

memoria anual 2008  
grupo caixa galicia







# Índice

## Indicador GRI



1.1

1.2



2.1 - 2.6

2.7

2.8

2.9

2.10



3.1 - 3.4

3.5 - 3.11

3.12

3.13



4.1 - 4.10

4.11 - 4.13

4.14 - 4.17



EC1 - EC4

EC5 - EC7

EC8 - EC9



EN1 - EN2

EN3 - EN7

EN8 - EN10

EN11 - EN15

EN16 - EN25

EN26 - EN27

**ESTRATEGIA Y ANÁLISIS** ..... 7

Declaración del presidente ..... 8

Principales impactos, riesgos y oportunidades ..... 10

**PERFIL DE CAIXA GALICIA** ..... 13

Datos básicos ..... 14

Mercados servidos ..... 20

Dimensiones de Caixa Galicia ..... 22

Cambios significativos durante el periodo ..... 23

Premios y distinciones recibidos ..... 24

**PARÁMETROS DE MEMORIA** ..... 29

Perfil de la memoria ..... 30

Alcance y cobertura de la memoria ..... 31

Índice del Contenido del GRI ..... 34

Verificación ..... 34

**GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS** ..... 37

Gobierno ..... 38

Compromisos con iniciativas externas ..... 46

Participación de los grupos de interés ..... 50

**DIMENSIÓN ECONÓMICA** ..... 57

Desempeño económico ..... 60

Presencia en el mercado ..... 64

Impactos económicos indirectos ..... 68

**DIMENSIÓN AMBIENTAL** ..... 75

Materiales ..... 76







Energía ..... 78

Agua ..... 82

Biodiversidad ..... 83

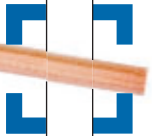
Emisiones, vertidos y residuos ..... 88

Productos y Servicios ..... 92

	EN28	Cumplimiento normativo .....	96
	EN29	Transporte .....	97
	EN30	General .....	98
	<b>LA</b>	<b>DIMENSIÓN SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES</b> .....	103
	LA1 - LA3	Empleo .....	105
	LA4 - LA5	Relaciones empresa/trabajadores .....	115
	LA6 - LA9	Salud y Seguridad en el Trabajo .....	118
	LA10 - LA12	Formación y Educación .....	122
	LA13 - LA14	Diversidad e igualdad de oportunidades .....	128
	<b>HR</b>	<b>DIMENSIÓN SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b> .....	137
	HR1 - HR9	Indicadores de desempeño de derechos humanos .....	139
	<b>SO</b>	<b>DIMENSIÓN SOCIAL: SOCIEDAD</b> .....	143
	SO1	Comunidad .....	144
	SO2 - SO4	Corrupción .....	145
	SO5 - SO6	Política Pública .....	147
	SO7	Comportamiento de competencia desleal .....	148
	SO8	Cumplimiento normativo .....	148
	<b>PR</b>	<b>DESEMPEÑO PRODUCTOS</b> .....	151
	PR1 - PR2	Salud y Seguridad del cliente .....	152
	PR3 - PR5	Etiquetado de productos y servicios .....	158
	PR6 - PR7	Comunicaciones de marketing .....	162
	PR8	Privacidad del cliente .....	163
	PR9	Cumplimiento normativo .....	164
	<b>FS</b>	<b>SUPLEMENTO ESPECÍFICO DEL SECTOR FINANCIERO</b> .....	167
	FS1 - FS5	Enfoque de gestión para el sector financiero .....	168
	FS6 - FS12	Indicadores de desempeño para el sector financiero .....	173
	FS13 - FS14	Indicadores sociales: inclusión financiera .....	187
	FS15	Enfoque de gestión de productos y servicios .....	193
	FS16	Indicadores de desempeño: educación económica .....	194
		<b>INFORME DE PROGRESO DEL PACTO MUNDIAL</b> .....	198



1



Estrategia y análisis

## Declaración del presidente

1.1



Les presento las Cuentas Anuales del ejercicio 2008, así como las memorias de nuestra actividad socio-cultural y de Responsabilidad Social Corporativa, que materializan nuestro compromiso con la sociedad y que seguirán siendo prioritarias en el futuro para una organización como la nuestra, que reafirma su compromiso diario con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Este pasado ejercicio ha sido un año de cambio. La situación económica internacional, tras el estallido de la crisis de las subprime en Estados Unidos a mediados de 2007, se ha ido deteriorando rápidamente, introduciendo en fase de recesión y contracción a todas las economías occidentales. Galicia, nuestro mercado natural, ha presentado un mejor comportamiento que el conjunto de España, lo que se ha traducido también en un menor impacto de esa crisis general sobre nuestro tejido productivo.

Caixa Galicia, como podrán observar en los informes adjuntos, ha cerrado el ejercicio con una buena evolución de su cuenta de resultados: el crecimiento del margen bruto recurrente ha sido del 4,3%, y el beneficio final atribuido se cifra en 212 millones de euros, tras haber dotado 612 millones de euros a provisiones. La anticipación y el aprovisionamiento ha sido nuestra tónica general a lo largo de los últimos trimestres, así como lo será en los meses venideros. Se trata de mantener nuestra tradicional política de prudencia para afrontar con garantías la actual fase contractiva del ciclo económico. En concreto, hemos destinado este ejercicio 208 millones de euros como extradotación para hacer frente a cualquier riesgo futuro.



El refuerzo de la solvencia, la holgada posición de liquidez y la adecuada gestión del crédito han sido las claves que explican la gestión de estos meses. Todo ello sin mermar nuestra capacidad de servicio a la clientela en un momento como el actual, en especial para quienes afrontan ante sí el reto de dinamizar la recuperación económica. De ahí que el crédito a pymes y autónomos haya crecido un 13,4%, al mismo tiempo que se ha mantenido la tasa de morosidad por debajo de la media del sector.

Sin duda, estas razones que les acabo de destacar son las que nos permiten afirmar que cumplimos satisfactoriamente con nuestra primera responsabilidad social, que no es otra que la de mantenernos competitivos y ser protagonistas, en consecuencia, de las soluciones que nos demanda un momento desafiante como el actual. Pero son precisamente estos tiempos de cambio los que también deben invitarnos a la reflexión e inspirarnos para salir fortalecidos en un futuro no lejano.

En esta línea, Caixa Galicia ha presidido en 2008, con gran orgullo, el Comité Sectorial de Responsabilidad Social Corporativa que, en el seno de CECA, ha permitido alumbrar el "Libro Verde de la RSC en el Sector Financiero", una plataforma de reflexión en la que se revelan asuntos troncales en la estrategia global de entidades como la nuestra, comprometida con el bienestar de nuestra generación presente y futura. Ejemplos de ello son el desarrollo de nuestra estrategia ambiental, la apuesta por el conocimiento y el I+D+i, o la igualdad de género y oportunidades, con la aprobación, también en 2008, de nuestra Política de Igualdad o el Código Ético para nuestros profesionales.

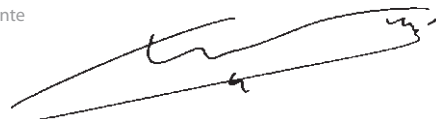
Y es a nuestro equipo humano al que quiero trasladar, precisamente en este año, la felicitación del Consejo de Administración por el magnífico trabajo

realizado, por ser los verdaderos protagonistas de los logros alcanzados por nuestra entidad a lo largo de estos años. Sin duda alguna, un servicio de calidad y los buenos resultados de una empresa siempre son consecuencia de contar entre sus activos con un magnífico plantel de profesionales, que brilla por sí solo en momentos como el actual, donde la diferencia se encuentra en el talento y la calidad.

Y por último, permítanme una breve referencia a una de nuestras señas de identidad como caja de ahorros líder en el sistema financiero de Galicia y una de las mayores entidades españolas. Por segundo año consecutivo, y a pesar del contexto económico, haremos un esfuerzo adicional en el área sociocultural para gestionar uno de los tres presupuestos de inversión social más elevados de España. Y lo haremos atendiendo a nuestra responsabilidad como entidad que aporta el 1,4% del Valor Añadido Bruto de Galicia, haciendo un especial esfuerzo por dedicar una parte importante de estos recursos a potenciar el tejido productivo, generar empleo y atender a los agentes sociales y económicos más necesitados. Esta es nuestra línea de trabajo para 2009, conscientes de que, en momentos como el actual, es cuando debemos luchar por lograr un esfuerzo añadido por los diversos segmentos de la sociedad gallega, presentes en nuestros máximos órganos de gobierno.

Así podremos seguir resaltando con orgullo que Caixa Galicia, año tras año, apuesta, con decisión y confianza, por un futuro social, económico y cultural de nuestra Comunidad mejor y más próspero.

