta con 10 Centros de Mayores ubicados en otras tantas ciudades y villas de Galicia a través de los que atiende a 40.000 mayores. En 2004 se han acometido reformas en la mayoría de ellos por un importe de 900.000 euros para mejorar su accesibilidad, su seguridad y las instalaciones en general para ampliar espacios y actividades. En 2004 se comenzó la construcción de un nuevo centro en Ribeira. En abril de 2004, Caixa Galicia firmó con el Ayuntamiento de Burela un convenio mediante el que se le cedía un local situado en la Avenida Arcadio Pardiñas para destinarlo a la instalación de un Centro de Mayores municipal.



Mención especial merece la **Residencia La Ciudad**, situada en el corazón de la Ciudad Vieja coruñesa, con fácil acceso a pequeños jardines y plazas, al paseo marítimo, al transporte público y, sobre todo, a servicios y equipamientos propios del centro de una ciudad, lo que facilita y mantiene la integración de los residentes en la vida de la urbe, constituyendo uno de sus principales atractivos..

Está prevista la realización de una serie de reformas para adaptar las instalaciones actuales a los requisitos de la normativa vigente en materia de accesibilidad, edificabilidad y seguridad. Con la inversión prevista, superior a los 600.000 euros, se prevé consolidar este dispositivo de atención gerontológica como un recurso asistencial de referencia durante otro largo período de tiempo.

## LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES

En los próximos años, las necesidades de asistencia a los mayores no pararán de crecer y, ante la imposibilidad de que muchos sean atendidos por las familias,



deben ser atendidas por servicios institucionales y comunitarios. Esta demanda de servicios requiere la adecuada capacitación y cualificación profesional de los trabajadores en el área de la gerontología. Para ello, Caixa Galicia creó en 2001 la Escuela Internacional de Gerontología, que desarrolló en 2004 su actividad formativa con el IV Curso, impartido por un profesorado procedente de diversas universidades, así como de centros de investigación y hospitales, al que asistieron 150 participantes.

Por otra parte, durante el año 2004 se han impartido en el Colegio Caixa Galicia dos cursos de atención especializada a las personas mayores. Son acciones de formación ocupacional que preferentemente van dirigidas a las personas desempleadas de larga duración y aquellas que se encuentran con especiales dificultades de acceso al empleo, como es el caso de las mujeres.

A su vez, la entidad ha colaborado con el Ayuntamiento de Vigo en la realización de doce cursos para personas mayores. La finalidad de estos cursos era contribuir a favorecer las relaciones sociales entre las

personas mayores, desarrollar su creatividad y aumentar su autoestima.

## ACCIONES DE DIFUSIÓN

Para divulgar la realidad social de los mayores, la Obra Social impulsó otra serie de acciones, como:

- *La Exposición colectiva de fotografía Imaxes Miores, en la que siete jóvenes artistas muestran diferentes miradas con un tema común: "los mayores";*
- *El II Certame de pintura dos maiores de Galicia: concurso-exposición de pintura al que se presentaron 163 artistas mayores;*
- *El ciclo de conferencias: "La tercera no es la vencida", que congregó a más de 1.100 personas;*
- *La Jornada de Abordaje Integral de la Enfermedad de Alzheimer, en la que se estudió la enfermedad tanto desde un punto de vista sanitario como social.*

## APOYO A LOS JOVENES

La juventud es un colectivo de especial atención para Caixa Galicia por cuanto en su seno están los gobernantes y dirigentes del futuro. Atender a la juventud, a su formación y educación, equivale a garantizar un futuro mejor para toda la sociedad.

Por ello, Caixa Galicia dedica una especial atención y grandes recursos a apoyar y formar a los jóvenes, desde la infancia hasta la adolescencia a través de múltiples líneas de acción, entre las que destacan:

### EDUCACIÓN EN CENTROS PROPIOS

La Obra Social de Caixa Galicia es pionera en la puesta en marcha de centros educativos. Cuenta con tres escuelas infantiles en A Coruña, Lugo y Monforte, el Centro de Formación Profesional "Colegio Mixto Caixa Galicia", mantiene la Biblioteca Infantil Nova 33 en Santiago y el Taller Infantil de Canto en el Orfeón Terra a Nosa Caixa Galicia. En todos estos centros se cuida la calidad de la enseñanza para que los niños y jóvenes logren su autonomía de comportamiento, afiancen su mundo de relaciones y desarrollen todas sus capacidades.

La Obra Social completa su actividad educativa con la realización de exposiciones, ciclos de cine, teatro, de animación a la lectura, visitas guiadas..., para completar la formación de los más jóvenes y hacer de la educación uno de los pilares de la sociedad, que la entidad tiene entre sus objetivos.

## INTEGRACIÓN DE MENORES

Caixa Galicia promueve planes de integración dirigidos a los menores más vulnerables, realizando actividades didácticas para que desarrollen diferentes facetas de su personalidad, difundiendo problemáticas que les afectan o alentándolos en la realización de actividades deportivas.

Destaca el programa "Conta cos teus", realizada con motivo del Día Internacional de los Derechos del Niño en colaboración con la Fundación Meniños, en el que participaron 2.350 niños de 3 a 12 años, en una campaña de sensibilización y educación sobre el derecho del niño a vivir en familia.

También, un año más, se colaboró con el Centro Agarimo de Laxobre, Arteixo, en la formación de alumnos con grandes dificultades escolares y habituados al fracaso escolar. En este centro se imparten Programas de Garantía Social, de Educación Especial y de Educación de Adultos.

## FORMACION EN VALORES Y PREVENCION

Al igual que el año anterior, en 2004 se han desarrollado otras actividades, como exposiciones, conciertos, concursos didácticos y competiciones deportivas en varios municipios, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo integral de los jóvenes. Programas como *Clases sen fume* o *Deixao e gaña* para combatir el tabaquismo; *Cinensino*, para prevenir las drogodependencias, el programa *Conducción segura* para reducir la elevada cifra de siniestros juveniles en la carretera, o la *Peregrinación Europea de Jóvenes* a Santiago, con motivo del Año Santo, fueron desarrollados en colaboración con varias entidades.

	Cursos/ talleres	Alumnos/ residentes	Socios	Usuarios de servicios
Colegio mixto Caixa Galicia	6	• 258		
Escuelas infantiles	11	• 311		
Residencia La Ciudad		• 71		
Biblioteca Nova 33	213	• 5.055	• 6.305	• 11.938
Centros de Ciberalia	99	• 1.754	• 11.295	• 75.210
Centros de mayores	949	• 43.062	• 33.741	• 268.158
<b>Total</b>	<b>1.278</b>	<b>• 50.511</b>	<b>• 51.341</b>	<b>• 355.306</b>

## FOMENTO DE LA CULTURA ARTÍSTICA

La Fundación Caixa Galicia organizó visitas a exposiciones, como la que programó de Chillida, de niños menores de 11 años, que estuvieron guiados por un cuentacuentos y que disfrutaron de las ideas que inspiran a los artistas desde un punto de vista ameno, donde primen los juegos y ejercicios.

## FORMACION AVANZADA: BECAS

La Fundación Caixa Galicia, al igual que en años anteriores, convocó las Becas de postgrado para que jóvenes titulados de Galicia completen sus estudios en universidades y centros de investigación de reconocido prestigio. De este modo, la Fundación contribuye a la formación del capital humano necesario para aumentar el nivel de desarrollo y de bienestar social de Galicia, puesto que la formación adquirida por los jóvenes becarios revierte en el ámbito empresarial e investigador gallego.

El apoyo a la formación y a la investigación de los jóvenes titulados se ha revelado, pues, fundamental

en el contexto del fomento de los sectores productivos que promueve nuestra entidad. En el programa de ayudas al estudio de 2004, se han concedido un total de 28 nuevas becas que se distribuyen de la siguiente forma: artísticas (3), experimentales (4), humanidades (6), salud (2), socio – jurídicas (10) y técnicas (3).

Los becarios realizarán sus estudios en España (7), Alemania (1), Francia (3), Italia (2), Portugal (2), Reino Unido (7), Estados Unidos (5) y Canadá (1). Entre los centros destinatarios de los becarios Caixa Galicia se encuentran universidades como Columbia, Bristol, Minnesota o Lisboa, el Imperial College de Londres, el Instituto de Empresa o la Royal Academic of Music.

Las becas cubren las necesidades del estudiante: el pago de los costes de matrícula, una dotación económica mensual para afrontar los gastos de alojamiento, manutención, el viaje de ida y vuelta, adquisición de material académico y el seguro de enfermedad y accidentes. Desde 1988 hasta la actualidad, la Fundación Caixa Galicia ha contribuido a financiar la formación continuada de más de seiscientos becarios.

Por su parte, la Corporación Caixa Galicia ha puesto en marcha una línea de colaboración con la emigración gallega a través de un convenio firmado entre ITE, Unicom y la Consellería de Inmigración con el objetivo de captar y retornar talento mediante la selección de emigrantes gallegos y descendientes de emigrantes, de modo que se puedan integrar en el mercado laboral de las tecnologías de la información a través del grupo tecnológico de Corporación Caixa Galicia.



## PROGRAMA DE SOLIDARIDAD INTERNACIONAL

Durante la década de 1990, la comunidad internacional puso de manifiesto la situación de pobreza y necesidad que sufría una gran parte de la población mundial. Por eso, desde 1999 la Obra Social de Caixa Galicia mantiene un compromiso con los países menos favorecidos, mediante su Programa de Solidaridad Internacional, apoyando de forma continuada la labor de numerosas Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo (ONGD). El objetivo es mejorar las condiciones de vida y los derechos sociales y económicos de la población de esos países en vías de desarrollo.

## COLABORACIÓN CON ONGD

Por una parte, la Caja ha repartido 250.000 euros a distintas asociaciones del sector no lucrativo y, de otra, mediante la Convocatoria anual de Cooperación Internacional para el desarrollo, que en 2004 llegó a su quinta edición. Hasta el momento 53 proyectos han sido apoyados por este programa, con una aportación de Caixa Galicia de más de 1.300.000 euros. La educación, la formación, la salud y el saneamiento básico han sido los principales sectores de intervención de los proyectos seleccionados, a través de las cinco convocatorias realizadas.

En 2004, Caixa Galicia destinó un importe de 256.500 euros para la ejecución de diez proyectos de desarrollo, seleccionados entre los más de 80 que se presentaron a esta quinta edición. De las ONG seleccionadas, tres son gallegas, cinco son delegaciones en Galicia de entidades de ámbito nacional y dos son organizaciones con sede en Madrid.

Los proyectos seleccionados fueron los siguientes:

1. Asociación por la Paz y el Desarrollo: Infraestructuras Básicas de abastecimiento de agua para 100 familias de la colonia Y'aumbué. Paraguay. Proyecto para crear una red de agua, que permitirá hacer llegar el suministro de agua a los domicilios de los beneficiarios.
2. Ecos do Sur: Prevención de enfermedades con la mejora del saneamiento ambiental de la Aldea 25 de Junho-Mahanhane. Mozambique. Apoyo técnico y económico a 100 familias de la Aldea 25 de Junho-Mahanhane para la construcción de letrinas, como medida de prevención sanitaria. Asimismo se formará a los beneficiarios en el adecuado uso de las letrinas, y en medidas preventivas de higiene para evitar enfermedades.
3. Jóvenes del tercer mundo: Apoyo la extensión agrícola para el desarrollo rural Paute-Uzhupud. Ecuador. El proyecto pretende elevar la productividad agraria de las Unidades de Producción Agraria (UPAs) de los campesinos con el fin de mejorar su calidad de vida, mediante el acceso a recursos tecnológicos que mejoren la preparación de los suelos para los cultivos, la capacitación para la preparación de cultivos y motivando a los campesinos para que retomen sus actividades agropecuarias.
4. Asamblea de Cooperación por la Paz: Mejora de las condiciones psiquiátricas, psicológicas y fisioterapéutica de los pacientes del Centro Hogar de Ancianos "28 de Enero" en La Habana. Con este proyecto se pretende la total rehabilitación del Centro "28 de enero" y la mejora de las condiciones de la asistencia psiquiátrica, psicológica y fisioterapéutica de las personas discapacitadas.
5. Asociación de Investigación y Especialización sobre Temas Iberoamericanos (AIETI): Programa Móvil de





Alfabetización de mujeres indígenas campesinas. Guatemala. Para su inserción plena en los procesos de organización, propuesta e incidencia del desarrollo local. Se capacitarán y entrenarán 30 promotoras que se proyectarán en sus propias comunidades, integrando grupos locales de estudio.

6. Manos Unidas: Prevención de enfermedades de transmisión sexual, VIH/SIDA y salud reproductiva en las familias de Choloma, Cortés. Honduras. Este proyecto va enfocado a mejorar las condiciones de salud en 22 comunidades, con énfasis en la reducción de la mortalidad relacionada con las enfermedades de reproducción sexual, que es la principal causa de la muerte de mujeres entre 12 y 49 años.
7. Acción contra el hambre: Desarrollo de capacidades y herramientas participativas que permitan una mejor gestión local de la tierra y de los recursos naturales. Nicaragua. El objetivo principal es formar a los habitantes del departamento de Madriz en la organización de los recursos naturales, mediante la cartografía del terreno y la identificación, legalización e inscripción de propiedades.
8. Estudiantes Galegos para a Axuda Social (EGAS): Promoción de mujeres indígenas de 8 comunidades del Altiplano, Guatemala, a través de cursos de capacitación laboral y organización de microempresas. El proyecto permitirá la incorporación al mundo laboral de 220 mujeres indígenas en situación de extrema pobreza a través de un programa de formación con cuatro áreas diferentes.
9. Implicadas/os no Desenvolvimento: Generación de ingresos y capacitación de mujeres en Mersa. Etiopía. El proyecto se centrará en el desarrollo de tres grupos de autoayuda y educación no formal, con

el objetivo de ayudar al colectivo de mujeres más pobres.

10. Cooperación Social: Taller de capacitación y producción industrial del vestido. Proyecto destinado a dotar a un taller piloto, ya existente, de confección de prendas de vestir del equipamiento y utillaje necesarios para transformarlo en un taller de producción industrial, así como la puesta en funcionamiento de este taller de producción. Un colectivo de 60 mujeres que serán formadas en diseño y confección. También serán asesoradas en la creación de microempresas.

## ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Orientadas a la difusión en la sociedad de la importancia del desarrollo y cooperación, tratando de generar conciencia crítica y favoreciendo la práctica de la solidaridad.

Entre las actividades llevadas a cabo destacan conferencia de Federico Mayor Zaragoza "Globalización de la solidaridad", en la que ofreció algunas de las claves para conseguir la paz, diálogo y tolerancia; "Vidas en Positivo": exposición de una colección fotográfica que muestra, a través de las cámaras de más de 25 fotógrafos de renombre, historias de personas que conviven diariamente con el SIDA; el I Foro Internacional sobre Educación e Cultura de Paz "Sociedades, Culturas e Relixións", que reunió a cerca de 200 personas; "Todos por los Derechos Humanos", exposición que tuvo más de 21.000 visitantes, que intenta concienciar en la necesidad de respetar los derechos humanos en cualquier país.

Otras acciones formativas fueron el *I Programa Piloto de Codesarrollo*, cuyo objetivo es apoyar a la colectividad inmigrante mediante el fomento del espíritu emprede-





dor, y la *Formación emigrantes*, promoviendo cursos de formación empresarial dirigidos a emigrantes gallegos y sus descendientes radicados en Argentina, Brasil,

México y Venezuela. El objetivo es facilitar las herramientas necesarias para el desarrollo de proyectos viables de creación de empresas en Galicia.



## PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL: SOCIALIA

Caixa Galicia tiene una larga tradición de cooperación con organizaciones no lucrativas (ONL) en campos de actuación tan variados como la intervención social, el medio ambiente, el fomento del empleo, el voluntariado, la educación o la cultura, entre otros. La continuidad de este compromiso se materializa a través del programa Socialia, el instrumento puesto en marcha para fortalecer el sector no lucrativo, especialmente en Galicia, apoyar el trabajo de las ONL y contribuir al fomento de la solidaridad, el voluntariado y la participación social.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el programa Socialia centra sus esfuerzos en cuatro áreas básicas de actuación:

### SOCIALIA.ORG

Un año más el portal socialia.org, cuyo objetivo es proporcionar recursos, información práctica y servicios de interés para asociaciones y otras organizaciones no lucrativas, se ha convertido en un referente para el tercer sector gallego.

Al finalizar el 2004, formaban parte de socialia.org 784 entidades, lo que representa un incremento del 34% frente al año anterior. Las entidades adheridas son en un 78% organizaciones gallegas y un 22% de otras comunidades autónomas. Las provincias de A Coruña y Pontevedra concentran más del 80% de entidades gallegas, lo cual se vincula con la mayor concentración de población y un mayor dinamismo socioeconómico y asociativo de estas provincias a nivel general.

Más significativo aún es el aumento de particulares inscritos en el portal, personas interesadas en la solidaridad y el voluntariado que ya alcanzan los 1.753 y suponen un incremento del 94% respecto a los particulares del año anterior.

### SOCIALIA: FORMACIÓN DE TÉCNICOS Y DIRECTIVOS

Como continuidad de los programas formativos de los dos años anteriores, y con la finalidad de contribuir a la profesionalización y mejora de la eficacia del sector no lucrativo, Socialia organizó un completo plan de formación, integrado por 17 actividades formativas que se desarrollaron en las siete ciudades gallegas y en las que participaron 527 personas.

Las acciones formativas versaron sobre el *Nuevo marco económico financiero de las ONL*, en torno al cual se organizaron diez acciones formativas, y el *Programa de mejora de la gestión en las Organizaciones No Lucrativas*, en el que se estudió la *Gestión Presupuestaria en ONL*, el *Plan General de Contabilidad Adaptada a las ONL* o *La Ley de Mecenazgo*, entre otros cursos.

### SOCIALIA: INVESTIGACIÓN

Durante el primer semestre del año 2004 se llevó a cabo la última parte del trabajo de campo y explotación de datos del estudio *El tercer sector en Galicia. Definición, características y tendencias en los albores del siglo XXI*, encargado por Caixa Galicia a Analistas Socio Políticos (ASP), bajo la dirección del catedrático de sociología de la Universidad Complutense, Víctor Pérez Díaz. Los resultados provisionales del estudio serán presentados en 2005.





### SOCIALIA: DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

A través de acciones desarrolladas en las aulas socioculturales de la caja y en colaboración con las ONL. En este

ámbito cabe inscribir la *Feria del Voluntariado y Asociacionismo*, las *Jornadas preparatorias del I Foro Socialia* o la presencia de Socialia en los medios especializados del Tercer Sector.



## EL APOYO A LA CULTURA DE LA FUNDACION CAIXA GALICIA

Desde el momento de su creación, en 1989, la Fundación Caixa Galicia se ha venido consolidando progresivamente como una referencia de primera magnitud en los campos relacionados con la promoción de la cultura, el conocimiento y la investigación a través de una intensa presencia en Galicia, al tiempo que extiende el desarrollo de varias actividades a distintos lugares de España y del extranjero.

Su primer objetivo fue siempre promover la cultura, en su más amplio significado, y para ello articuló unas líneas de acción acordes a las necesidades de la sociedad, buscando una cultura activa, más allá del espectáculo o la espectacularidad; una cultura de calidad, no elitista, pero sí selecta; una cultura humanista, tendente al desarrollo de la persona y, finalmente, una cultura capaz de dejar huella y permanencia.

La Fundación está trabajando con sensibilidad ante las nuevas corrientes de pensamiento y de investigación, con capacidad de concurrencia y colaboración, con voluntad de mantener una presencia permanente y fecunda en la comunidad, en la búsqueda de actividades de eficacia contrastada y con la pretensión de dotar a la sociedad de las investigaciones y bibliografía sectorial especializada que le sirvan de soporte para poder adoptar las oportunas decisiones estratégicas.

La Fundación se rige por un Patronato, integrado por 10 personas de reconocido prestigio, sin vinculación profesional alguna con la entidad.

A lo largo del año 2004, se han realizado 789 actividades, en las que participaron 747.544 personas, a las que

hay que añadir 81 convenios de colaboración firmados con distintas entidades y 122 libros editados. Esta actividad responde a las dos líneas de trabajo que definen los proyectos que habitualmente desarrolla la Fundación Caixa Galicia: las acciones propias y las generadas a través de la colaboración institucional. La gran mayoría de actividades se desarrollaron en las sedes con que cuenta la Fundación en las principales ciudades gallegas, una muestra más del compromiso de la Caja en la promoción cultural y su acercamiento a toda la comunidad.

## ACTIVIDADES CULTURALES MÁS SIGNIFICATIVAS

### Actividades artísticas

Durante el año 2004 se realizaron 75 exposiciones y 413 actividades musicales, teatrales y cinematográficas con itinerancia por distintas salas y localidades de la geografía gallega, a las que asistieron 687.106 personas.

### ■ EXPOSICIONES

- > **La magia abstracta de Chillida: intimidad y poesía en Aromas**, muestra organizada por la Fundación Caixa Galicia con el Museo Chillida Leku. Contó con más de 22.000 asistentes.
- > **Pintura catalá. Do naturalismo ao noucentisme, exposición de las obras más atractivas de la Colección Carmen Thyssen-Bornemisza**. Recibió más de 43.000 visitantes.
- > **Latitudes**: Las tendencias últimas y la juventud del arte gallego en un conjunto de exposiciones.

- > **La Colección de Arte Caixa Galicia**, al gran público: muestras organizadas con el fin de dar a conocer los fondos de la Colección de Arte Caixa Galicia, que cuenta ya con más de 1.000 obras de 167 autores diferentes. Las obras de Tino Grandío, Urbano Lugrís, los llamados Renovadores y la obra de Isaac Díaz Pardo protagonizaron distintas muestras en las salas de la Fundación.

## ■ MÚSICA

- > **El Festival Mozart:** Una referencia en el ámbito musical, que llegó a la quinta convocatoria, en colaboración con el Ayuntamiento de A Coruña.
- > **Ciclo Grandes Orquestas:** planteado en colaboración con las orquestas de titularidad gallega, la Sinfónica de Galicia y la Real Filharmonía, así como con sus agrupaciones de cámara, para la organización de conciertos que se celebran en los principales teatros y auditorios de Galicia, y en ciudades de España y Portugal.
- > **ARE MORE 2004:** uno de los más consolidados entre los ciclos de música clásica que se celebra en Vigo, con proyección en toda Galicia.
- > La programación de la Fundación Caixa Galicia contó además con multitud de conciertos y ciclos de música culta, la actuación de grandes grupos populares y de música folk y con una extensa selección de grandes intérpretes de jazz.

## Actividades formativas

Ciclos de conferencias, jornadas, tertulias, cursos de especialización y másters conforman una serie de

actividades formativas, con las que se aborda la situación actual de la investigación, el pensamiento y los intereses sociales más contemporáneos. Un gran número de estas actividades son de programación propia y otras en colaboración con otras entidades. El cómputo total de las actividades desarrolladas en este ámbito formativo asciende a 225 y contaron con 19.303 asistentes.

## Publicaciones

La Fundación Caixa Galicia promueve la publicación de obras que buscan profundizar en el conocimiento referido al ámbito económico, la investigación histórica y artística, y la propia creación literaria. De este modo, en 2004, la Fundación ha llevado a cabo la edición de 122 publicaciones, entre las que se encuentran tanto las ediciones propias y en colaboración, como el importante apartado dedicado a la ayuda a la edición.

Entre las obras que vieron la luz en 2004, que cabe inscribir en el ámbito de la responsabilidad Social Corporativa, están:

- > **La empresa familiar ourensana**, de Elena Rivo López. En colaboración con el diario La Región.
- > **A Casa Grande do Pozo: Sede da Fundación Caixa Galicia en Santiago de Compostela.** Varios autores.
- > **Faros de Galicia: Historia y construcción de las señales luminosas en un Finisterre atlántico** Sánchez García, Jesús Ángel. Fotografías: José Luis Vázquez-Iglesias. Planimetría: José Manuel Yáñez Rodríguez.

**Lugo Verde: Maravillas naturales de la provincia de Lugo.** Carrión García, Javier, Gómez Puertas, Rafael y Rodríguez Rodríguez, Matías M. En colaboración con el diario El Progreso.

- > **El Camino de Santiago del Norte. Monumentos, albergues, etapas, servicios.** Nadal, Paco, en colaboración con El País-Aguilar.
- > **A muralla de Lugo: Patrimonio da Humanidade** [edición en gallego y castellano]. Publicaciones coordinadas por Abel Vilela, Adolfo de y editadas con el Consello de Lugo.
- > **Un mosteiro da Ribeira Sacra. Santa Cristina de Ribas de Sil.** Barriocanal López, Yolanda. Coeditado con el Grupo Marcelo Macías de colaboradores do Arquivo Histórico e Museo Arqueolóxico de Ourense.
- > **El Coro Líneo de la Catedral de Santiago de Compostela: Memoria histórica, recuperación y restauración.** Textos: Andrés A. Rosende Valdés y José Suárez Otero. Fotografías: Xenaro Martínez Castro, Miguel Suárez Regueiro, Ricardo Sáez Díaz y Juan Rodríguez.
- > **Directorio empresarial de la asociación de empresarias y profesionales de la provincia de Ourense.** Méndez Gómez, Ana M.<sup>a</sup> (dir.). Coordinación y redacción: M.<sup>a</sup> Mónica López Fidalgo. En colaboración con la Asociación de Mujeres Empresarias de la Confederación Empresarial de Ourense.

## Premios

Anualmente, la Fundación Caixa Galicia participa en la organización de varios premios con el fin de pro-

mocionar la creación artística y la investigación científica en nuestro país. Premio Esquíu de Poesía, Rúa Nova de Narraciós Xuvenís, Anxel Fole o Premio Diego Bernal con la Asociación de Periodistas de Galicia, son algunos ejemplos, que tiene como objetivo el fomento de la creación, la difusión cultural y la innovación, finalidades que la Fundación comparte con las entidades con las que colabora en estas convocatorias: asociaciones profesionales y culturales, universidades, reales academias, administraciones y medios de comunicación.

## CENTRO DE INVESTIGACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (CIEF)

Fundado en 1999, el CIEF se ha configurado como referente de calidad en el ámbito económico gracias a la colaboración con importantes especialistas de las tres universidades gallegas y de otros centros de investigación tanto nacionales como internacionales. De este modo, los análisis presentados por el CIEF permiten llevar a cabo un estudio comparativo de la economía gallega con la española y europea, fomentando la investigación en la comunidad autónoma.

Los proyectos abordados por el CIEF ofrecen a la sociedad gallega un conjunto de estudios que contribuyen a un mejor conocimiento de los problemas y de los retos con que nos enfrentaremos en los próximos años, así como de las potencialidades y perspectivas de los sectores estratégicos de nuestra economía.

## COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

La presencia de la Fundación Caixa Galicia en el tejido social, mantenida a lo largo de los años, se vio apoyada

en 2004 por los 81 convenios de colaboración firmados con diversas entidades, como administraciones municipales y autonómicas, reales academias, editoriales, asociaciones profesionales, universidades, medios de comunicación o agrupaciones culturales y deportivas. Esta relación con entidades presentes en todos los ámbitos de la gestión cultural en Galicia permite que la Fundación pueda sintonizar de cerca con las demandas de la sociedad y con los intereses últimos de los colectivos culturales, artísticos y profesionales de Galicia.