**Mauro Varela Pérez**  
Presidente



# Principales impactos, riesgos y oportunidades

1.2

## Impactos en materia de sostenibilidad

La fuerte ralentización económica sufrida por la economía española, que ha entrado en recesión a finales del ejercicio, implica **un replanteamiento de los objetivos y prioridades**, a diferentes niveles, con los que adaptarnos y salir fortalecidos de esta situación compleja.

El principal desafío en materia de sostenibilidad al que debe responder Caixa Galicia pasa por garantizar una gestión excelente en la primera de nuestras responsabilidades, la económica, entendiendo esta como nuestra capacidad para mantener una posición fuerte que nos permita revertir una importante cantidad de recursos hacia objetivos prioritarios, como son la creación de empleo o la asistencia social a personas en dificultades, para lo cual la Obra Social Caixa Galicia cuenta con un presupuesto de 112 millones de euros para 2009.

Tal y como se desarrolla en la Memoria Financiera de Caixa Galicia, el cuadro de mando que nos permite responder adecuadamente a este escenario se ha configurado, en 2008, en torno a cuatro ejes:

- Fomentar la captación de recursos de clientes, minimizando el acceso a mercados mayoristas.
- Primar la rentabilidad frente al crecimiento del negocio, concentrando el crédito en PYMES, autónomos y familias.
- Avanzar en la mejora de la eficiencia y productividad.

- Profundizar en la solidez y solvencia de la Entidad, a través de una rigurosa gestión de riesgos, incrementando la capitalización y con una prudente política de provisiones.

Si bien las circunstancias actuales hacen prioritario el seguimiento de aspectos como la rentabilidad, liquidez o solvencia, no por ello debemos abandonar nuestros objetivos en materia de sostenibilidad, dando respuesta a los desafíos y oportunidades que nuestros grupos de interés nos continúan planteando.

## Tendencias de sostenibilidad en nuestro ámbito financiero

El nuevo entorno de crisis ha puesto de actualidad aspectos que tradicionalmente estaban vinculadas a campos concretos de gestión empresarial, como pueden ser el buen gobierno de las entidades o la ética en los negocios, y que ahora se consideran, mayoritariamente, como troncales en la estrategia global de las entidades.

Esta creencia ha justificado la constitución, por parte de las cajas, de la **Comisión de RSC**, en el seno de CECA. Esta Comisión, **presidida en su primer año por Caixa Galicia**, se ha constituido como una plataforma sectorial de reflexión e impulso para el desarrollo de iniciativas y proyectos conjuntos.

Uno de los principales proyectos ha desembocado en el **"Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero"**. Este estudio de carácter público, impulsado por 14 Cajas de

Ahorro, y coordinado por CECA, se efectuó con el objetivo de analizar la situación de la sostenibilidad en las Cajas de Ahorro y extraer una serie de conclusiones que permitiesen identificar tendencias y puntos de mejora para guiar la RSC hacia enfoques más estratégicos.

Como consecuencia del estudio realizado se identificaron los siguientes como asuntos relevantes en la contribución del sector financiero a la sostenibilidad:

- La lucha contra el blanqueo de capitales.
- El gobierno de las entidades.
- La inclusión financiera y prácticas sostenibles.
- El desarrollo del tejido empresarial.
- Los impactos derivados de la financiación de grandes proyectos.
- La inversión socialmente responsable (ISR).
- La lucha contra el cambio climático.
- Otros asuntos vinculados al fomento de una mayor cohesión social.

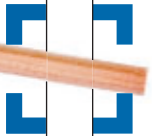
Adicionalmente, se amplió el estudio efectuando un análisis más específico sobre Caixa Galicia, que identificó, entre otros, los siguientes asuntos clave:

- Apoyo al desarrollo de sectores sensibles de la economía gallega: apoyo al cierre de ciclos productivos y promoción de emprendedores.
- Definición de políticas que eviten el sobreendeudamiento de los clientes y contribuyan al fomento del consumo responsable.
- Transparencia en la comunicación.
- Integración de criterios sociales, ambientales y éticos en la selección de proyectos a financiar.
- Mayor sinergia entre el negocio financiero de la Caja y la Obra Social.

Finalmente, estos trabajos concluyeron con la realización de una **Jornadas de RSC**, con el **título “Inversión y productos socialmente responsables”**, en las que se expusieron importantes iniciativas y reflexiones sobre aspectos de actualidad en la RSC de las empresas y entidades financieras, con el objetivo, entre otros, de detectar oportunidades ante los desafíos de una nueva economía.



2



Perfil de Caixa Galicia

Caixa Galicia es una entidad sin finalidad lucrativa y de naturaleza fundacional, que compagina su actividad como la primera entidad financiera de Galicia y una de las mayores de España, con una clara vocación social, destinando una parte importante de sus beneficios a ámbitos socio-culturales.

Uno de nuestros pilares básicos es reforzar una cultura común que se apoya en valores corporativos firmemente asentados: orientación a resultados, espíritu emprendedor, trabajo en equipo, servicio al cliente y Responsabilidad Social.

## Datos Básicos

2.1-2.6

### 2.1 \_Nombre de la organización informante.

Con el nombre social de **Caja de Ahorros de Galicia, Caixa Galicia**, surge como resultado de la integración total o parcial de 12 entidades, incluidos siete procesos distintos de fusión y de tres adquisiciones parciales de redes bancarias, que han tenido lugar a lo largo de las dos últimas décadas, y que la han situado entre las principales entidades financieras españolas.

### 2.2 \_Principales marcas, productos y servicios.

Caixa Galicia opera únicamente con la marca Caja de Ahorros de Galicia, Caixa Galicia. Presta servicios financieros de banca universal, y en su oferta se incluye una amplia gama de productos y servicios dirigidos a particulares, empresas, asociaciones y entidades públicas y privadas.

Atendiendo a su específica naturaleza jurídica de

caja de ahorros, se trata de una entidad sin fines de lucro, cuyos excedentes se destinan íntegramente a reforzar su solidez financiera y al desarrollo de la labor social prevista en sus estatutos, por lo que su actividad se puede definir en los siguientes epígrafes:

- **Actividad Financiera:** integrada por dos áreas complementarias. Por una parte, la **banca minorista, principal actividad del Grupo**, dirigida a la cobertura integral de las necesidades financieras de familias, empresas y administraciones públicas; por otra, la operatoria en **mercados financieros** a través de la captación de recursos y negociación de valores, que da soporte a la gestión de la tesorería y liquidez de la entidad.
- **Labor Social:** En los **diez últimos años** la entidad ha destinado **679 millones de euros** a la difusión cultural, la atención a los mayores y niños, la integración de discapacitados, el fomento del voluntariado, el apoyo a sectores productivos o la formación e investigación.

## 2.3\_Estructura operativa de la organización y principales divisiones, empresas operativas, filiales y empresas conjuntas.

### Órganos de Gobierno

Los órganos de gobierno de Caixa Galicia, tal como se expone más detalladamente en otros apartados de esta memoria, son los siguientes:

- **Asamblea General:** órgano supremo de gobierno y decisión de la Entidad, integrado por 160 Consejeros Generales
- **Consejo de Administración:** le corresponden las funciones de administración, gestión y representación de la Caja, con plenitud de facultades y sin más limitación que las reservadas expresamente a la Asamblea.

- **Comisiones Delegadas:** órganos en los que el Consejo de Administración tiene delegadas parte de sus funciones. Son dos: la Comisión Delegada del Consejo de Administración y la Comisión Delegada para la Obra Social

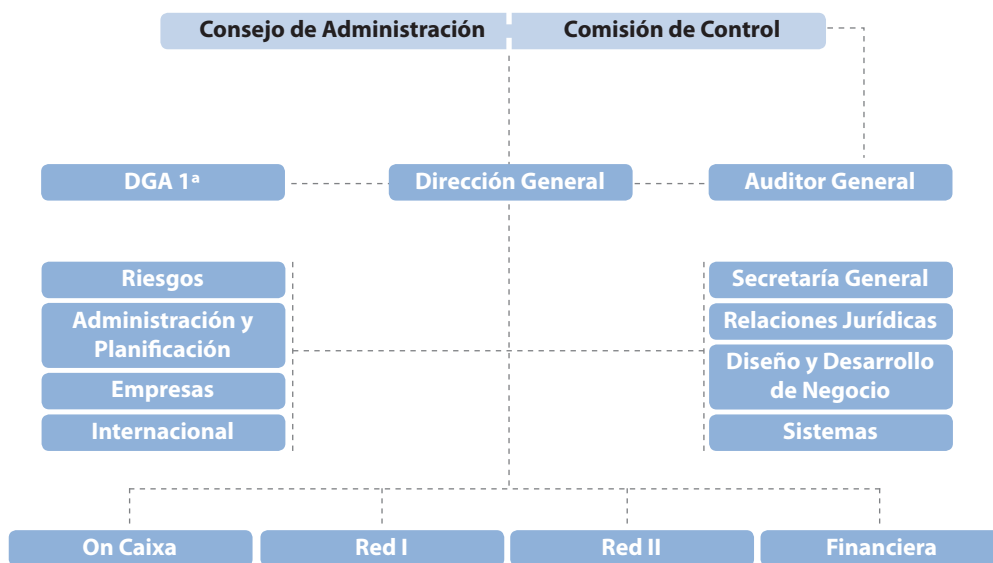
- **Comisión de Control:** supervisa la adecuada gestión del Consejo de Administración

### Órganos de Dirección

La gestión ejecutiva de Caixa Galicia descansa en la **Dirección General**, facultada para llevar a cabo los acuerdos del Consejo de Administración y ser el cauce de relación entre los Órganos de Gobierno y los Servicios y Personal de la Entidad, de quien a su vez dependen una Dirección General adjunta, diversas Divisiones y órganos de apoyo de la Dirección.