En este apartado de la colaboración institucional hay que destacar, por su singularidad e importancia, las acciones que la Fundación viene manteniendo con las tres universidades gallegas. Así, con la Universidade da Coruña mantiene una actividad de gran aceptación dentro del campo formativo, como es el Programa de Postgrado en Creación Digital, centrado, entre otros ámbitos, en la investigación especializada de las herramientas multimedia, el diseño de páginas web y la animación en 3D.

Por otra parte, la Fundación Caixa Galicia ha renovado su apoyo, a través de un convenio de colaboración firmado con la Universidade de Vigo, para llevar a cabo la reordenación espacial y urbanística del ámbito tecnológico en el Campus de esta universidad, proyecto que incluye los actuales edificios docentes y de investigación, así como su ampliación futura, la dotación de nuevos laboratorios asociados a estos edificios y la conexión de todas estas infraestructuras con todo el resto del Campus Universitario así como con la proyectada Ciudad Tecnológica.

La preocupación y sensibilidad respecto a la aplicación y utilización intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación, junto al interés por el apoyo a la creación de Empresas de Base Tecnológica surgidas de la actividad investigadora universitaria, han canalizado el

esfuerzo que presta la Fundación Caixa Galicia a la Universidad de Santiago de Compostela, mediante el desarrollo de acciones como son el Programa de Creación de Empresas de la USC (UNIEMPRENDE) o el Plan estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC), que pretenden convertirse en planes estrella para la modernización y aplicación intensiva de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en esta universidad compostelana.

## RECUPERACION DEL PATRIMONIO

La Fundación Caixa Galicia, consciente de la importancia de nuestro patrimonio común, realiza una apuesta firme en este ámbito a través del compromiso adquirido para la restauración, recuperación y conservación de edificios y obras artísticas constituidas como referencias imprescindibles de nuestra historia.

Hay que destacar la restauración del antiguo Coro Lígneo de la Catedral de Santiago, cuyo proceso de restauración del Coro fue un ambicioso trabajo en equipo en el que la coordinación de sus miembros, la seriedad en el desarrollo de las distintas fases del proceso y el fuerte compromiso con la conservación y el respeto al patrimonio artístico, permiten mostrar hoy la recuperación de una joya única y de excepcional valor histórico en su nueva ubicación en el coro alto de San Martín Pinario.

En esta línea de recuperación del patrimonio, hay que reseñar, de modo muy sucinto, los trabajos realizados para la restauración y conservación de distintas iglesias y monumentos con valor histórico, artístico y cultural. Así, se vienen firmando distintos convenios plurianuales con las diócesis de Lugo, Ourense y Mondoñedo-Ferrol gracias a los cuales se está trabajando en estos momentos en las iglesias de Santa María de Suñide y de Santa María de



Loureiro, en Samos; en la de A Laxe, en Valadoiro; Bestar, en Cospeito; Burgo, en Muras; Sumosas, en Xove; Santa María de Mera y Santiago de Mera, en Ortigueira o Santa María do Vilar, en Ferrol, entre otras.

Sin pretensión de exhaustividad, y para cerrar este capítulo, hay que hacer una referencia al remate de los trabajos realizados en el templo parroquial de Santiago de O Burgo, en Culleredo, hermosísima joya histórica, documentada desde el siglo XII, que conserva destacados elementos románicos.

### «FONDO BIBLIOGRÁFICO HISTÓRICO CAIXA GALICIA»

Dentro de esta línea de recuperación del Patrimonio, en el año 2003 se dieron los primeros pasos en el ambicioso proyecto de creación de una biblioteca especializada

en libro antiguo que permitiese reunir un gran fondo bibliográfico histórico. Nació con más de 2500 volúmenes seleccionados por su interés histórico, artístico y bibliográfico y se ubicó en la Casa Grande do Pozo, sede de la Fundación Caixa Galicia en Santiago de Compostela. Esta valiosa colección, en continuo proceso de crecimiento, cuenta ya con 69 impresos incunables del siglo XV, además de un importante número de ejemplares que datan desde el siglo XVI hasta las primeras décadas del XX.

Atendiendo al interés que la riqueza de esta biblioteca especializada en libro antiguo puede suscitar entre estudiosos y eruditos, el «Fondo Bibliográfico Histórico Caixa Galicia» pone sus obras a disposición de los investigadores y bibliófilos que lo soliciten, contribuyendo, una vez más, a aumentar el patrimonio cultural gallego gracias a una nueva biblioteca que continúe la tradición de aquellas especializadas en fondo antiguo.

## EVITAR LA BRECHA DIGITAL

La Obra Social de Caixa Galicia apuesta, una vez más, por el acercamiento de las nuevas tecnologías a los sectores de población con más dificultades para ello.

A través de los Centros Ciberálía de A Coruña y Lugo, que han alcanzado la cifra de 11.300 socios, se mantiene un intenso programa formativo para la alfabetización digital de la población con cursos que enseñan desde la introducción a Internet hasta el retoque digital, dirigidos, en la mayor parte de los casos, a personas sin conocimientos previos de informática. Y se ofrece conexión gratuita a Internet o el acceso a periféricos como impresoras o scanner de alta calidad.

A este objetivo contribuye también **Imaxinarte**, el proyecto sociocultural de Caixa Galicia para la divulgación de las nuevas tecnologías aplicadas a la creación, situado en pleno centro de la ciudad de A Coruña e integrado físicamente en el Centro On de Caixa Galicia. En este Centro se desarrollan muestras de videocreación, exhibición de obras de animación por ordenador y otras actividades. Desde su inauguración en diciembre de 2003, ha recibido más de 14.000 visitas.

Conscientes de que las necesidades de equipamiento informático básico siguen siendo muchas, la Obra Social de Caixa Galicia mantiene su compromiso de seguir contribuyendo a que la brecha digital sea, cada día, un poco más pequeña. En esta línea, Caixa Galicia ha distribuido 300 equipos informáticos entre Organizaciones No Lucrativas de Galicia, que servirán para mejorar la gestión de las entidades, equipar aulas de alfabetización digital o acercar las nuevas tecnologías a colectivos de personas con discapacidad, inmigrantes o reclusos.

El tejido asociativo con presencia en toda la geografía gallega permite que muchos de los beneficiarios sean, en esta ocasión, fundamentalmente personas que viven en localidades como Nantón (Bergantiños), Monforte, Cervo, O Carballiño, Monterroso, Nigrán, A Baña, o Castromil (Vimianzo). También se han destinado ordenadores a las ciudades de Ferrol, Lugo, Ourense, Pontevedra o Vigo.

Entre los usuarios previstos para estos equipos están los reclusos de las prisiones de Bonxe-Monterroso, que contarán con aulas informáticas que pondrá en marcha la Asociación Voluntariado Penitenciario Lucense. También los jóvenes de A Baña tendrán acceso a Internet en una zona en la que el acercamiento a la Informática es todavía muy incipiente.

Los ordenadores también han llegado a varias Asociaciones que trabajan con personas discapacitadas, un colectivo que obtiene importantes beneficios por la aplicación de las nuevas tecnologías a su educación y desarrollo integral: Asociación Raiolas-Autismo de Lugo, Asociación de Padres de Minusválidos de la Provincia de Pontevedra, Aspadex de Cee o la "Asociación de Minusválidos das Comarcas de Bergantiños, Fisterra e Terra de Sonería".

En esta misma línea, la Caja colaboró en el proyecto "Galicia Info", que incorporó a unas 800 empresas gallegas a la sociedad de la información al proporcionarles las infraestructuras de banda ancha y otros servicios, y en la puesta en marcha de dos portales extremeños en Internet.

Por otra parte, Caixa Galicia destina más de 1.080.000 euros a financiar el proyecto "A Estrada Dixital", que se engloba en el programa de la UE "Ciudades Digitales", cuyo objetivo es la promoción e implantación de la Sociedad de la Información en un entorno local basado



en redes de telecomunicaciones de alta velocidad. Mediante este proyecto, los ciudadanos, las empresas y organismos de este municipio podrán acceder a las nue-

vas tecnologías de la información y el conocimiento. De igual forma, la Caja financia los proyectos de ciudades digitales de As Pontes y Vilalba.

# CAIXA GALICIA Y SUS PROVEEDORES

09



Las relaciones de Caixa Galicia con sus proveedores están regidas por una serie de principios y pautas de comportamiento, que son los que determinan su política de compras, que busca la confluencia de intereses entre la entidad y sus proveedores como forma de garantizar unas relaciones estables que faciliten el acceso a los suministros en condiciones de calidad y eficiencia.

EN33

HR2

En su política de compras, la Caja tiene en cuenta no sólo el grado de cumplimiento con la normativa vigente por parte de los proveedores, sino además, los criterios de sostenibilidad y compromiso social que practiquen.

HR3

Por ello, en la selección de empresas suministradoras se tiene en cuenta los principios de actuación siguientes:

EC11

- **Concurrencia:** La Caja busca la participación de proveedores en número suficiente para poder selec-

cionar los productos y servicios adecuados, que respondan y solucionen las demandas y necesidades de los departamentos de la entidad que han promovido su compra.

- **Diversificación:** de las compras, para que no se produzca una concentración de las mismas en uno o muy pocos proveedores.

- **Transparencia en la elección:** Los respectivos Comités de Compras, que se especifican más adelante, tras un análisis previo de las distintas propuestas y ofertas toman las correspondientes decisiones, y justifican detalladamente las razones por las que seleccionan a unos proveedores y desestiman otras propuestas.

- **Reputación de las empresas proveedoras:** Como queda dicho, la Caja no solo considera el grado de





cumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas proveedoras, sino también su trayectoria empresarial, sus preocupaciones por el entorno, su política medioambiental y su comportamiento responsable.

- **Calidad en los productos o servicios:** para satisfacer las necesidades que de los mismos tiene la Caja. Para ello, los técnicos establecen los normales procedimientos de evaluación y control.

- **Precios competitivos:** es una norma elemental en la política de compras de cualquier empresa, que se obtienen tras la búsqueda de presupuestos alternativos por parte de distintas empresas proveedoras.

La Caja tiene un comportamiento responsable con todos sus proveedores. Por ello, asume sus compromisos con ellos y efectúa los pagos en tiempo y forma, sin ningún tipo de acción de dominio sobre las personas o empresas que le suministran bienes y servicios.



## PROCEDIMIENTOS

Con estos principios de actuación como norte, en los procedimientos ordinarios para su abastecimiento, Caixa Galicia tiene constituida una Central de Compras. Es la Unidad encargada de mantener los contactos necesarios con los distintos proveedores de productos y servicios y de evaluar las ofertas existentes, con el fin de realizar las gestiones precisas para obtener las mejores condiciones posibles en todo momento, dentro de las especificaciones establecidas por los Departamentos que solicitan los bienes y servicios a adquirir.

Los criterios de actuación para la tramitación de las distintas compras en Caixa Galicia están estructurados sobre la base de las siguientes premisas:

- Establecimiento de un presupuesto anual desglosado tanto por Centro Responsable como por naturaleza del gasto, debidamente aprobado por el Órgano de Decisión pertinente.
- Los bienes y servicios son solicitados por las distintas Unidades, a través de la aplicación informática establecida, con especificación de las características técnicas, unidades, importe presupuestado así como partida presupuestaria concreta que ampara la solicitud.
- La Central de Compras mantiene un catálogo de productos, servicios y proveedores homologados, revisado permanentemente, para apoyar los procesos de identificación, selección y negociación de proveedores, con los que mantiene contactos periódicos.
- Los preceptivos presupuestos se someten al Comité de Compras en el nivel competente, para su estudio y aprobación si procediese, siendo este Comité el

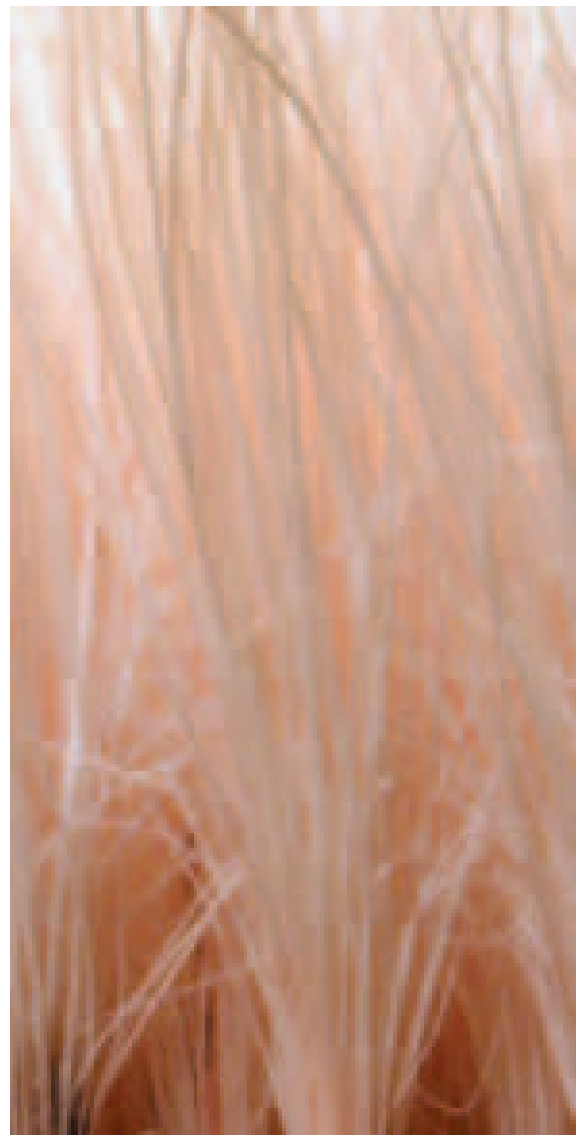
encargado de adjudicar la compra al proveedor que presente la oferta más beneficiosa para la Caja.