### Organigrama

Actualizado febrero 2009



## Grupo de empresas

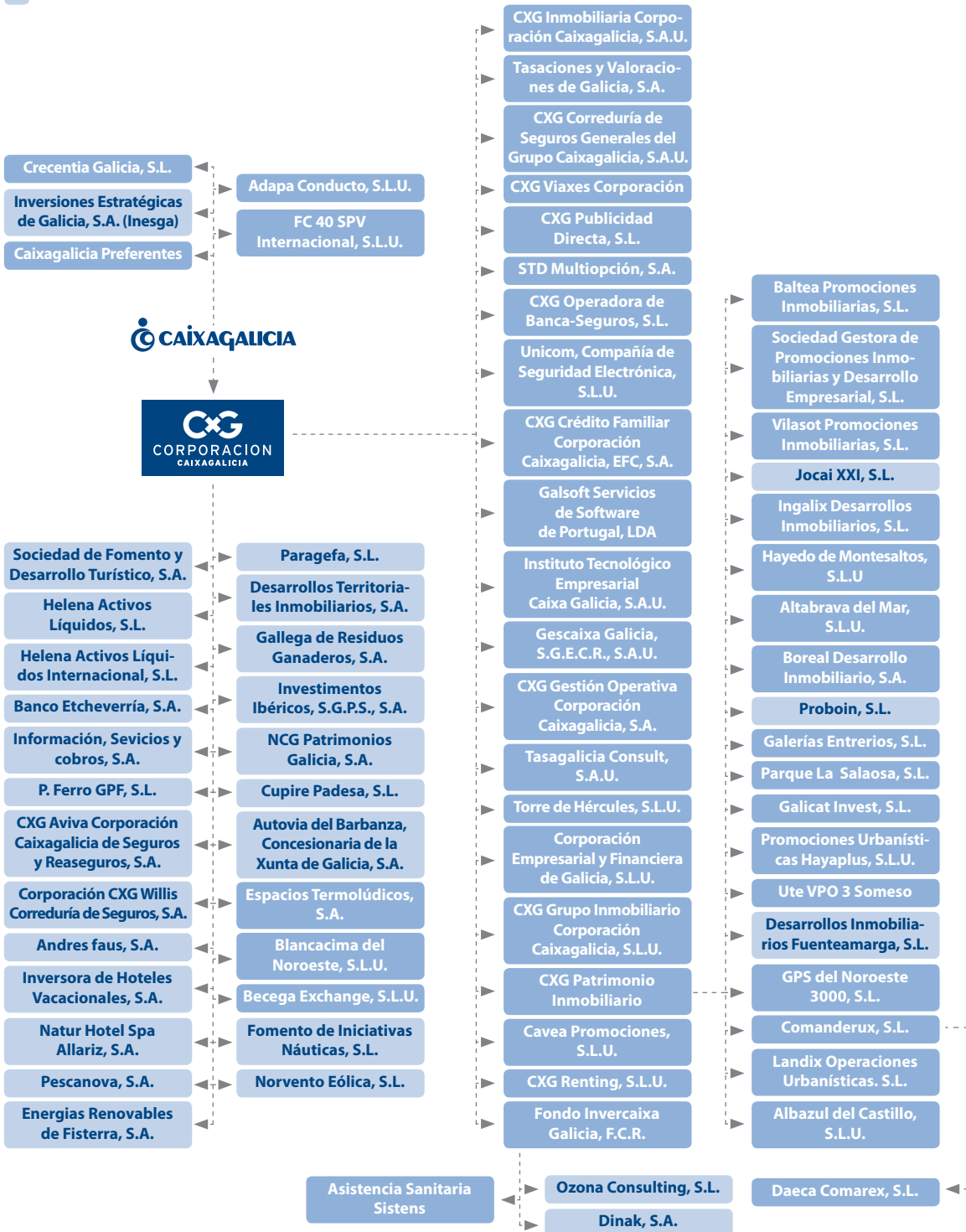
A través de la sociedad holding **CXG Corporación Caixa Galicia, S.A.** el Grupo Caixa Galicia canaliza sus participaciones empresariales en sectores y empresas estratégicas. En la actualidad está presente en más de 20 sectores productivos y aproximadamente 110 empresas, en sectores como el energético, la alimentación, materiales de construcción, el financiero o las telecomunicaciones, contando a cierre de 2008 en su cartera con participaciones en empresas punteras como TecnoCom Telecomunicaciones y Energía, Pescanova, Cupa Group o Reganosa entre otras.



Además, CXG Corporación Caixa Galicia, S.A. gestiona un grupo de empresas filiales que actúa en segmentos de negocio complementarios con el financiero como el inmobiliario, las tecnologías de la información, los servicios a empresas, el turismo o los seguros.



- Método de la Participación
- Integración Global o Proporcional



## 2.4 Localización de la sede principal de la organización

La sede principal de Caixa Galicia se encuentra en Calle Rúa Nueva, 30-32, 15003- A Coruña. Adicionalmente, también existe una importante infraestructura creada en Madrid en la calle Serrano 41- 45.

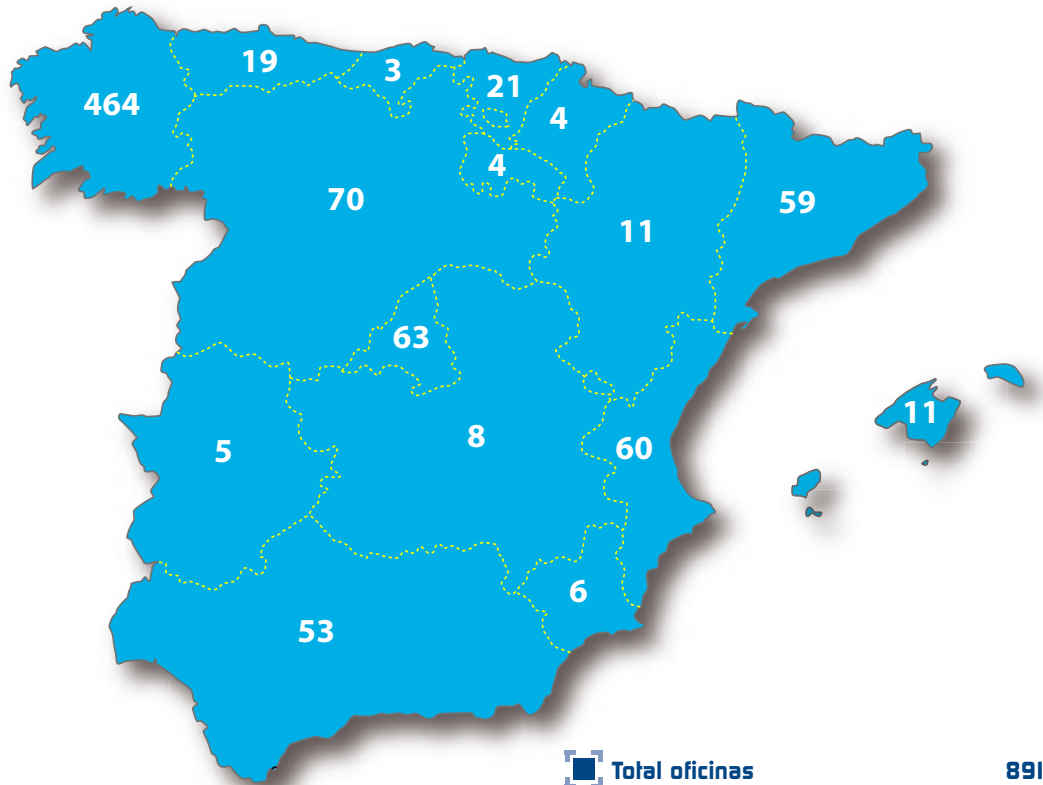
## 2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de aquellos en los

## que desarrolla actividades significativas

Caixa Galicia tiene una red total de 891 oficinas (48% fuera de Galicia), con presencia en todas las Comunidades Autónomas españolas, Europa e Iberoamérica.