Durante 2004 se han realizado compras a 94 proveedores, facturándose 5,58 millones de euros, un diez por ciento menos que en 2003. La Caja está al día de los pagos debidos a sus proveedores.

EC3

EC4

EC11





HR3

## COMITÉ DE COMPRAS

Es un órgano creado para aquellos gastos o inversiones que son competencia de la Central de Compras. Entre sus funciones están el estudio, análisis y aprobación de las propuestas presentadas por la Central de Compras y efectuar la adjudicación al proveedor seleccionado. Su finalidad es lograr la máxima transparencia en el aprovisionamiento de la entidad.

El Comité de Compras tiene tres niveles de decisión en función de las atribuciones que tienen concedidas en el importe total de los gastos, inversiones y aprovisionamientos. Cada uno de los niveles se reúne con la periodicidad necesaria para la toma de decisiones para el buen funcionamiento de las distintas Unidades y de cada reunión se levanta el acta correspondiente.

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES

El Departamento de Gestión de Mantenimiento controla también el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de todas sus instalaciones, tanto para su red de oficinas como sus unidades de servicios centrales.

Este servicio, contratado desde 1999, contempla el mantenimiento periódico de las instalaciones de climatización, electricidad, fontanería, iluminación, saneamiento, obra civil, rótulos, cerrajería, jardinería, mobiliario y otros.

El sistema establecido informa permanentemente de los distintos problemas que puedan surgir pudiendo por tanto adoptar las medidas correctoras pertinentes de forma inmediata, a fin de tener las instalaciones en un óptimo funcionamiento para lograr y mantener un buen

ambiente de trabajo en todos sus aspectos, tanto higiénicos como de sanitarios.

El buen funcionamiento de este servicio implantado por Caixa Galicia, contribuye en gran medida a una correcta actuación desde el punto de vista social y medioambiental.

## OTRAS ACCIONES

Por otra parte, en la línea de combatir la exclusión de colectivos vulnerables, además de las acciones emprendidas por la Caja que se relacionan en el epígrafe 7 de esta Memoria, existe una especial sensibilidad por la contratación de productos o servicios realizados por personas pertenecientes a estos colectivos, cuyo trabajo contribuye a su bienestar e integración social.

En este sentido, las campañas comerciales y servicios de correspondencia de la caja son gestionados por STD-Multiopción, empresa perteneciente a la Corporación Financiera y participada al 100 por ciento por la caja. Esta empresa tiene desde hace años entre sus proveedores al Centro Laboral Lamastelle, que está integrado por trabajadores con discapacidad física y psíquica. Son estos trabajadores quienes realizan labores de manipulado de campañas, como son el plegado, ensobrado o etiquetado de los envíos.

La preocupación medioambiental, como se informa detalladamente en el epígrafe correspondiente de esta Memoria, también está presente en las decisiones de compras. Como criterio general, la Caja está llevando a cabo, en la medida de lo posible, una paulatina simplificación administrativa, con la consiguiente eliminación de impresos y, en consecuencia, ahorro de papel. Así mismo, se han modificado los diseños de otros impre-

CG30



Los debido a la supresión de una tinta en el logotipo, todo lo cual supone una considerable reducción en el coste de su fabricación. Por otra parte, en el consumo interno de papel se fomenta el consumo de papel reciclado, que en 2004 aumentó un 7 % en relación con el año anterior.

## EN11

La Caja busca, además, una adecuada reutilización de los productos, una vez que se convierten en desechos. En 2004 se han **enviado 95,79 toneladas de papel para reciclar y otras 68,14 toneladas de documentación para reciclar y destruir, así como 3.390 cartuchos vacíos de diferentes equipos (impresoras, faxes, envases fotocopadoras, cintas), 3.375 tubos fluorescentes, con un peso de 675 Kgs, y otros consumibles**. Estas operaciones son realizadas por empresas externas a las que se les encomienda la recogida y transporte hasta las empresas especializadas que se encargan del reciclaje, que emiten los correspondientes certificados que garantizan la colaboración de la Caja en el reciclaje y tratamiento de residuos.

En esta línea, durante el año 2004 se han efectuado diversas donaciones de material y mobiliario, entre las que cabe destacar las donaciones efectuadas a:

- Colegio Mixto Caixa Galicia – Obra Social
- Cáritas diocesana (Calahorra)
- Amigos del Camino de Santiago (Calahorra)
- Amigos de la Historia de Calahorra
- Cofradía Santos Mártires Emeterio y Celedonio (Calahorra)

- Cruz Blanca – Franciscanos (Barcelona)
- Remar España – Centro cristiano benéfico de rehabilitación de marginados (Albacete)
- Xuntanza de Micólogos “Os Cogordos” (Ourense)
- Asociación do Centro Cultural de Xinzo (Ourense)
- Hispania – 1950 S.L. (Granada)
- Asociación Alianza Francesa de Granada
- Asociación Los Amigos de Thionck Essyl – ONG (Granada)

## OBRAS: EXIGENCIA DE UN COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTAL RESPONSABLE

EN33

Dentro del estricto cumplimiento del conjunto de normas y ordenanzas que regulan el mundo de la construcción, y en concreto, respecto a la posible incidencia que la ejecución de las obras pudiese tener en el Medio Ambiente, la Caja exige a todas las Empresas Colaboradoras la observancia de la normativa vigente en cada momento.

Por ello, en relación con los escombros que se originan en las obras, exige a las empresas contratadas unas pautas de actuación: que la recogida de escombros se realice de forma selectiva, la tramitación de solicitud de los contenedores precisos, el depósito de los escombros procedentes de las obras en vertederos autorizados y que todas estas operaciones se lleven a cabo por empresas homologadas.



EC3

EN MILES DE EUROS

2004

**Inversión**

Inmuebles	31.783
Equipo informático	4.019
Mobiliario y otros	18.856
<b>Total</b>	<b>54.658</b>

**Gastos<sup>1</sup>**

De inmovilizado	19.911
Servicios	22.018
Equipamiento	15.918
Comunicaciones	12.946
Otros	7.522
<b>Total</b>	<b>78.315</b>

**Amortizaciones**

26.634

<sup>1</sup> No incluye contribuciones, impuestos ni gasto de personal.

# CAIXA GALICIA Y EL MEDIO AMBIENTE

IO



La preocupación por la conservación y mejora del medio ambiente es un deber que incumbe a todos, a los gobiernos, a los individuos, a las empresas y a la sociedad en general. En este sentido, el respeto, la protección y el cuidado del entorno es un reflejo de la conciencia solidaria de las personas y de una conducta socialmente responsables de las empresas, que con esta actitud garantizan el bienestar de futuro.

Aún cuando el sector financiero no es especialmente contaminante, sí que puede y debe jugar un papel importante promoviendo una serie de iniciativas y acciones respetuosas con el entorno en el ejercicio de su actividad e inculcando esta actitud entre todos los grupos con los que se relaciona.

Caixa Galicia tiene entre sus valores destacados el cuidado del medio ambiente y, en los últimos años, trata de que este valor forme parte de su cultura empresarial

como un compromiso que se materializa en una serie de acciones que asume en la actividad que le es propia como entidad financiera, en la actividad de sus empresas participadas y en su relación con clientes, proveedores y personal. Se trata de promover e implantar iniciativas en la actividad diaria que pueden parecer pequeñas, pero que por su efecto multiplicador, son altamente beneficiosas en esa línea de profundo respeto y escrupulosa protección del medio ambiente

Así entiende y afronta Caixa Galicia la política medioambiental, que no sólo cumple escrupulosamente la normativa comunitaria, nacional, autonómica y local en su ámbito de actuación, sino que adopta un compromiso permanente que pone en práctica a diario mediante unas pautas de comportamiento que contribuyen a la conservación de la calidad del medio y, consecuentemente, repercuten en la calidad de vida de la sociedad.



Las grandes líneas que acomete la Caja son:

- **Permanente relación respetuosa con el Medio:** articulando una política medioambiental que se concreta con la adopción e implantación de una serie de medidas que reflejan una relación más respetuosa con el entorno.
- **Financiación de proyectos:** cuyo objetivo es la mejora del medio ambiente, como los relacionados con energías renovables y alternativas, reciclaje de residuos, eficiencia energética y otras actuaciones.
- **Impulso de programas:** que buscan la formación, sensibilización o promoción de iniciativas respetuosas con el medio ambiente. A su vez, la Caja difunde, a través de sus sistemas de comunicación, estas y otras iniciativas, así como sus actividades relacionadas con la mejora del medio ambiente, para conocimiento de la sociedad en general



EN17

## PRINCIPALES ACTUACIONES

- **CURSOS DE SALUD AMBIENTAL.** Caixa Galicia ha proseguido con su programa de cursos de salud ambiental, comprendido dentro del *Programa de municipios saudables e sostibles 2000-2004*, una iniciativa de la Oficina Regional para Europa de la OMS de apoyo a las entidades regionales y locales para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible. Consta de dos niveles de actuación y una recomendación: el primero, de formación de técnicos en medio ambiente y salud, a través de la realización de este curso medioambiental; el segundo, de participación ciudadana, a través de la realización de conferencias – coloquio y exposiciones. La recomendación es que se lleve a cabo un diagnóstico medioambiental del ayuntamiento para detectar las necesidades y medidas correctoras.

En 2004 se han desarrollado 4 cursos en Galicia (Betanzos, Vilaba, Verín y Silleda).

- **PROCESOS INTERNOS.** En Caixa Galicia, dentro de la implementación del plan de R.S.C., se vienen acometiendo en los últimos años una serie de iniciativas que, gracias a la buena respuesta del personal de la Caja, han tenido una significativa repercusión en la reducción del consumo de papel, de tóner y de energía eléctrica, en la disminución de factores contaminantes y reciclaje.
  - > **IMPRESIÓN A DOBLE CARA:** Renovado el parque de impresoras y fotocopiadoras, en esta línea cabe encajar las iniciativas impresión de documentos a doble cara, las fotocopias a doble cara y la reutilización de papel en nuevas impresiones, como bloc de notas.

- > **EXPEDIENTE ELECTRONICO:** La sustitución de los expedientes físicos en papel por los ficheros informáticos es ya una realidad en la operatoria diaria en Caixa Galicia. Buena prueba de ello son los expedientes hipotecarios y de préstamos personales.
- > **IMPRESOS:** Se generan automáticamente, al realizar la operación, desde aplicaciones informáticas, medida que ahorra la adquisición de stocks de impresos, su envío a las unidades y el consiguiente proceso de archivo que debería efectuarse en estas.
- > **COMUNICACIÓN INTERNA.** Los procesos de transmisión de información interna en la empresa se realizan a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en especial Intranet y el correo electrónico. Los empleados disponen de una opción en su Portal de las Comunicaciones "Diario Caixa" para guardar en su propia base de datos aquellas comunicaciones electrónicas que sean de su interés, sin necesidad de imprimirlas.

A través de este sistema se ha incidido en concienciar al personal, mediante informaciones electrónicas, de la importancia de implantar conductas personales que fomenten el ahorro de recursos con impacto medioambiental.

- > **COMUNICACIÓN EXTERNA.** Caixa Galicia se ha propuesto optimizar el consumo de papel en sus envíos a clientes. Para ello, se ha diseñado un proceso de agrupación de notificaciones para el mismo cliente, evitando el consumo de sobres. No obstante, la intensa labor comercial realizada mediante notificaciones a los clientes sobre nue-



vos productos y servicios se ha traducido en un incremento de los consumos del año.

Los consumos más significativos de 2004 se corresponden a papel para notificaciones a clientes, que ascendió a 22.600.000 unidades (117.000 kg.), frente a las 21.200.000 del año anterior, y 22.019.000 sobres (66.000 Kg) (en 2003, 18.156.500).

EN1

- > OTRAS INICIATIVAS: la utilización de los sobres multiusos en las comunicaciones internas, que pueden ser utilizados hasta 48 veces, salvo que el tamaño o la importancia de la documentación recibida aconsejen otro tipo de sobre.

Consumo 2003 sobres multiuso	24.850 uni. 179 Kg.
Consumo 2004	27.325 uni. 197 Kg.

#### Consumo sobres bolsa (papel reciclado)

Unidades 176 x 250	529.500 unidades 2.753 Kg.
Unidades 250 x 353	263.250 unidades 1.369 Kg.

Puesto en marcha el sistema de reciclaje de papel, hay que señalar también la iniciativa de la utilización de este papel reciclado y ecológico, apto para su uso en los distintos equipos de impresión y fotocopiado.

En esta línea de ahorro de papel, tóner y electricidad, otra iniciativa es la racionalización de uso de consumibles informáticos imprimiendo el mínimo número de borradores de los documentos de tra-

bajo y la utilización de fondo blanco en las presentaciones internas de documentos PowerPoint.

Otra iniciativa de la Caja es la racionalización del consumo de energía eléctrica, cuidando de apagar durante el día las luces de los habitáculos que no se estén utilizando y una vez finalizada la jornada laboral, apagando los equipos de trabajo, los equipos de climatización y todas las luces, salvo lo requerida por cuestiones de seguridad o servicio.

Cabe destacar, asimismo, que este Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2004 se edita únicamente en formato cederom, contribuyendo así al ahorro del consumo de papel y mejora del medioambiente.

## MAXIMIZAR EL RECICLAJE

EN1

Una empresa comprometida con el desarrollo sostenible, como Caixa Galicia, ha de incorporar a sus procesos productivos una política activa de recuperación y reciclaje de sus principales consumibles, aprovechando la buena predisposición hacia esta tarea dentro de la conducta habitual de buena parte de los individuos.

Así, los residuos informáticos que se generan se envían para su reciclaje a empresas homologadas para tal fin. En 2004 se mantuvieron entrevistas con diversas empresas gestoras de residuos, tanto de ámbito autonómico como estatal, con objeto de implantar un servicio de recogida de consumibles en todas nuestras unidades, que sean susceptibles de ser reciclados.

El ejercicio pasado se han enviado 95,79 toneladas de papel para reciclar a través de la empresa Cartón y Papel Reciclado, S.A. (número de autorización de la Xunta de Galicia 03/023).

## CG3

STD-Multiopción, de acuerdo con su filosofía de mejora continua y teniendo implantado ya un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001: 2000 desde el año 2000, decide dar un paso adelante e implantar un Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001: 2004, integrándolo con el de Calidad.

Este Sistema de Gestión Medioambiental supone el establecimiento de una política y unos objetivos cuantificables, teniendo en cuenta los requisitos legales y la interacción de STD con el medioambiente para el control de los impactos que nuestras actividades producen o pueden producir en el mismo.

La implantación del Sistema conlleva el compromiso de la Dirección y la implicación de todos los empleados en un proyecto que abarca los años 2004 y 2005.

Los pasos seguidos a lo largo del 2004 fueron:

- Evaluación inicial de la actividad e identificación de los aspectos medioambientales asociados a las actividades de STD.
- Identificación de los requisitos legales aplicables.
- Planificación del Sistema de gestión que supone la elaboración de la documentación aplicable (se continúa en el año 2005).
- Concienciación del personal a través del establecimiento de normas de actuación, encaminadas a la reducción de consumos de energía (electricidad y agua), de materias primas (papel) y gestión correcta de los residuos.

Y los pasos a seguir en el año 2005 serán:

- Implantación definitiva del Sistema
- Auditoría interna
- Auditoría externa y certificación

Las principales acciones llevadas a cabo en STD para la preservación del medioambiente son:

- Gestión de los residuos generados: fundamentalmente papel y plástico (Los residuos de cartón, papel y plástico son entregados a la empresa "Cartón y papel reciclado, S.A." (CARPA), empresa autorizada por la Xunta de Galicia como gestor de residuos sólidos urbanos). Una mejora importante con respecto al





año 2003 es que en el año 2004 se empiezan a gestionar los residuos de plástico (2.540 kilogramos).

- Control de los consumos: agua y electricidad.
- Control del ruido: realización de un estudio para medir el ruido generado en nuestras actividades.
- Control de posibles emisiones a la atmósfera procedentes de los vehículos.

En resumen podemos decir que STD integra el Sistema de Gestión Medioambiental dentro de su Sistema de Gestión empresarial con el objetivo último de desarrollar de manera eficaz su gestión empresarial para lograr un equilibrio entre los procesos productivos y la protección ambiental.

reciclaje, así como otros consumibles considerados tóxicos retirados de diversas unidades de la Caja.

Como criterio general, Caixa Galicia está eliminando paulatinamente los impresos adquiridos a proveedores y generándolos automáticamente desde las aplicaciones informáticas y evitando en todo momento la generación de stocks de documentos inservibles. Al mismo tiempo, se procede a una continua verificación sobre la utilidad de los documentos mediante la revisión de los editados en papel y buscando nuevas alternativas.

Asimismo, se modificaron los diseños de todos los impresos que han sido objeto de reposición suprimiendo una tinta en el logotipo.

RESUMEN CONSUMOS TONER Y TINTA PARA IMPRESORAS AÑO 2004 EN STD					
Suministrador	Destino/Uso	Unidades consumidas		% material reciclado	
		Reciclado	Original		
COIMGA	Impresión documentos para clientes de Estampación	31	6	83,78%	
ECOXESTION	Impresión documentación interna	328	14	95,91%	
XEROX	Impresión documentos para clientes Publicidad Directa		31	0,00%	

Observación: Todos los cartuchos una vez consumidos son recogidos por los proveedores que después sean o no reutilizados.

EN1

Asimismo, desde el Almacén Central, se han remitido 3.390 cartuchos vacíos de diferentes equipos para su

Este año pasado se produjo un incremento del consumo del papel reciclado en un 7% respecto a 2003.

MATERIAL ENVIADO A RECICLAR	
Cartuchos impresoras	• 2.178 unidades
Cartuchos faxes	• 122 unidades
Envases fotocopiadoras	• 254 unidades
Cintas	• 836 unidades

Tipo papel consumido	Unidades	Kg
DIN A4 blanco	• 19.801.500	• 102.968
DIN A4 reciclado	• 3.493.500	• 18.166
DIN A4 corporativo	• 12.665.000	• 65.858
Papel 121 x 4" corporativo	• 4.849.800	• 25.219



## FOMENTO LINEAS DE FINANCIACION

Asimismo, Caixa Galicia, a través de la Corporación Financiera, ha tomado una participación del 20 por ciento en las sociedades de Norvento que explotan parques eólicos. Esta operación de financiación se circunscribe en el marco de un amplio acuerdo en virtud del cual se potenciará el desarrollo de nuevos proyectos eólicos y se apoyarán nuevas iniciativas de investigación y producción de energías renovables. Caixa Galicia ya ha financiado la construcción de otros 16 parques eólicos, 15 en España y 1 en Portugal, y aspira a tener una importante presencia en el sector y a contribuir a que Galicia construya su propio sector eólico mediante la creación de empleo sostenible cualificado, que redundará en un mayor desarrollo tecnológico para la Comunidad.

Caixa Galicia tiene suscrito un **Convenio con el ICO** (Instituto de Crédito Oficial) y con el IDEA (Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético que contempla la preservación del medio ambiente, el ahorro energético y las energías alternativas. El objeto de este convenio es el aprovechamiento de las fuentes de energías renovables o la mejora de la eficiencia energética, con actuaciones en energía solar, eólica, mini-hidráulica, biomasa, biogás, etc.

Con el fin señalado, se ha aperturado una modalidad de préstamo, a tipo de interés variable y a un plazo de hasta 10 años.

A través del citado convenio, se facilitan las financiaciones a largo plazo que en algunos casos, podrían llegar hasta el 96% del proyecto, en condiciones financieras muy favorables y con derecho a recibir subvención.

También se han firmado otros convenios que en sus actuaciones contemplaban, entre otras medidas, la preservación del medio ambiente tal como la línea de Calidad Turística.

Año	Nº operaciones tramitadas	Importe (euros)
2003	10	152.199,94
2004	26	703.284,73

**BONOS EÓLICOS.** Además, Caixa Galicia ha presentado la primera emisión de bonos de titulización para el mercado minorista que se realiza en España. Se trata de un instrumento financiero que permite financiar la explotación del potencial eólico de Galicia haciendo partícipes a los ciudadanos de los beneficios que genera esta actividad, al trasladarles parte de los rendimientos empresariales sin que, en contrapartida, asuman riesgos de esta índole. Los bonos eólicos son valores negociables emitidos sobre derechos de cobro de las industrias eólicas asentadas en Galicia. En la suscripción de los bonos se da preferencia a los residentes en las zonas de ubicación e influencia de los parques eólicos existentes en Galicia.

## PROGRAMAS DE DIFUSION

“Los Ecolatas” es una iniciativa de la Obra Social de Caixa Galicia que promueve la concienciación de los niños sobre la importancia del medioambiente para nuestro futuro. En 2004 se realizó esta exposición en siete ayuntamientos gallegos.

Asimismo, destaca el programa de educación ambiental “As nosas paisaxes”, dirigido a escolares de segundo y tercer ciclos de Educación Primaria, mediante el cual los alumnos conocen de forma amena y divertida los diferentes paisajes de Galicia y su transformación a lo largo de los siglos y aprenden a respetarlos, reflexionando sobre nuestras acciones y sus efectos y consecuencias en el medio natural.

EN1

## OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Caixa Galicia tiene entre sus objetivos la racionalización de las instalaciones eléctricas y la reducción del consumo de energía en su actividad. Para ello, contrató los servicios de un Consultor Energético, que elaboró los informes técnicos precisos enfocados a lograr la optimización del consumo. Estos informes fueron resultado de un estudio de las horas de actividad diarias, basado en los datos del consumo de energía en los últimos doce meses así como en las características de los contratos de suministro que Caixa Galicia mantiene con las distintas compañías eléctricas. A la vista de sus resultados, Caixa Galicia realizó las inversiones necesarias para adaptar las instalaciones al objetivo perseguido.

EN3

El consumo energético durante 2004 ascendió a la cantidad de 20.563.888,26 KWH, es decir, 5.712.191 julios.

## OTRAS ACTUACIONES CON IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

- **RETIRADA DE TORRES DE REFRIGERACIÓN.** Con el fin de eliminar los riesgos de contaminación que podrían derivarse de este tipo de instalaciones de climatización (sistema de agua perdida), Caixa Galicia ha procedido desde el año 2001 a la eliminación de las torres de refrigeración existentes, diez en total. Durante 2004 se ha retirado la última torre de refrigeración que quedaba en activo, implantando un nuevo sistema de climatización, con una inversión de 107.686,69 euros.
- **SUSTITUCIÓN DE TRANSFORMADORES PÍRALENO.** El R.D. 1378/99 de 27 de agosto del Ministerio de Industria reguló las medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos y policloroterfenilos y aparatos que los contengan. En consecuencia, Caixa Galicia inició los expedientes de retirada y destrucción de los transformadores que fuesen refrigerados con este aislamiento, procediéndose a la instalación de nuevos transformadores refrigerados con silicona líquida, obteniéndose, al mismo tiempo, los correspondientes certificados de destrucción. En el 2004 se ha retirado el último transformador de píraleno con una inversión de 107.193,65 euros.
- **RECICLAJE DE TUBOS FLUORESCENTES.** Caixa Galicia tiene contratado el servicio integral de mantenimiento preventivo y correctivo de sus instalaciones, dentro de las que está incluido el capítulo de iluminación. El número de tubos retirados en 2004 fue de 3.375 tubos x 200 grs. De peso cada uno, hacen un total de 675 Kgs.
- **INSTALACIÓN DE SECAMANOS –ELIMINACIÓN DE TOALLAS.** Con la implantación de sistemas de seca-

manos eléctricos se evita la utilización de toallas así como de otros sistemas de secado con celulosa. El importe destinado este año asciende a un total de 4.916,33 euros correspondientes a 28 actuaciones.

- RETIRADA DE MOQUETAS E INSTALACIÓN DE TARIMAS. Contribuye a la calidad medioambiental el evitar la utilización de productos de limpieza. 39 actuaciones de retirada de pavimentación no homologada por una homologada con una inversión de 98.911,65 euros
- IMPLANTACIÓN DE CONTENEDORES HIGIÉNICOS. Se ha procedido a la instalación de contenedores higiénicos en aquellos centros que tienen personal femenino, y de esta forma los residuos generados pueden ser tratados de forma controlada.
- AISLAMIENTOS ACÚSTICOS DE EQUIPOS INSTALADOS. Los diferentes tipos instalados en las unidades de Caixa Galicia, tales como cajeros, equipos exteriores e interiores de aire, servidores, etc., pueden ocasionar molestias (contaminación acústica) derivados del ruido generado. Por tal motivo, la entidad llevó a cabo los estudios pertinentes y ha acometido las obras necesarias para el correcto aislamiento acústico de los equipos instalados. Se realizaron 5 actuaciones con una inversión de 6.612,29 euros.
- ELIMINACIÓN DE CALDERAS DE GAS-OIL. En aplicación del principio de precaución, Caixa Galicia ha iniciado un plan de retirada de este tipo de calderas y sistemas de calefacción con combustible, instalando en su lugar modernos sistemas de climatización frío –



calor, renovación de aire y aportación exterior, que no aportan riesgo alguno.

En el 2004 se ha aislado el depósito de gasoil del CPD-Pocomaco destinando 5.557,82 euros al efecto. Actualmente, se está realizando un estudio para retirar las calderas existentes e instalar en su lugar otras alternativas de climatización.

El importe global de las nuevas instalaciones de climatización y renovación del aire en el 2004 ascendió a 320.771,82 euros, correspondiendo a un total de 44 actuaciones.

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES.** El coste del mantenimiento preventivo en el 2004 ascendió a la cantidad de 923.231,01 euros. El coste del mantenimiento correctivo ascendió a la cantidad de 241.371,84 euros; con un total de averías

as comunicadas por la Aplicación de Mantenimiento, durante el mismo año 2004, de 4.971 averías.

- **RECICLAJE DE DOCUMENTACIÓN A DESTRUIR** – junto al envío de papel para su destrucción y reciclaje, por lo que se ha abonado un importe de 20.036,32 euros, también se han retirado 675 kilogramos de tubos fluorescentes.

Estas operaciones fueron realizadas respectivamente por empresas externas colaboradoras, a las que se les encomiendan la recogida y transporte hasta las otras empresas especializadas que se encargan del reciclaje, de tubos SOGARISA (Sociedad Gallega de Residuos Industriales, S.A.) y papel – cartón, Planta de Nostián, del Ayuntamiento de A Coruña. Emitiendo certificados que nos garantizan nuestra colaboración en el reciclaje y tratamientos de residuos.

# CAIXA GALICIA Y EL MEDIO AMBIENTE

IO



La preocupación por la conservación y mejora del medio ambiente es un deber que incumbe a todos, a los gobiernos, a los individuos, a las empresas y a la sociedad en general. En este sentido, el respeto, la protección y el cuidado del entorno es un reflejo de la conciencia solidaria de las personas y de una conducta socialmente responsables de las empresas, que con esta actitud garantizan el bienestar de futuro.