A nivel internacional cuenta con una red de 7 oficinas operativas en Portugal, Ginebra y Miami, además de 8 oficinas de representación en Iberoamérica y Europa. Tiene presencia en 11 países, aunque con una actividad significativa en España y, en menor medida, en Portugal.

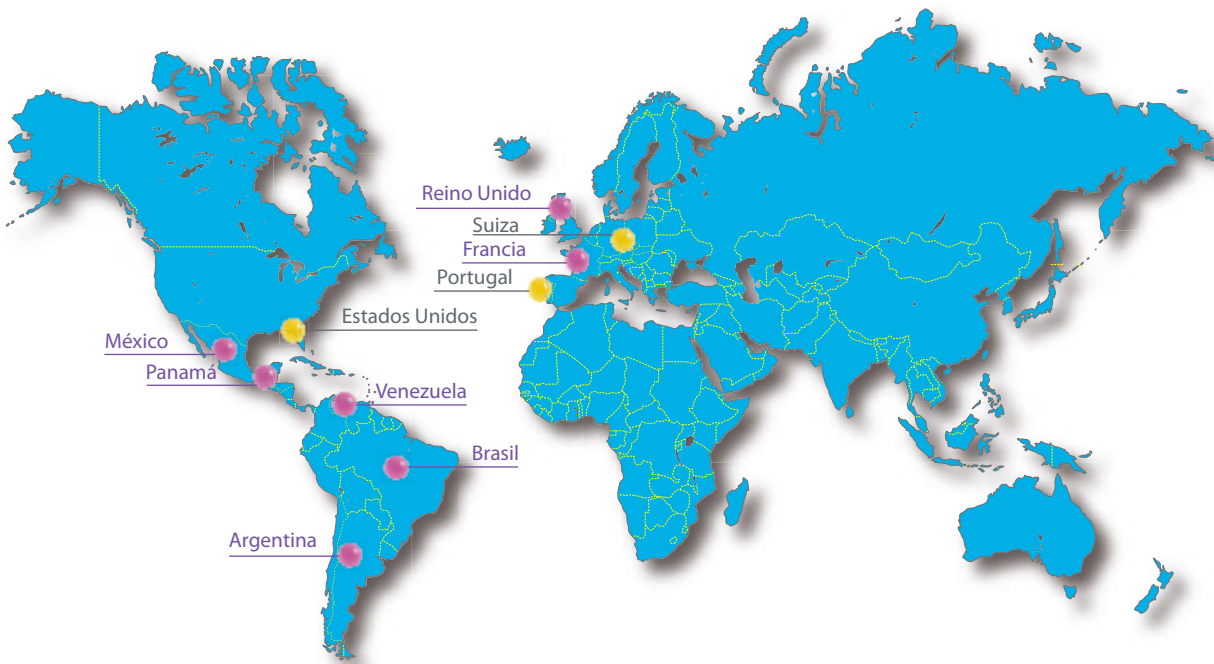
Una red de 891 oficinas Presencia en todas las provincias españolas



<b>Total oficinas</b>	<b>891</b>
Galicia	464
Resto de España	410
Operativas Extranjero	9
<b>Total Operativas</b>	<b>883</b>
<b>Representación Extranjero</b>	<b>8</b>

**Presencia en 11 países** **Un crecimiento diversificado geográficamente**  
**Prestación de servicios financieros en más de 120 países**

- Oficinas Operativas
- Oficinas de Representación



## 2.6\_Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

Caixa Galicia está constituida como una **entidad benéfico-social, sujeta al régimen de las Cajas de Ahorro** y a sus Estatutos y Reglamentos. Se encuentra inscrita en el Libro Registro Especial de Cajas de Ahorro 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.

Su origen fundacional es de **carácter privado**, y se remonta al año 1876 mediante el acta fundacional de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña. En 1978 se creó la Caja de Ahorros de Galicia, **Caixa Galicia**, a partir de la fusión de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña y Lugo con la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ferrol.

## Mercados servidos

2.7

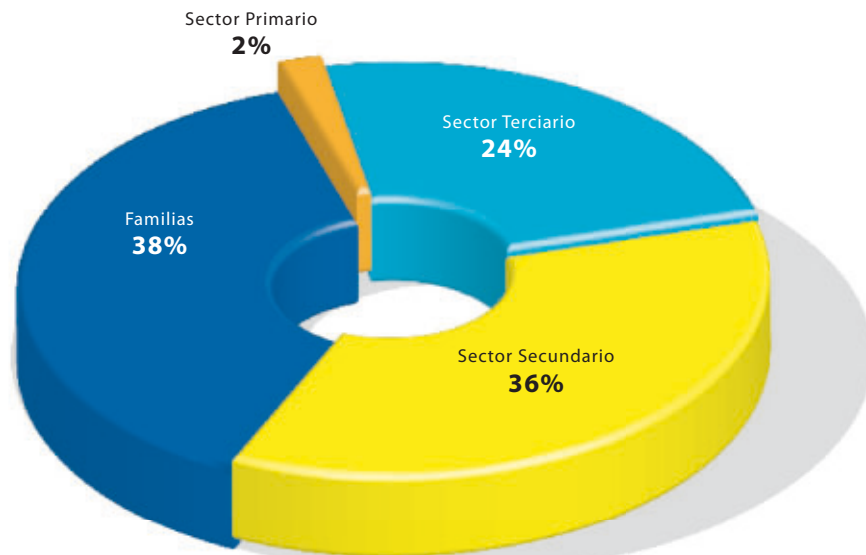
2.7\_Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)

Caixa Galicia desarrolla su actividad principalmente en el mercado español, y dentro de este, en la comunidad autónoma gallega. Igualmente, la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en el mercado español.

Su actividad principal la constituye la banca minorista, siendo sus principales productos las hipotecas a familias.

### Desglose de Crédito

Datos en %

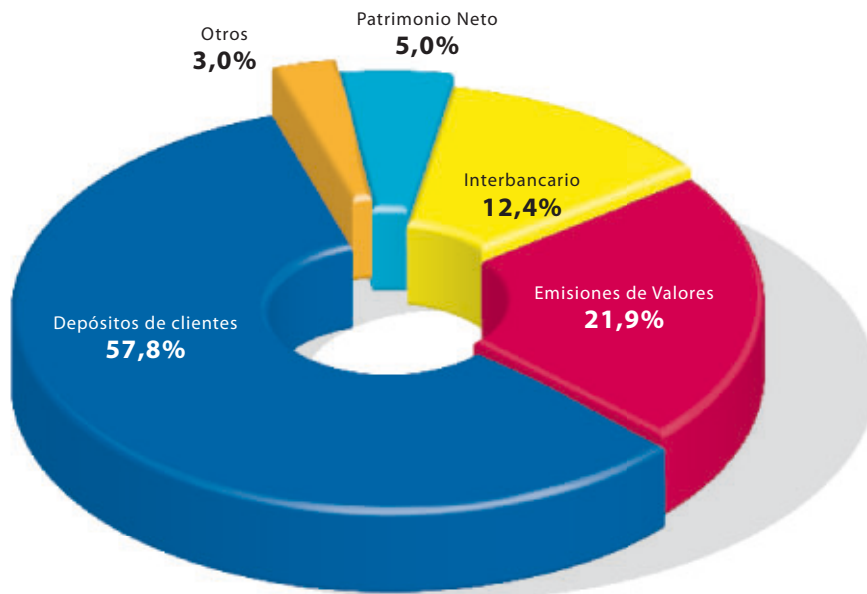


En cuanto a sus pasivos, se financia casi en un 60% con depósitos de clientes, con quienes mantiene fundamentalmente depósitos a plazo y cuentas corrientes.

Este pasivo se complementa con el acceso a la financiación en los mercados mayoristas y la emisión de valores.

**Desglose de Depósitos**

Datos en %



Nuestros mercados servidos abarcan casi 1,9 millones de clientes, con una importante presencia en Galicia, ya que representa el 75% de nuestra

clientela, aunque con una tendencia creciente en las restantes comunidades españolas.