Aún cuando el sector financiero no es especialmente contaminante, sí que puede y debe jugar un papel importante promoviendo una serie de iniciativas y acciones respetuosas con el entorno en el ejercicio de su actividad e inculcando esta actitud entre todos los grupos con los que se relaciona.

Caixa Galicia tiene entre sus valores destacados el cuidado del medio ambiente y, en los últimos años, trata de que este valor forme parte de su cultura empresarial

como un compromiso que se materializa en una serie de acciones que asume en la actividad que le es propia como entidad financiera, en la actividad de sus empresas participadas y en su relación con clientes, proveedores y personal. Se trata de promover e implantar iniciativas en la actividad diaria que pueden parecer pequeñas, pero que por su efecto multiplicador, son altamente beneficiosas en esa línea de profundo respeto y escrupulosa protección del medio ambiente

Así entiende y afronta Caixa Galicia la política medioambiental, que no sólo cumple escrupulosamente la normativa comunitaria, nacional, autonómica y local en su ámbito de actuación, sino que adopta un compromiso permanente que pone en práctica a diario mediante unas pautas de comportamiento que contribuyen a la conservación de la calidad del medio y, consecuentemente, repercuten en la calidad de vida de la sociedad.





Las grandes líneas que acomete la Caja son:

- **Permanente relación respetuosa con el Medio:** articulando una política medioambiental que se concreta con la adopción e implantación de una serie de medidas que reflejan una relación más respetuosa con el entorno.
- **Financiación de proyectos:** cuyo objetivo es la mejora del medio ambiente, como los relacionados con energías renovables y alternativas, reciclaje de residuos, eficiencia energética y otras actuaciones.
- **Impulso de programas:** que buscan la formación, sensibilización o promoción de iniciativas respetuosas con el medio ambiente. A su vez, la Caja difunde, a través de sus sistemas de comunicación, estas y otras iniciativas, así como sus actividades relacionadas con la mejora del medio ambiente, para conocimiento de la sociedad en general



EN17

## PRINCIPALES ACTUACIONES

- **CURSOS DE SALUD AMBIENTAL.** Caixa Galicia ha proseguido con su programa de cursos de salud ambiental, comprendido dentro del *Programa de municipios saudables e sostibles 2000-2004*, una iniciativa de la Oficina Regional para Europa de la OMS de apoyo a las entidades regionales y locales para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible. Consta de dos niveles de actuación y una recomendación: el primero, de formación de técnicos en medio ambiente y salud, a través de la realización de este curso medioambiental; el segundo, de participación ciudadana, a través de la realización de conferencias – coloquio y exposiciones. La recomendación es que se lleve a cabo un diagnóstico medioambiental del ayuntamiento para detectar las necesidades y medidas correctoras.

En 2004 se han desarrollado 4 cursos en Galicia (Betanzos, Vilaba, Verín y Silleda).

- **PROCESOS INTERNOS.** En Caixa Galicia, dentro de la implementación del plan de R.S.C., se vienen acometiendo en los últimos años una serie de iniciativas que, gracias a la buena respuesta del personal de la Caja, han tenido una significativa repercusión en la reducción del consumo de papel, de tóner y de energía eléctrica, en la disminución de factores contaminantes y reciclaje.
  - > **IMPRESIÓN A DOBLE CARA:** Renovado el parque de impresoras y fotocopiadoras, en esta línea cabe encajar las iniciativas impresión de documentos a doble cara, las fotocopias a doble cara y la reutilización de papel en nuevas impresiones, como bloc de notas.

- > **EXPEDIENTE ELECTRONICO:** La sustitución de los expedientes físicos en papel por los ficheros informáticos es ya una realidad en la operatoria diaria en Caixa Galicia. Buena prueba de ello son los expedientes hipotecarios y de préstamos personales.
- > **IMPRESOS:** Se generan automáticamente, al realizar la operación, desde aplicaciones informáticas, medida que ahorra la adquisición de stocks de impresos, su envío a las unidades y el consiguiente proceso de archivo que debería efectuarse en estas.
- > **COMUNICACIÓN INTERNA.** Los procesos de transmisión de información interna en la empresa se realizan a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en especial Intranet y el correo electrónico. Los empleados disponen de una opción en su Portal de las Comunicaciones "Diario Caixa" para guardar en su propia base de datos aquellas comunicaciones electrónicas que sean de su interés, sin necesidad de imprimirlas.

A través de este sistema se ha incidido en concienciar al personal, mediante informaciones electrónicas, de la importancia de implantar conductas personales que fomenten el ahorro de recursos con impacto medioambiental.

- > **COMUNICACIÓN EXTERNA.** Caixa Galicia se ha propuesto optimizar el consumo de papel en sus envíos a clientes. Para ello, se ha diseñado un proceso de agrupación de notificaciones para el mismo cliente, evitando el consumo de sobres. No obstante, la intensa labor comercial realizada mediante notificaciones a los clientes sobre nue-

vos productos y servicios se ha traducido en un incremento de los consumos del año.

Los consumos más significativos de 2004 se corresponden a papel para notificaciones a clientes, que ascendió a 22.600.000 unidades (117.000 kg.), frente a las 21.200.000 del año anterior, y 22.019.000 sobres (66.000 Kg) (en 2003, 18.156.500).

EN1

- > OTRAS INICIATIVAS: la utilización de los sobres multiusos en las comunicaciones internas, que pueden ser utilizados hasta 48 veces, salvo que el tamaño o la importancia de la documentación recibida aconsejen otro tipo de sobre.

Consumo 2003 sobres multiuso	24.850 uni. 179 Kg.
Consumo 2004	27.325 uni. 197 Kg.

#### Consumo sobres bolsa (papel reciclado)

Unidades 176 x 250	529.500 unidades 2.753 Kg.
Unidades 250 x 353	263.250 unidades 1.369 Kg.

Puesto en marcha el sistema de reciclaje de papel, hay que señalar también la iniciativa de la utilización de este papel reciclado y ecológico, apto para su uso en los distintos equipos de impresión y fotocopiado.

En esta línea de ahorro de papel, tóner y electricidad, otra iniciativa es la racionalización de uso de consumibles informáticos imprimiendo el mínimo número de borradores de los documentos de tra-

bajo y la utilización de fondo blanco en las presentaciones internas de documentos PowerPoint.

Otra iniciativa de la Caja es la racionalización del consumo de energía eléctrica, cuidando de apagar durante el día las luces de los habitáculos que no se estén utilizando y una vez finalizada la jornada laboral, apagando los equipos de trabajo, los equipos de climatización y todas las luces, salvo lo requerida por cuestiones de seguridad o servicio.

Cabe destacar, asimismo, que este Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2004 se edita únicamente en formato cederom, contribuyendo así al ahorro del consumo de papel y mejora del medioambiente.

## MAXIMIZAR EL RECICLAJE

EN1

Una empresa comprometida con el desarrollo sostenible, como Caixa Galicia, ha de incorporar a sus procesos productivos una política activa de recuperación y reciclaje de sus principales consumibles, aprovechando la buena predisposición hacia esta tarea dentro de la conducta habitual de buena parte de los individuos.

Así, los residuos informáticos que se generan se envían para su reciclaje a empresas homologadas para tal fin. En 2004 se mantuvieron entrevistas con diversas empresas gestoras de residuos, tanto de ámbito autonómico como estatal, con objeto de implantar un servicio de recogida de consumibles en todas nuestras unidades, que sean susceptibles de ser reciclados.

El ejercicio pasado se han enviado 95,79 toneladas de papel para reciclar a través de la empresa Cartón y Papel Reciclado, S.A. (número de autorización de la Xunta de Galicia 03/023).



CG3

STD-Multiopción, de acuerdo con su filosofía de mejora continua y teniendo implantado ya un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001: 2000 desde el año 2000, decide dar un paso adelante e implantar un Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001: 2004, integrándolo con el de Calidad.

Este Sistema de Gestión Medioambiental supone el establecimiento de una política y unos objetivos cuantificables, teniendo en cuenta los requisitos legales y la interacción de STD con el medioambiente para el control de los impactos que nuestras actividades producen o puedan producir en el mismo.

La implantación del Sistema conlleva el compromiso de la Dirección y la implicación de todos los empleados en un proyecto que abarca los años 2004 y 2005.

Los pasos seguidos a lo largo del 2004 fueron:

- Evaluación inicial de la actividad e identificación de los aspectos medioambientales asociados a las actividades de STD.
- Identificación de los requisitos legales aplicables.
- Planificación del Sistema de gestión que supone la elaboración de la documentación aplicable (se continúa en el año 2005).
- Concienciación del personal a través del establecimiento de normas de actuación, encaminadas a la reducción de consumos de energía (electricidad y agua), de materias primas (papel) y gestión correcta de los residuos.

Y los pasos a seguir en el año 2005 serán:

- Implantación definitiva del Sistema
- Auditoría interna
- Auditoría externa y certificación

Las principales acciones llevadas a cabo en STD para la preservación del medioambiente son:

- Gestión de los residuos generados: fundamentalmente papel y plástico (Los residuos de cartón, papel y plástico son entregados a la empresa "Cartón y papel reciclado, S.A." (CARPA), empresa autorizada por la Xunta de Galicia como gestor de residuos sólidos urbanos). Una mejora importante con respecto al





año 2003 es que en el año 2004 se empiezan a gestionar los residuos de plástico (2.540 kilogramos).

- Control de los consumos: agua y electricidad.
- Control del ruido: realización de un estudio para medir el ruido generado en nuestras actividades.
- Control de posibles emisiones a la atmósfera procedentes de los vehículos.

En resumen podemos decir que STD integra el Sistema de Gestión Medioambiental dentro de su Sistema de Gestión empresarial con el objetivo último de desarrollar de manera eficaz su gestión empresarial para lograr un equilibrio entre los procesos productivos y la protección ambiental.

reciclaje, así como otros consumibles considerados tóxicos retirados de diversas unidades de la Caja.

Como criterio general, Caixa Galicia está eliminando paulatinamente los impresos adquiridos a proveedores y generándolos automáticamente desde las aplicaciones informáticas y evitando en todo momento la generación de stocks de documentos inservibles. Al mismo tiempo, se procede a una continua verificación sobre la utilidad de los documentos mediante la revisión de los editados en papel y buscando nuevas alternativas.

Asimismo, se modificaron los diseños de todos los impresos que han sido objeto de reposición suprimiendo una tinta en el logotipo.

RESUMEN CONSUMOS TONER Y TINTA PARA IMPRESORAS AÑO 2004 EN STD					
Suministrador	Destino/Uso	Unidades consumidas		•	% material reciclado
		Reciclado	Original		
COIMGA	Impresión documentos para clientes de Estampación	31	6	•	83,78%
ECOXESTION	Impresión documentación interna	328	14	•	95,91%
XEROX	Impresión documentos para clientes Publicidad Directa		31	•	0,00%

Observación: Todos los cartuchos una vez consumidos son recogidos por los proveedores que después sean o no reutilizados.

EN1

Asimismo, desde el Almacén Central, se han remitido 3.390 cartuchos vacíos de diferentes equipos para su

Este año pasado se produjo un incremento del consumo del papel reciclado en un 7% respecto a 2003.

MATERIAL ENVIADO A RECICLAR	
Cartuchos impresoras	• 2.178 unidades
Cartuchos faxes	• 122 unidades
Envases fotocopiadoras	• 254 unidades
Cintas	• 836 unidades

Tipo papel consumido	•	Unidades	•	Kg
DIN A4 blanco	•	19.801.500	•	102.968
DIN A4 reciclado	•	3.493.500	•	18.166
DIN A4 corporativo	•	12.665.000	•	65.858
Papel 121 x 4" corporativo	•	4.849.800	•	25.219



## FOMENTO LINEAS DE FINANCIACION

Asimismo, Caixa Galicia, a través de la Corporación Financiera, ha tomado una participación del 20 por ciento en las sociedades de Norvento que explotan parques eólicos. Esta operación de financiación se circunscribe en el marco de un amplio acuerdo en virtud del cual se potenciará el desarrollo de nuevos proyectos eólicos y se apoyarán nuevas iniciativas de investigación y producción de energías renovables. Caixa Galicia ya ha financiado la construcción de otros 16 parques eólicos, 15 en España y 1 en Portugal, y aspira a tener una importante presencia en el sector y a contribuir a que Galicia construya su propio sector eólico mediante la creación de empleo sostenible cualificado, que redundará en un mayor desarrollo tecnológico para la Comunidad.

Caixa Galicia tiene suscrito un **Convenio con el ICO** (Instituto de Crédito Oficial) y con el IDEA (Instituto para la Diversificación y el Ahorro Energético que contempla la preservación del medio ambiente, el ahorro energético y las energías alternativas. El objeto de este convenio es el aprovechamiento de las fuentes de energías renovables o la mejora de la eficiencia energética, con actuaciones en energía solar, eólica, mini-hidráulica, biomasa, biogás, etc.

Con el fin señalado, se ha aperturado una modalidad de préstamo, a tipo de interés variable y a un plazo de hasta 10 años.

A través del citado convenio, se facilitan las financiaciones a largo plazo que en algunos casos, podrían llegar hasta el 96% del proyecto, en condiciones financieras muy favorables y con derecho a recibir subvención.

También se han firmado otros convenios que en sus actuaciones contemplaban, entre otras medidas, la preservación del medio ambiente tal como la línea de Calidad Turística.

Año	Nº operaciones tramitadas	Importe (euros)
2003	10	152.199,94
2004	26	703.284,73

**BONOS EÓLICOS.** Además, Caixa Galicia ha presentado la primera emisión de bonos de titulización para el mercado minorista que se realiza en España. Se trata de un instrumento financiero que permite financiar la explotación del potencial eólico de Galicia haciendo partícipes a los ciudadanos de los beneficios que genera esta actividad, al trasladarles parte de los rendimientos empresariales sin que, en contrapartida, asuman riesgos de esta índole. Los bonos eólicos son valores negociables emitidos sobre derechos de cobro de las industrias eólicas asentadas en Galicia. En la suscripción de los bonos se da preferencia a los residentes en las zonas de ubicación e influencia de los parques eólicos existentes en Galicia.

## PROGRAMAS DE DIFUSION

“Los Ecolatas” es una iniciativa de la Obra Social de Caixa Galicia que promueve la concienciación de los niños sobre la importancia del medioambiente para nuestro futuro. En 2004 se realizó esta exposición en siete ayuntamientos gallegos.

Asimismo, destaca el programa de educación ambiental “As nosas paisaxes”, dirigido a escolares de segundo y tercer ciclos de Educación Primaria, mediante el cual los alumnos conocen de forma amena y divertida los diferentes paisajes de Galicia y su transformación a lo largo de los siglos y aprenden a respetarlos, reflexionando sobre nuestras acciones y sus efectos y consecuencias en el medio natural.

EN1

## OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Caixa Galicia tiene entre sus objetivos la racionalización de las instalaciones eléctricas y la reducción del consumo de energía en su actividad. Para ello, contrató los servicios de un Consultor Energético, que elaboró los informes técnicos precisos enfocados a lograr la optimización del consumo. Estos informes fueron resultado de un estudio de las horas de actividad diarias, basado en los datos del consumo de energía en los últimos doce meses así como en las características de los contratos de suministro que Caixa Galicia mantiene con las distintas compañías eléctricas. A la vista de sus resultados, Caixa Galicia realizó las inversiones necesarias para adaptar las instalaciones al objetivo perseguido.

EN3

El consumo energético durante 2004 ascendió a la cantidad de 20.563.888,26 KWH, es decir, 5.712.191 julios.

## OTRAS ACTUACIONES CON IMPACTO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

- **RETIRADA DE TORRES DE REFRIGERACIÓN.** Con el fin de eliminar los riesgos de contaminación que podrían derivarse de este tipo de instalaciones de climatización (sistema de agua perdida), Caixa Galicia ha procedido desde el año 2001 a la eliminación de las torres de refrigeración existentes, diez en total. Durante 2004 se ha retirado la última torre de refrigeración que quedaba en activo, implantando un nuevo sistema de climatización, con una inversión de 107.686,69 euros.
- **SUSTITUCIÓN DE TRANSFORMADORES PÍRALENO.** El R.D. 1378/99 de 27 de agosto del Ministerio de Industria reguló las medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos y policloroterfenilos y aparatos que los contengan. En consecuencia, Caixa Galicia inició los expedientes de retirada y destrucción de los transformadores que fuesen refrigerados con este aislamiento, procediéndose a la instalación de nuevos transformadores refrigerados con silicona líquida, obteniéndose, al mismo tiempo, los correspondientes certificados de destrucción. En el 2004 se ha retirado el último transformador de píraleno con una inversión de 107.193,65 euros.
- **RECICLAJE DE TUBOS FLUORESCENTES.** Caixa Galicia tiene contratado el servicio integral de mantenimiento preventivo y correctivo de sus instalaciones, dentro de las que está incluido el capítulo de iluminación. El número de tubos retirados en 2004 fue de 3.375 tubos x 200 grs. De peso cada uno, hacen un total de 675 Kgs.
- **INSTALACIÓN DE SECAMANOS –ELIMINACIÓN DE TOALLAS.** Con la implantación de sistemas de seca-

manos eléctricos se evita la utilización de toallas así como de otros sistemas de secado con celulosa. El importe destinado este año asciende a un total de 4.916,33 euros correspondientes a 28 actuaciones.

- **RETIRADA DE MOQUETAS E INSTALACIÓN DE TARIMAS.** Contribuye a la calidad medioambiental el evitar la utilización de productos de limpieza. 39 actuaciones de retirada de pavimentación no homologada por una homologada con una inversión de 98.911,65 euros
- **IMPLANTACIÓN DE CONTENEDORES HIGIÉNICOS.** Se ha procedido a la instalación de contenedores higiénicos en aquellos centros que tienen personal femenino, y de esta forma los residuos generados pueden ser tratados de forma controlada.
- **AISLAMIENTOS ACÚSTICOS DE EQUIPOS INSTALADOS.** Los diferentes tipos instalados en las unidades de Caixa Galicia, tales como cajeros, equipos exteriores e interiores de aire, servidores, etc., pueden ocasionar molestias (contaminación acústica) derivados del ruido generado. Por tal motivo, la entidad llevó a cabo los estudios pertinentes y ha acometido las obras necesarias para el correcto aislamiento acústico de los equipos instalados. Se realizaron 5 actuaciones con una inversión de 6.612,29 euros.
- **ELIMINACIÓN DE CALDERAS DE GAS-OIL.** En aplicación del principio de precaución, Caixa Galicia ha iniciado un plan de retirada de este tipo de calderas y sistemas de calefacción con combustible, instalando en su lugar modernos sistemas de climatización frío –





calor, renovación de aire y aportación exterior, que no aportan riesgo alguno.

En el 2004 se ha aislado el depósito de gasoil del CPD-Pocomaco destinando 5.557,82 euros al efecto. Actualmente, se está realizando un estudio para retirar las calderas existentes e instalar en su lugar otras alternativas de climatización.

El importe global de las nuevas instalaciones de climatización y renovación del aire en el 2004 ascendió a 320.771,82 euros, correspondiendo a un total de 44 actuaciones.

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES.** El coste del mantenimiento preventivo en el 2004 ascendió a la cantidad de 923.231,01 euros. El coste del mantenimiento correctivo ascendió a la cantidad de 241.371,84 euros; con un total de averías

as comunicadas por la Aplicación de Mantenimiento, durante el mismo año 2004, de 4.971 averías.

- **RECICLAJE DE DOCUMENTACIÓN A DESTRUIR** – junto al envío de papel para su destrucción y reciclaje, por lo que se ha abonado un importe de 20.036,32 euros, también se han retirado 675 kilogramos de tubos fluorescentes.

Estas operaciones fueron realizadas respectivamente por empresas externas colaboradoras, a las que se les encomiendan la recogida y transporte hasta las otras empresas especializadas que se encargan del reciclaje, de tubos SOGARISA (Sociedad Gallega de Residuos Industriales, S.A.) y papel – cartón, Planta de Nostián, del Ayuntamiento de A Coruña. Emitiendo certificados que nos garantizan nuestra colaboración en el reciclaje y tratamientos de residuos.

# INDICADORES GRI

# II



## I. VISIÓN Y ESTRATEGIA

- |     |   |            |
|-----|---|------------|
| 1.1 | Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible. | 1-2, 20-21 |
| 1.2 | Declaración del presidente que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad.                  | 1-2        |

## 2. PERFIL

- |     |  |           |
|-----|--|-----------|
| 2.1 | Nombre de la organización informante.  | 14        |
| 2.2 | Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.                                | 14, 58-68 |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización.   | 22        |
| 2.4 | Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas. | 19, 22    |





2.5	Países en los que opera la organización.	17
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	14
2.7	Naturaleza de los mercados a los que sirve.	14
2.8	Magnitud de la organización informante.	20
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una, y relación con la organización informante.	23
2.10	Personas de contacto para temas relacionados con la memoria.	25
2.11	Periodo cubierto por la memoria.	1
2.12	Fecha de la memoria previa más reciente.	1, 26
2.13	Cobertura de la memoria y limitaciones específicas del alcance.	17
2.14	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior.	17, 20
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas. <i>"Caixa Galicia sigue los criterios contables establecidos normativamente. Véase también el epígrafe "Proceso de implantación de las normas internacionales de contabilidad (NIC) en Caixa Galicia", página 22 y siguientes del Informe Anual.</i>	
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores, y los motivos de tal reformulación. <i>La diferencia de número de clientes de 2003 se debe a un cambio en el criterio de contabilización de éstos, no sumando aquellas referencias que no mantienen posiciones en la entidad.</i>	18, 20
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria.	1
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales. <i>Los criterios utilizados son los contables generalmente admitidos, los señalados por el modelo GRI y/o se indican junto a los indicadores que lo necesitan.</i>	





- 2.19 Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.  
*Sin cambios.*
- 2.20 Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad. 31
- 2.21 Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto.  
*En 2004 se solicita la validación externa de la memoria de RSC por AENOR conforme a las directrices GRI y en progresiva adaptación a éstas.* 1
- 2.22 Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales de las actividades de la organización. 25

### 3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

- 3.1 Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de estrategias y de la supervisión de la organización incluidos 22, 36-44
- 3.2 Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.  
*No se aplica en el sector.*
- 3.3 Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales. 22, 27
- 3.4 Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización. 27
- 3.5 Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.  
*Se informará conforme el Informe de Buen Gobierno*
- 3.6 Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales. 22





- 3.7 Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos, y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación. 29-31
- 3.8 Mecanismo que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.  
*No aplicable.*
- 3.9 Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas. 31-32
- 3.10 Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia
- Los empleados disponen de un sistema de comunicación interna que les permite relacionarse constantemente y en cualquier momento con el resto de la organización. Este sistema incluye foros de participación y sugerencias, gestionados y abiertos en torno a cuestiones de interés para la organización. Asimismo, se dispone de un Gestor de Encuestas informático para realizar consultas sobre temas previamente definidos por cualquier área organizacional.* 83-84
- La sociedad está presente en los órganos de Gobierno a través de sus representantes, elegidos conforme a lo especificado en el capítulo de Gobierno Corporativo y con la frecuencia allí establecida.* 36-42
- Con los sindicatos se mantiene una relación directa, periódica y fluida desde la Dirección de Recursos Humanos.* 87
- La relación con los proveedores se establece directamente y periódicamente desde la Central de Compras.* 115
- A los clientes se les realizan encuestas periódicas para determinar su visión de la organización, así como se recogen sus demandas a través del Servicio de Atención al Cliente, y sus solicitudes de mejora mediante los sistemas de sugerencias de los empleados, que mantienen contacto diario con aquellos.* 48, 52, 83
- Con las entidades y asociaciones públicas y privadas, además de las presentes en los Órganos de Gobierno, se mantiene una relación directa y frecuente a través de la Obra Social de Caixa Galicia, la Fundación Caixa Galicia y el área comercial. Con los organismos públicos se mantiene una relación directa y diaria a través de la División de Relaciones Institucionales.* 36, 68, 87
- 3.11 Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.  
*La información generada se traduce a valoraciones de imagen, percepción, calidad de servicio y sugerencias para el desarrollo de nuevas iniciativas y programas de actuación por parte de las unidades representadas en el Grupo de Trabajo Multidisciplinar.*





3.12 Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.  
*Se ha desarrollado un programa de 290 tareas a realizar con los grupos de interés que se desarrollarán en años sucesivos.*

32-33

3.13 Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.  
*En caso de duda, nos decantamos a favor de aplicar el principio de precaución a la hora de adoptar medidas medioambientales.*

125-127



- 3.14 Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya. 27
- 3.15 Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales, y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.  
*Caixa Galicia participa en los grupos de trabajo en materia de gestión de conocimiento y responsabilidad social de la Confederación española de Cajas de Ahorros, así como forma parte del Comité Ejecutivo de la Asociación Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.*
- 3.16 Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización. 83, 120-123
- 3.17 Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades. 42, 61-62
- 3.18 Principales decisiones tomadas durante el periodo de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones. 17-18
- 3.19 Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social. 48-51, 22, 25, 32-33
- 3.20 Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social. 51-52, 72



## INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	

## CLIENTES

EC1	20	<b>Ventas netas</b> / Es el Volumen de facturación				CG1: <b>Márgenes</b> . . . . . 20
EC2	17	<b>Desglose geográfico mercados</b> / Distribución de la red comercial y canales comerciales				CG2: <b>Volumen de negocio</b> .220
						CG3: <b>Calidad reconocida</b> / Certificados y premios externos concedidos a la empresa . . . . . 51, 86, 72, 122
						CG4: <b>Nº productos contratados cliente</b> / Índice de fidelidad . . . 17
						CG5: <b>Procedimientos mejora calidad servicio cliente</b> .83, 48

## PROVEEDORES

EC3	114	<b>Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados / Utilizamos Compras a proveedores</b> (utilizado en Informe 2003)	EC11	112	<b>Desglose de los proveedores por organizaciones y países.</b>
EC4	114	<b>Contratos pagados en conformidad</b>			

## EMPLEADOS

EC5	87	<b>Salarios.</b> Los gastos en este concepto ascendieron a 200,98 millones (en 2003, 193,135)
-----	----	---





Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	
<b>PROVEEDORES DE CAPITAL</b>						
EC6	20	<b>Distribución proveedores de capital / No es representativo del sector. Proponemos Recursos Propios computables</b> (utilizado en Informe 2003)				CG6: Tasa morosidad y cobertura de activos dudosos ...20
EC7	20	<b>Variación reservas.</b>				CG9: Resultados .....20
<b>SECTOR PÚBLICO</b>						
EC8	20	<b>Impuestos pagados</b>	EC12	87	<b>Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa.</b> La inversión en infraestructura de la Obra Social ascendió a 28.493.092 euros	
EC9		<b>Subvenciones recibidas.</b> Caixa Galicia ha recibido por este concepto 350.571,08 euros. Por desgravaciones fiscales (consolidado), 14,857 millones de euros				
EC10	20, 87	<b>Donaciones a la comunidad</b>				
EC11	114	<b>Desglose proveedores.</b> No hay proveedores que representen al menos un 10% del total de adquisiciones del ejercicio.				
			EC13	87	<b>Impactos económicos indirectos</b>	



## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	

## MATERIAS PRIMAS

EN1 127 **Consumo materias primas**  
130 (aparte del agua)

EN2 123 **Materias primas utilizadas que son residuos.** El papel reciclado respecto al consumo total representa el 7,44%.