**Mercados servidos: Datos generales de clientes**

Concepto	2008	2007	2006
Número total de clientes	1.867.450	1.849.500	1.810.570
Número total de clientes activos	1.467.535	1.441.032	1.372.014

**Mercados servidos: Segmentos de clientes**

Descripción	2008	2007	2006
Particulares	94,6%	94,9%	95,1%
Empresas	3,7%	3,6%	3,3%
Organismos públicos	0,1%	0,1%	0,1%
Otros	1,6%	1,4%	1,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Analizando su estructura, se observa que casi el 95% de ellos son personas físicas, siendo el segmento empresarial el que muestra un mayor dinamismo en los

últimos años al suponer en la actualidad un porcentaje próximo al 4% del total, cuando en 2004 apenas superaba el 2,5%.

# Dimensiones de Caixa Galicia

2.8

2.8\_Magnitud de la organización informante: número de empleados, ventas netas y capitalización total desglosada en términos de deuda y capital.

Se exponen en el siguiente cuadro las principales magnitudes del Grupo Caixa Galicia relativas a negocio, rentabilidad, recursos y solvencia, los que consideramos más importantes indicadores de una entidad financiera.

## Magnitudes Básicas del Grupo Caixa

	2008	2007	2006
<b>■ NEGOCIO (millones de euros)</b>			
Volumen de Negocio	76.818	76.497	62.426
Crédito sobre Clientes	36.165	35.393	28.098
Recursos Totales de Clientes	40.652	41.104	34.328
Depósitos de Clientes	26.938	23.560	21.380
Activo Total	46.626	47.726	42.813
<b>■ RESULTADOS (millones de euros)</b>			
Margen de Intereses <sup>(1)</sup>	651.421	580.284	477.241
Margen Básico <sup>(1)</sup>	832.116	787.112	642.773
Margen Bruto <sup>(1)</sup>	1.274.822	1.231.964	1.002.322
Margen antes de Provisiones <sup>(1)</sup>	708.126	730.053	610.479
Resultado Actividad Explotación	137.840	478.733	n.d
Resultado Atribuido al Grupo	211.896	401.206	356.863
<small>(1) Los datos de 2006 y 2005 calculados según la Circular 4/2004 del Banco de España.</small>			
<b>■ RECURSOS (Número)</b>			
Empleados	5.378	5.308	4.756
Oficinas	891	893	813
Tarjetas	1.361.279	1.318.702	1.197.141
Cajeros Automáticos	1.047	1.037	954
TPV's	23.138	21.339	21.968
Clientes	1.867.450	1.849.500	1.810.570
Clientes Banca Virtual	633.755	564.314	487.156
<b>■ SOLVENCIA (%)</b>			
Recursos Propios Computables (millones de euros)	3.994	4.351	3.485
Ratio BIS II	10,08	10,74	9,50
Tier 1	6,63	6,03	4,86
Core Capital	5,63	5,08	4,27
Tier 2	3,46	4,71	4,64

## 2.9

# Cambios significativos durante el periodo

2.9\_Cambios significativos de tamaño, estructura y propiedad, incluyendo cambios en localización de instalaciones y en la estructura del capital social.

En el año 2008 se han producido los siguientes cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura o propiedad de Caixa Galicia:

### Principales inversiones empresariales del periodo

Durante el ejercicio 2008 las principales inversiones empresariales del Grupo Caixa Galicia han sido las siguientes:

- Entrada en el accionariado del grupo Cafento adquiriendo un 15% de su capital con un coste de adquisición de 8,5 millones de euros.
- Compra de un 3,35% de Inmobiliaria Colonial, S.A. por un importe de 19,3 millones de euros.
- Incremento de la participación en el capital de Tecnocom, S.A con la adquisición de un 3,73% adicional, con un coste de 12 millones de euros, alcanzando un 18,45% de participación.

### Salida de la participación del grupo en Unión Fenosa

CXG Corporación Caixa Galicia, sociedad matriz de las participaciones empresariales del grupo, ha

vendido en el año 2008 el último paquete de acciones (3,5%) que poseía en Unión Fenosa.

El grupo ha mantenido una participación relevante en la eléctrica desde 1991, alcanzando su máxima presencia en diciembre de 2005, con una participación accionarial del 9,99%. Desde entonces, se ha venido desinvirtiendo escalonadamente, lo que ha generado en los últimos años unas plusvalías de 740 millones de euros.

### Constitución de una nueva sociedad en el grupo de seguros

La estructura societaria de la actividad de seguros del grupo, ha sufrido modificaciones en el año 2008 con motivo de la entrada en vigor de la nueva Ley de Mediación de Seguros (Ley 26/2006, de 17 de julio).

Se ha constituido la sociedad **CxG Operador de banca-seguros Corporación Caixa Galicia, S.L.** para canalizar la actividad de mediación y distribución de seguros a través de la red comercial de Caixa Galicia, habiendo obtenido para ello la preceptiva autorización de la Dirección General de Seguros.

Paralelamente, la propia Correduría de Seguros -que opera como corredor de seguros, desarrollando funciones exclusivamente como broker y asesor independiente en aquellos seguros que no se comercialicen a través de la red de Caixa Galicia- ha modificado ligeramente su marca para pasar a denominarse CXG CORREDURIA DE SEGUROS. Por su parte, de forma similar, la marca CXG AVIVA se estrenó también en 2008 en sustitución de Bia Galicia.

### Reorganización de la actividad inmobiliaria

Asimismo también en 2008 se produjo la reorganización de la actividad del grupo en el sector inmobiliario. CXG INMOBILIARIA y Tasa Galicia Consult, antes encuadradas en el Grupo de Empresas, pasaron a formar parte, por absorción y junto a otras sociedades, de **CXG GRUPO INMOBILIARIO**, integrándose también en esta sociedad los activos encuadrados en las carteras de Desarrollo Inmobiliario y Patrimonio Inmobiliario.

### Venta de inmuebles mediante "lease-back" al Grupo Pontegadea

Caixa Galicia ha formalizado en 2008, una operación de sale and lease-back (venta con opción de recompra) con el Grupo Pontegadea, sobre cuarenta inmuebles situados en las principales ciudades de Galicia y otras veinte capitales españolas.

La operación, por un importe de 310 millones de euros (IVA incluido), y que ha generado unas plusvalías de 93 millones, contempla la permanencia de Caixa Galicia como inquilina un plazo entre 15 y 40 años, transcurridos los cuales dispone de una opción de recompra sobre los inmuebles a precio de mercado.



## Premios y distinciones recibidos

2.10

### 2.10\_Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

#### Caixa Galicia, Premio al Apoyo al Emprendedor

Esta distinción, concedida por la **Federación de Asociaciones de Trabajadores Autónomos (ATA)**, galardona el apoyo de Caixa Galicia al mundo de los trabajadores autónomos realizada tanto a través de su Obra Social, con convenios de apoyo a sus asociaciones y financiación de programas de

fomento del tejido productivo, como a través de la financiación de proyectos que permitan generar autoempleo y asesoramiento a sus destinatarios.

Caixa Galicia es una de las entidades pioneras en la tramitación de microcréditos para emprendedores. La caja cuenta con una línea propia de financiación, a través de su Obra Social, para personas que deseen crear su propio empleo, con un volumen acumulado de casi 4 millones de euros en más de 400 operaciones. De ellos, el 70% corresponden a inmigrantes. La caja también es líder en Galicia en la concesión de este tipo operaciones con la intervención de sociedades de garantía recíproca.



## El Fondo Social Caixa Galicia gana el premio a la Inversión Socialmente Responsable

El Fondo Social Caixa Galicia ha obtenido el premio a la Inversión Socialmente Responsable en el segundo Market Place o Mercado de la RSC, organizado por Forética, una de las principales asociaciones promotoras de la Responsabilidad Social Corporativa en España, en colaboración con la red CSR Europe y la Comisión Europea.

Caixa Galicia obtuvo el premio en la categoría "Inversión socialmente responsable", siendo además la tercera iniciativa más votada de las 73 presentadas, por su solución "**Las altas finanzas al servicio de las personas: el Fondo Social Caixa Galicia FCR y una inversión de éxito, Hornos Lamastelle**". La solución, que fue presentada haciendo un símil con las nuevas recetas de "cocina fusión", ha sido calificada como una "*original e impactante propuesta de Caixa Galicia que traerá cola por su sencillez y efectividad*".

El Fondo Social Caixa Galicia F.C.R. es una fórmula pionera de inversión responsable constituida en el año 2000, dirigida a proyectos empresariales que favorezcan el desarrollo cultural, educativo y socioeconómico de nuestro entorno, que faciliten la integración social de colectivos desfavorecidos, o que favorezcan a grupos con bajos niveles de ingresos.