## ENERGÍA

EN3 125 **Consumo directo energía** EN17 124 **Iniciativas utilización energías renovables**

EN4 **Consumo indirecto energía /** EN18 **Consumo energía de los principales productos /** *No disponible debido a no contar con sistemas de información que puedan proporcionar esta información. Se intentará solucionar en 2005.* *No es representativo del sector*

EN19 **Otros usos indirectos energía**  
/ No representativo del sector

## MATERIAS PRIMAS

EN5 **Consumo total agua /** *No disponemos de un sistema de información que nos permita extraer este dato. Se intentará solucionar en ejercicios futuros.* EN20 **Fuentes agua y utilizadas y ecosistemas afectados /** *No es representativo del sector*

EN21 **Consumo anual de agua sobre cantidad renovable de la fuente utilizada /** *No es representativo del sector*

EN22 **Reciclaje y reutilización de agua /** *No es representativo del sector*



Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	
<b>BIODIVERSIDAD</b>						
EN6		<b>Superficie en hábitats de alta biodiversidad / No es representativo del sector.</b>	EN23		<b>Suelo destinado a actividades de producción / No es representativo del sector.</b>	CG20: <b>Superficie afecta a actividad /</b> Nuestro sistema de información carece actualmente de este dato. Como indicador voluntario de la entidad, intentaremos incluirlo en nuestros sistemas en ejercicios futuros.
EN7		<b>Análisis impactos en biodiversidad / No es representativo del sector.</b>	EN24		<b>Superficie impermeable sobre total / No es representativo del sector.</b>	
			EN25		<b>Impactos de actividades en áreas protegidas / No es representativo del sector.</b>	
			EN26		<b>Cambios hábitats naturales / No es representativo del sector.</b>	
			EN27		<b>Objetivos restauración ecosistemas en zonas degradadas / No es representativo del sector.</b>	
			EN28		<b>Especies Lista Roja de la UICN en zonas afectadas por las operaciones / No es representativo del sector.</b>	
			EN29		<b>Unidades empresariales en áreas protegidas / No aplicable</b>	



Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>						
EN8		<b>Emisiones gases efecto invernadero / Siguiendo el Protocolo GHG, 10.236 toneladas métricas.</b>	EN30		<b>Otras emisiones indirectas gases efecto invernadero /</b> <i>No es representativo del sector.</i>	
EN9	115 125	<b>Emisiones sustancias reductoras de ozono.</b>	EN31		<b>Producción y transporte de residuos peligrosos /</b> <i>No es representativo del sector.</i>	
EN10	115 116	<b>Emisiones atmosféricas /</b> <i>Irrelevante</i>	EN32		<b>Fuentes de agua y ecosistemas afectados por vertidos líquidos /</b> <i>No es representativo del sector.</i>	
EN11	121	<b>Producción total residuos y reciclaje</b>				
EN12		<b>Vertidos al agua /</b> <i>No es representativo del sector.</i>				
EN13		<b>Vertidos de sustancias químicas</b> <i>/ No es representativo del sector.</i>				
<b>PROVEEDORES</b>						
			EN33	116 119	<b>Comportamientos proveedores en aspectos ambientales.</b> <i>Ente las tareas contempladas en el Plan RSC para próximos años.</i>	



Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
EN14	118	<b>Impactos ambientales de productos y servicios</b>				CG30: <b>Instauración de prácticas socialmente responsables con medioambiente</b> . . . .80, 83, 116
EN15		<b>Productos vendidos que son reutilizables / Todo es susceptible de ser reutilizado. El porcentaje realmente realizado es desconocido.</b>				
<b>CUMPLIMIENTO</b>						
EN16		<b>Multas incumplimiento normativa medioambiental / Sin sanciones.</b>				
<b>CUMPLIMIENTO</b>						
			EN34		<b>Impactos ambientales significativos vinculados al transporte / No podemos extraer este dato de nuestros sistemas informativos actuales. A incorporar en 2005.</b>	
			EN35		<b>Inversión en medio ambiente / No podemos extraer este dato de nuestros sistemas informativos actuales. A incorporar en 2005.</b>	
<b>EMPLEADOS</b>						
						CG31: <b>Medidas tendentes a mejorar calidad medioambiental en trabajo</b> . . . . .85





## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	

## EMPLEO

LA1	20	<b>Información plantilla</b>	LA12	81	<b>Prestaciones sociales adicionales a las legalmente establecidas</b>
LA2	71	<b>Creación de empleo.</b> Se han creado 163 empleos netos.			

## RELACIÓN EMPRESA - TRABAJADORES

LA3	73	<b>Empleados incluidos en convenios colectivos.</b> <i>Toda la plantilla de Caixa Galicia está sujeta a convenio colectivo.</i>	LA13	36-42	<b>Disposiciones representación trabajadores en los órganos de gestión</b>
LA4	83	<b>Políticas y procedimientos de información y negociación con empleados sobre cambios importantes en la organización.</b> <i>Cualquier cambio importante, relativo a productos, servicios, estructura de la organización, oportunidades laborales, etc., se comunica a través del sistema de comunicación interna de Caixa Galicia.</i>			



Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>						
LA5	85	<b>Registro de accidentes de trabajo</b>	LA14	84	<b>Directrices sistemas de gestión salud trabajo</b>	CG35: Registro de salud . . .86
LA6	81	<b>Comisiones conjuntas sobre salud y seguridad empresa y trabajadores</b>	LA15	81 84	<b>Acuerdos con sindicatos sobre salud y seguridad en el trabajo</b>	
LA7	85	<b>Absentismo, accidentes y daños laborales.</b> La tasa de absentismo 2004 es %.				
LA8	86	<b>Políticas y programas sobre el VIH/SIDA.</b> El Servicio Médico de la entidad tiene competencias para, en su caso, realizar una atención personalizada de los posibles afectados.				
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>						
LA9	78	<b>Horas de formación</b>	LA16	71 74 75 82-83	<b>Procedimientos para fomentar la contratación continua de empleados</b> <b>Políticas enfocadas a la gestión del conocimiento</b>	CG40: Formación en seguridad y salud . . . . .86
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>						
LA10	81	<b>Políticas y programas de igualdad de oportunidades</b>				
LA11		<b>Indicadores de diversidad en departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo.</b> La diversidad en los órganos de gobierno en este sector se manifiesta fundamentalmente a través del variado origen y los procedimientos de elección de la representación social existente en ellos.				



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	

## ESTRATEGIA Y GESTIÓN

HR1	29	Directrices corporativas sobre derechos humanos	HR8	76	Formación de los empleados en prácticas relativas a los derechos humanos
HR2	100	Evidencia de que se tienen en cuenta los derechos humanos en la cadena de suministro			
HR3		Políticas para valorar actuaciones sobre derechos humanos en la cadena de suministro. Entre las tareas del Plan de RSC a desarrollar en los próximos años.			

## NO DISCRIMINACIÓN

HR4	91	Procedimientos/programas globales encaminados a evitar discriminaciones en las operaciones			
-----	----	--	--	--	--

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

HR5	29	Política de libertad de asociación			
	87				

## TRABAJO INFANTIL

HR6	29	Política de rechazo trabajo infantil			
-----	----	--------------------------------------	--	--	--





Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGACIÓN COLECTIVA</b>						
HR7	29	Política de rechazo trabajo forzoso				
<b>MEDIDAS DISCIPLINARIAS</b>						
			HR9		Descripción de prácticas de apelación relacionadas a los derechos humanos.	
			HR10		Políticas de no-represalia y de los sistemas confidenciales de queja	
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>						
			HR11		Formación del personal de seguridad en derechos humanos	
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>						
			HR12	100 101	Directrices para abordar los problemas de las comunidades locales	
			HR13	52	Mecanismos de atención de reclamaciones mixtas empresa-comunidad para las comunidades locales	
			HR14	20 90	Ingresos que se distribuyen en comunidades locales	



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	

## ESTRATEGIA Y GESTIÓN

S01		<b>Políticas de gestión de impactos causados por la actividad de la empresa</b>	S04	52	<b>Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética</b>
S02	22, 29 40	<b>Política para evitar la corrupción y el soborno</b>			
S03	40	<b>Políticas dedicadas a instrumentos de presión.</b> <i>Entre las tareas a desarrollar en el Informe de RSC.</i>	S05	29	<b>Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos.</b> / <i>No existe.</i>
			S06		<b>Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio</b> / <i>No existen.</i>
			S07		<b>Políticas y sistemas dedicadas a prevenir conductas contrarias a la libre competencia.</b> <i>Entre las funciones de la División de Control, Cumplimiento de Normativa y Asesoría Jurídica.</i>



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	

## SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1	58	<b>Política de salud y seguridad del cliente en el uso de los productos</b>	PR4		<b>Sanciones por incumplimiento de la normativa referente a la salud y seguridad / No existen</b>
			PR5		<b>Demandas atendidas por organismos sobre salud y seguridad / No existen</b>
			PR6	29	<b>Cumplimiento códigos relacionados con responsabilidad social o social y/o ambiental (y distinciones relacionadas)</b>

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR2	51	<b>Cumplimiento etiquetado e información de productos / Se cumple con la legislación en materia de información al consumidor sobre productos y servicios financieros.</b>	PR7		<b>Incumplimientos normativa información / No existen.</b>	CG50: Procedimientos que fomentan la accesibilidad . .48
			PR8	48	<b>Procedimientos de gestión y evolución de la satisfacción del cliente</b>	



Indicadores Centrales			Indicadores Adicionales			Caixa Galicia
Clave	Pág.	Nombre / Explicación	Clave	Pág.	Nombre / Explicación	
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
			PR9		<b>Políticas, sistema de gestión de normativas referentes a la publicidad y códigos voluntarios.</b> La Asesoría Jurídica vela por el cumplimiento de la normativa en esta materia.	
			PR10		<b>Número y tipo de infracciones cometidas en el marco de normativas sobre marketing y publicidad /</b> No existen.	
<b>RESPECTO A LA INTIMIDAD</b>						
PR3	47	<b>Respeto a la privacidad del cliente</b>	PR11		<b>Número de demandas probadas respecto a las violaciones de la intimidad del cliente /</b> No existen.	

**SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO**

<b>CSR</b>	<b>GESTION DE LA RSC</b>	
CSR1	Política de RSC.	22, 25
CSR2	Organización de la RSC.	22
CSR3	Auditorías de RSC.	AENOR
CSR4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, lavado de dinero, etc.).	56
CSR5	Incumplimiento (normativas, reglamentos, estándar, leyes, etc.).	No aplicable
CSR6	Diálogo con stakeholders (incluye premios de matiz social).	23, 52
<b>INT</b>	<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>	
INT1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH.	69-90
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo.	72
INT3	Satisfacción de empleados.	72, 74
INT4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración.	44
INT5	Remuneración variables (Bonus) vinculada a la sostenibilidad.	No disponible
INT6	Ratio salarial hombres/mujeres.	73
INT7	Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.).	72
<b>SOC</b>	<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>	
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo.	87-111
SOC2	Valor Económico Añadido (EVA).	88
<b>SUP</b>	<b>PROVEEDORES</b>	
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores.	114
SUP2	Satisfacción de proveedores.	No disponible
<b>RB</b>	<b>BANCA MINORISTA</b>	
RB1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista.	58, 61, 62-68
RB2	Perfil de la política de financiación.	58, 61-62
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación	58-66
<b>IB</b>	<b>BANCA DE INVERSION</b>	
IB1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	61
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversión.	21, 91
IB3	Transacciones con alto contenido sociomedioambiental.	61-62





<b>AM</b>	<b>GESTION DE ACTIVOS</b>	
AM1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos.	45-68
AM2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	58-62
AM3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsables (ISR)	58
<b>INS</b>	<b>SEGUROS</b>	
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros.	N.d.
INS2	Perfil de los clientes.	55
INS3	Reclamaciones de clientes.	55
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad.	No aplicable

**AENOR** Asociación Española de  
Normatización y Certificación

**VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

**AENOR**

**VMS-N° 01105**

La Asociación Española de Normatización y Certificación (AENOR) valida que la Memoria de la empresa:

**CAJA DE AHORROS DE GALICIA**

Título: **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CAJA GALICIA 2010**

Con número de depósito legal: C-1192-2005 \*

El contenido con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 26 de mayo de 2011 no considerando cualquier circunstancia económica con posterioridad.

La presente validación se refiere sólo a la información o estado certificado en tiempo por AENOR y no los contenidos publicados en la web del nº 020/011/01 de fecha 7 de mayo de 2011 y en el Reglamento General de requisitos de memoria de sostenibilidad de fecha enero de 2011 que exige entre otros compromisos poner los datos de sus resultados por los servicios online de AENOR para asegurar la veracidad de lo declarado.

Este declaración no constituye la decisión que el propio Global Reporting Initiative puede adoptar para incorporar a Caja de Ahorros de Galicia en la lista de miembros que han realizado la Memoria de sostenibilidad con la guía de sostenibilidad corporativa GRI, que publica en la página Web: [www.globalreporting.org/indicadores/indicadores\\_14.asp](http://www.globalreporting.org/indicadores/indicadores_14.asp)

\* GRI es un servicio legal reconocido y de AENOR con el número 020/011/01 de fecha 7 de mayo de 2011. El servicio de certificación de AENOR no garantiza la veracidad de la información declarada en la memoria de sostenibilidad de la empresa.

Fecha de emisión: 26 de mayo de 2011

  
El Director General de AENOR