Está participado al 100% por Caixa Galicia a través de las dotaciones de su Obra Social y acumula en la actualidad una inversión de 22 millones de euros. Su originalidad estriba en la "fusión" del interés social con la rentabilidad económica.

## Caixa Galicia, una de las 21 compañías españolas que mayor confianza generan hacia el futuro

Un año más, CRF (Corporate Research Foundation) ha presentado la publicación "*Las Empresas con más Futuro. Excelencia en Creación de Valor*" en el que se evalúan las empresas en función de seis criterios: **Innovación, Estrategia, Mercado, Dirección Financiera, Dirección de Personas y Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)**.

Además de conseguir un resultado satisfactorio en el resultado general, al estar entre las mejores 21 empresas de ámbito nacional, Caixa Galicia ha destacado especialmente en el apartado de Dirección de Personas, siendo la empresa con mejor puntuación en este punto de todas las participantes.

## Caixa Galicia, entre las empresas españolas con mejores políticas de dirección de personas

Fiel a su compromiso anual con la evaluación de las actitudes y los hábitos en el ámbito de la Dirección y Organización de Personas de las empresas españolas, CRF (Corporate Research Foundation) ha publicado "*Empresas TOP para trabajar 2008*", donde varias compañías nacionales, entre ellas **Caixa Galicia**, son **incluidas en un ranking** en función de los puntos obtenidos según los siguientes criterios: **ambiente y cultura de trabajo, condiciones laborales, desarrollo del talento, compromiso con la sociedad y apuesta por la innovación**.

Esta publicación constituye una guía de gran utilidad tanto para los licenciados a punto de iniciar su carrera, como para los jóvenes profesionales con

ganas de reorientarse profesionalmente, pues presenta una selección de las firmas nacionales que mejor cuidan el talento, ofrecen un ambiente de trabajo más agradable y son socialmente responsables.

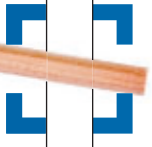
### **El Colegio Caixa Galicia, I Premio Nacional del concurso 'Emprender desde la Escuela'**

El Colegio Caixa Galicia ha logrado el I Premio Nacional del Concurso '**Emprender desde la Escuela**', en su segunda edición, convocado por la CECE (Confederación Española de Centro de Enseñanza, en colaboración con el IESE (International Graduate School of Management ) Business School. Estas dos prestigiosas instituciones promueven estos premios con el objetivo de estimular y encauzar el potencial emprendedor de los alumnos.





3



Parámetros de Memoria

Caixa Galicia ha sido una de las primeras entidades financieras españolas en elaborar un informe de Responsabilidad Social Corporativa. Desde el año 2003 venimos elaborando nuestra información sobre sostenibilidad siguiendo las guías de Global Reporting Initiative (GRI) y sometiendo dicha información a verificación externa.

Como novedad en el año 2008, se ha cambiado el formato de la memoria, de tal manera que seguimos una estructura fielmente adaptada al índice de contenidos de la guía GRI. Con este nuevo planteamiento, pretendemos facilitar a nuestros lectores un acceso a la información intuitivo, que favorezca la comparabilidad con otras entidades y con ejercicios anteriores, al continuar presentando la información en series históricas de tres años.

Adicionalmente, cumplimentamos por primera vez los indicadores y especificaciones fijadas por el "Suplemento específico para el sector financiero", aprobado por Global Reporting Initiative en 2008. En dicho suplemento sectorial se define la información específica que debe contener la memoria de RC de una entidad financiera para comunicar de forma consistente su compromiso con la sostenibilidad.

Un año más, y tras superar la auditoría llevada a cabo por la certificadora Bureau Veritas Certification, y por el propio organismo GRI, el presente informe recibe la más alta cualificación posible: A+



## Perfil de la memoria

3.1-3.4

### 3.1\_Periodo cubierto por la memoria para la información proporcionada

La información contenida en el presente informe se refiere a los hechos acontecidos en el año natural 2008. Para favorecer la comparabilidad, se incluye junto a los datos correspondiente a dicho año valores relativos a los ejercicios 2007 y 2006.

### 3.2\_Fecha de la memoria anterior más reciente

La memoria anterior corresponde al ejercicio 2007 y fue aprobada por la Asamblea General de Caixa Galicia en julio de 2008.

### 3.3\_Ciclo de presentación de memoria (anual, bienal, etc.)

Desde el año 2003 Caixa Galicia presenta sus memorias con carácter anual.

### 3.4\_Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido

Agradecemos que nos trasladen sugerencias, dudas, comentarios o cualquier otra cuestión relativa a la presente memoria, a la siguiente dirección:

**rsc@caixagalicia.es**

# Alcance y cobertura de la memoria

3.5-3.11

3.5\_Proceso de definición de contenidos incluyendo el proceso de determinación de materialidad, orden de priori-

dades dentro de la memoria e identificación de grupos de interés.

## Definición del Contenido de la memoria, Cobertura y Calidad

### PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA

<p><b>Materialidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La memoria contempla todos los aspectos e indicadores que hemos considerado relevantes para reflejar los impactos sociales, ambientales y económicos de Caixa Galicia.</li> <li>Esta memoria ha sido elaborada respetando los principios, orientaciones, estructura y contenidos básicos descritos en la <b>“Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI, versión G3”</b>.</li> <li>Adicionalmente, cumplimentamos por primera vez los indicadores y especificaciones fijadas por el <b>“Suplemento específico para el sector financiero”</b>, aprobado por Global Reporting Initiative en 2008, en el que se define la información específica que debe contener la memoria de RSC de una entidad financiera.</li> </ul>
<p><b>Participación de los grupos de interés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para la definición del contenido de la memoria se han tomado en consideración las <b>aportaciones de los grupos de interés</b> que nos llegan a través de los distintos canales de comunicación que mantenemos.</li> <li>Asimismo, se han incorporado las recomendaciones fundamentales extraídas de un <b>estudio de materialidad específico para Caixa Galicia</b>, realizado en 2008, con la consultora <b>“Responsables Consulting”</b>.</li> </ul>
<p><b>Contexto de sostenibilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se facilita información explícita de las políticas y procedimientos de Caixa Galicia en relación a la sostenibilidad, apoyándose las distintas afirmaciones en indicadores concretos, formulados en series históricas de 3 años.</li> </ul>
<p><b>Exhaustividad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Alcance:</b> el informe ofrece una exhaustiva explicación de los aspectos e indicadores contemplados en GRI, tanto en su guía general como en el suplemento específico para el sector financiero.</li> <li><b>Cobertura:</b> los datos contenidos en la memoria se refieren a la entidad Caixa Galicia. En relación con las sociedades participadas del grupo sobre las que se ejerce control, se ha incluido únicamente la información que se ha considerado relevante a efectos de una adecuada evaluación del desempeño: información general sobre el grupo de empresas, datos de personal, participaciones con carácter ambiental o social, etc.</li> <li><b>Tiempo:</b> se presenta toda la información completa y disponible respecto al periodo al que se refiere la memoria: el ejercicio económico 2008</li> </ul>

## PRINCIPIOS PARA DEFINIR LA CALIDAD DE ELABORACIÓN DE MEMORIAS

<b>Equilibrio</b>	El informe refleja todos los aspectos, tanto positivos como negativos, del desempeño de Caixa Galicia.
<b>Comparabilidad</b>	La información se ha seleccionado, recopilado y divulgado de una forma consistente. Las variaciones significativas entre periodos han sido identificadas y explicadas.
<b>Precisión</b>	Se ha pretendido elaborar una información precisa, indicando las técnicas de medición de datos, las bases de cálculos, así como las estimaciones e hipótesis que se han asumido en los datos estimados
<b>Periodicidad</b>	El informe se publica anualmente en la fecha de celebración de la Asamblea Anual de Caixa Galicia.
<b>Claridad</b>	Se ha tratado de exponer la información de una forma comprensible y accesible para los grupos de interés, evitando tecnicismos y proporcionando la información accesoria que hemos considerado relevante.
<b>Fiabilidad</b>	La información, procedente de las bases de datos o registros internos de Caixa Galicia, que han sido aportadas y elaboradas por los responsables de los distintos departamentos implicados, es contrastada con otros informes emitidos por la Entidad, como las Cuentas Anuales, los Estados presentados al Banco de España, o el informe de Gobierno Corporativo, entre otros.

### 3.6\_Cobertura de la memoria (p.ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores, etc.)

La información incluida en la presente memoria se ciñe exclusivamente a la matriz del grupo financiero Caixa Galicia, si bien, excepcionalmente y en cuestiones puntuales, se ha incluido información adicional de aspectos relacionados con su grupo de empresas participadas. Asimismo tanto la infor-

mación financiera como la de gestión incluyen los datos relativos a la Obra Social por ser parte de la entidad Caixa Galicia, aún cuando en ocasiones se hagan menciones explícitas.

### 3.7\_Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.

No se han identificado limitaciones relevantes al alcance o cobertura de la memoria. Todos los im-



pactos económicos, ambientales y sociales significativos han sido adecuadamente desglosados en el contenido de la memoria.

### 3.8\_ Información en el caso de negocios conjuntos, filiales... que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.

No se han producido en el ejercicio 2008 cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

Los cambios poco relevantes, que han afectado a cálculos o estimaciones concretas han sido adecuadamente expuestos junto con los datos afectados por dichas modificaciones.

### 3.9\_ Técnicas para la medición de datos y bases para realizar cálculos. Explica motivos por los que no se aplican los protocolos del GRI o discrepancias con respecto a los mismos.

El contenido del presente informe se ajusta a los criterios solicitados por el GRI, en sus guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos. En aquellos casos puntuales en que haya sido imposible facilitar la información bajo los parámetros solicitados, o que estos hayan sido sustituidos por nuestros propios criterios de medición, se justifica detalladamente en el texto.

### 3.10\_ Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.

En la presente memoria se han incluido dos cambios fundamentales respecto a la del año anterior.

Por un lado, en lo que se refiere a estructura, se ha seguido por primera vez la establecida por la guía del GRI, con el objetivo de hacer más sencilla la localización e interpretación de nuestras magnitudes y desempeños.

Por otro lado, se ha utilizado el nuevo "Suplemento Específico para el Sector Financiero", en sustitución de los anteriores "Suplemento sobre el sector de Servicios Financieros: Desempeño social" y "Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Medioambiental".

### 3.11\_ Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

No se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o métodos de valoración. En aquellos casos excepcionales en que haya algún cambio respecto al ejercicio anterior, se justifica debidamente.

## Índice del Contenido del GRI

3.12

Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica números de página o enlaces web.

La estructura de contenidos de la presente memoria se ajusta exhaustivamente al índice de la "Guía

para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI). Por consiguiente, este indicador se responde con el índice que se encuentra al principio del informe.


## Verificación

3.13

3.13\_Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor de la verificación.

Un año más, la memoria de RSC de Caixa Galicia ha sido verificada doblemente por el propio organismo Global Reporting Initiative (GRI) y por una firma auditora independiente (Bureau Veritas Certification) que, al amparo de los principales estándares internacionales (GRI y Accountability AA1000) garantizan que la información publicada responde favorablemente a parámetros de veracidad, calidad, representatividad y relevancia.

**Autocalificación Caixa Galicia**

		2002						
		In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Auto Declaración			Informe Verificado Externamente		Informe Verificado Externamente		✓
	Optional	Revisado Auditor Independiente						
	Verificado GRI							

De acuerdo con los criterios establecido por el GRI, somos las propias entidades informantes las que debemos autocalificar el nivel de aplicación de los indicadores de la Guía G3, existiendo tres posibles niveles -A, B o C- según el grado de respuesta (siendo el "A" el más completo). A esta calificación se puede añadir un "plus" (+) cuando el informe haya sido verificado externamente.

En el año 2008, Caixa Galicia ha vuelto a elaborar su memoria de RSC respondiendo al máximo número de indicadores posible para este tipo de informes, alcanzando el grado más exigente de la escala: **A+**.





4



Gobierno, compromisos  
y participación stakeholders

Caixa Galicia es una entidad financiera de carácter social, de naturaleza fundacional y sin finalidad lucrativa, que goza de personalidad jurídica independiente y capacidad para regirse a sí misma. Las funciones de decisión, vigilancia y control recaen sobre nuestros clientes, empleados, entidades de carácter social y ayuntamientos; característica que dota a nuestro sistema de gobierno corporativo de un marcado carácter pluralista.

Adicionalmente a la presencia de los principales

grupos de interés en los máximos órganos de decisión de la Entidad, en el presente capítulo informamos de los procedimientos utilizados para fomentar un diálogo activo con los distintos colectivos con que nos interrelacionamos.

Asimismo, damos cuenta de los principales programas llevados a cabo para garantizar la mejora continua de nuestra organización, así como de las alianzas tejidas en los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

# Gobierno 4.1-4.10

4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como definición de la estrategia o supervisión de la organización. Incluye man-

dato y composición de dichos comités.

De acuerdo con los Estatutos vigentes los Órganos de Gobierno de Caixa Galicia son la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.

## Organigrama



Asimismo, el Reglamento de Procedimiento Electoral fija la procedencia de los miembros de los Órganos de Gobierno y establece un sistema de elección que salvaguarda la representación de cuatro sectores:

### Grupo de Interés representados en los Órganos de Gobierno

Colectivo Representado	% representación	Miembros Asamblea	Miembros Asamblea Admón.	Miembros Comisión Control
<b>Impositores</b>	40%	64	8	3
<b>Corporaciones Locales</b>	25%	40	5	2
<b>Entidades de Interés Social</b>	25%	40	6	2
<b>Empleados</b>	10%	16	2	1
<b>TOTAL</b>	100%	160	21	8

El cargo de Consejero General se ejerce por períodos de cuatro años si bien su renovación se efectúa por mitades, cada dos años, respetando la proporcionalidad de la composición de dichos órganos.

A tal efecto, la Asamblea General Ordinaria, en su reunión de 28 de junio de 2008, aprobó unánimemente el nombramiento de los nuevos Vocales Titulares y Suplentes de los Órganos de Gobierno de la entidad, renovando así el 50% de su composición.

Se expone a continuación la estructura y principales funciones de los Órganos de Gobierno de Caixa Galicia.

### Asamblea General

Es el órgano supremo de representación, gobierno y decisión de la Entidad, integrada por 160 Consejeros Generales que celebran sus reuniones con periodicidad anual. Entre sus funciones, definidas en el artículo 15 de los Estatutos, destacan la aprobación y modificación de los Estatutos, la definición de las líneas generales del plan de actuación anual de la Entidad, la aprobación de la gestión del Consejo de Administración, de las cuentas anuales y de la propuesta de distribución de resultados.

### Consejo de Administración

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

### Comisión de Control

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.

Los Consejeros que forman parte de la Comisión de Control son designados directamente por la Asamblea General entre los Consejeros Generales representantes de los cuatro sectores que forman parte de la Asamblea; si bien, por razones obvias de independencia, la pertenencia a Comisión de Control es incompatible con la presencia en el Consejo de Administración.

### 4.2\_Indicar si el presidente del más alto órgano de gobierno es también un cargo ejecutivo.

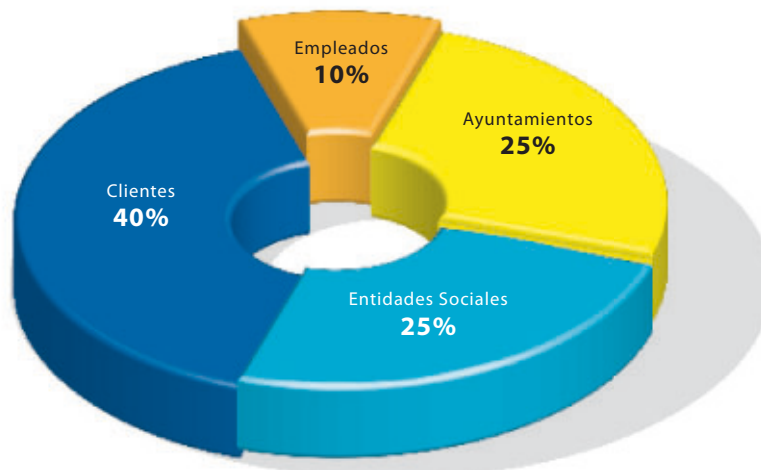
El presidente de Caixa Galicia ostenta una presidencia no ejecutiva, ejerciendo las funciones que le competen en el ámbito de la representación oficial.

### 4.3\_Número de consejeros independientes o no ejecutivos.

La diversidad y desvinculación de los consejeros, de la propiedad de Caixa Galicia, y su independencia de la dirección ejecutiva de la entidad, confiere a todos los miembros del Consejo de Administración la condición de consejeros independientes.

### Representación Grupos de Interés en Órganos de Gobierno

Datos en %





#### 4.4\_Mecanismos para que accionistas y empleados aporten recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

No procede la consideración de accionista a ningún miembro de los órganos de gobierno de Caixa Galicia, dado el carácter fundacional de la Entidad y la inexistencia de capital social. No obstante, la representación del 10% de cupo de los empleados en todos los órganos de gobierno de la entidad, confiere a este colectivo todas las garantías de comu-

nicación e información a empleados, tal y como se detalla en el punto 4.1 y en el Informe de Gobierno Corporativo de la Entidad.

#### Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.

Los miembros de los Órganos de Gobierno, en el ejercicio de sus funciones, han percibido las siguientes y únicas retribuciones en concepto de dietas, no existiendo ningún otro concepto retributivo diferente:

#### Retribuciones percibidas por los miembros de los Órganos de Gobierno

Órganos de Gobierno	Número de miembros	Número de sesiones	Importe agregado (miles €)
Consejo de Administración	21	12	167
Comisión Delegada	7	31	133
Comisión de Control	8	11	53
Comisión Delegada de Obra Social	12	6	38
Comisión de Retribuciones	3	4	7
Comisión de Inversiones	3	16	29

A 31 de diciembre de 2008, Caixa Galicia había tramitado operaciones de crédito, aval o garantía a miembros del Consejo de Administración, y a personas o entidades vinculadas, por un importe total

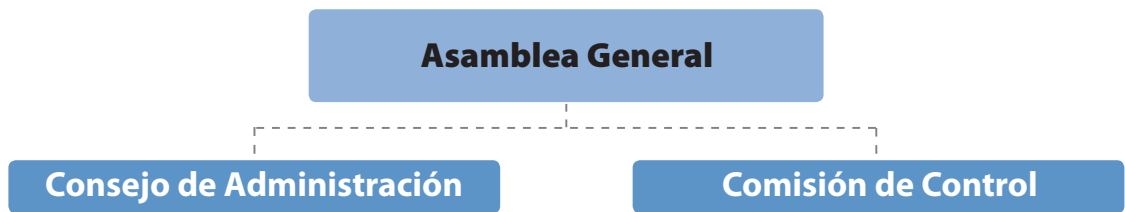
de 3.515 miles de euros. El desglose de las condiciones financieras de estas operaciones se refleja en el informe de Gobierno Corporativo de Caixa Galicia.

#### 4.6\_Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

La separación de poderes entre los órganos de gobierno es un indicador de cómo se fortalece la independencia, la transparencia y el reparto de competencias; de tal modo que ningún órgano tiene

la capacidad de apropiarse de intereses que no le corresponden por derecho.

Este hecho se apoya en una característica excepcional de nuestro sistema de Gobierno Corporativo: la Comisión de Control es nombrada directamente por la Asamblea General y no por el Consejo de Administración. Esto significa que, a diferencia de otras entidades mercantiles, la Comisión de Control posee la facultad de supervisar y controlar, con plena independencia, los acuerdos del Consejo.



Además, los propios 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 poder realizar operaciones con Caixa Galicia.

En esta misma línea hay que encuadrar el **Código de Conducta** a que están sometidas las personas con cometidos y funciones relacionadas con la actividad de los mercados financieros –consejeros y empleados-. Dicho Código establece las pautas de conducta leal que han de mantener los administradores para evitar los conflictos de interés y no utilizar con fines privados la información privilegiada de que disponen por razón de sus cargos.

#### 4.7\_Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

En los Estatutos Sociales de Caixa Galicia, así como en el Reglamento del Consejo de Administración y en el de la Comisión de Control, se definen los principios por los que ha de regirse la actuación de sus respectivos miembros. Tales principios se identifican inequívocamente con las más actualizadas recomendaciones en materia de Buen Gobierno, lo que constituye uno de los pilares de la Responsabilidad Social Corporativa:

## Defensa de los fines fundacionales

Los Consejeros desarrollaran su actuación con respeto a la legalidad vigente y en conformidad con los principios, valores y modelos de conducta de general aceptación, cumplimiento de buena fe los contratos y acuerdos concertados con los trabajadores, proveedores y clientes y, en general observando aquellos deberes éticos que razonablemente deriven de una responsable conducción de los negocios, que permitan un crecimiento sostenible y que redunden en el beneficio de nuestra función social. Valores todos estos que se podrían identificar como inspiradores de una gestión acorde con la Responsabilidad Social Corporativa.

## Independencia y fidelidad

Los Consejeros de Caixa Galicia deben ejercer sus cargos con plena independencia, en beneficio exclusivo de los intereses de la Caja, de sus depositantes y del cumplimiento de la función social que le es inherente.

## Deber de diligencia

Desempeñaran sus cargos con la diligencia exigida a un ordenado empresario y a un representante leal, debiendo mantenerse responsablemente informados sobre la marcha de la Entidad.

## Deberes de lealtad e información

Los consejeros no podrán invocar dicha condición, utilizar el nombre de la Caja o de cualquiera de sus sociedades, ni usar la información de la Caja o el Grupo para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.

## Deber de secreto

Aún después de cesar en sus funciones, los consejeros deben guardar riguroso secreto de las informaciones de carácter confidencial, que conozcan como

consecuencia del ejercicio de su cargo, sin que las mismas puedan ser comunicadas a terceros o ser objeto de divulgación.

## Responsabilidad

Los Consejeros serán responsables en los términos previstos en la legislación vigente de los daños causados como consecuencia de actos u omisiones contrarios a la Ley, a los Estatutos o a los Reglamentos de Conducta a los que se hallen sujetos.

Adicionalmente, los Estatutos Sociales de Caixa Galicia y el Reglamento del Consejo de Administración y de la Comisión de Control, velan para que los miembros de los Órganos de Gobierno reúnan los requisitos de honorabilidad comercial y profesional previstos en el Ordenamiento Jurídico, así como su adecuado nivel de competencia profesional.

## 4.8\_Declaraciones de la misión y valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

En Caixa Galicia entendemos que la Responsabilidad Social surge como un movimiento de adaptación al entorno con el que las empresas damos respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés y a los nuevos retos económicos, sociales y ambientales. En base a ello definimos nuestra misión como la de ofrecer con rentabilidad y eficiencia servicios financieros innovadores, sostenibles y de calidad a todos los colectivos, lo que nos permitirá seguir invirtiendo en iniciativas sociales y culturales que beneficien a la sociedad y al entorno natural.

Los principios que guían el ejercicio de la RSC responden fundamentalmente a la intención de Caixa Galicia de integrar este sistema de gestión en la cultura corporativa lo que nos obliga a actuar con los siguientes principios:

- **Compromiso:** Asumiendo voluntariamente una línea de comportamiento que supera sus obligaciones jurídicas y que incorpora en la toma de decisiones valores como la ética, la transparencia y la responsabilidad.
- **Implicación:** Integrando la responsabilidad corporativa como parte de nuestra cultura empresarial, en nuestra toma de decisiones, en el planteamiento de nuevas líneas de trabajo y en la asunción de nuevos compromisos.
- **Transparencia:** Con una información transparente, veraz y global. Por ello, anualmente sometemos nuestra triple cuenta de resultados a verificación independiente.

- **Continuidad:** Contemplando nuestro compromiso como un proyecto de avance continuo, que nos posicione como una de las entidades líderes en la gestión de RSC.

Entre los hitos más importantes en nuestro compromiso con la sostenibilidad destaca la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). Formalizado en el año 2003, según acuerdo del Consejo de Administración, Caixa Galicia se compromete a implantar 10 principios en defensa de los derechos humanos, el medio ambiente y la dignidad laboral, así como a dar cuenta anual y públicamente de los progresos que se den en este sentido.

### Códigos de conducta

En los últimos años se han adoptado diferentes códigos de conducta que instan a empleados, proveedores o administradores a mantener un comportamiento ético y sostenible, como se resumen en el siguiente cuadro:

### Códigos de conducta

Código	Contenido
Reglamento de la Comisión de Control	Establece los principios de actuación de la Comisión de Control de Caixa Galicia, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.
Reglamento del Consejo de Administración	Establece los principios de actuación del Consejo de Administración de Caixa Galicia, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.
Código de conducta de proveedores	Traslada a los proveedores y contratistas de Caixa Galicia una serie de principios éticos y promueve su correcto desempeño en aspectos laborales, de derechos humanos, anticorrupción y medio ambiente.
Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores	Impone criterios de actuación a los empleados y administradores cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades en los mercados de valores.
Código ético	Establecer los principales derechos que Caixa Galicia reconoce a sus empleados, así como los principios básicos de actuación y conducta profesional que han de presidir el comportamiento de los profesionales de Caixa Galicia.

4.9\_Procedimiento para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

En relación con la supervisión del desempeño económico, ambiental y social, incluidos los riesgos, se pueden mencionar las siguientes vías de supervisión:

- **Comisión de Control:** entre otras funciones supervisa la gestión económica y financiera de la Entidad y actúa asimismo como Comisión de Auditoría supervisando los servicios de Auditoría Interna y los sistemas de control interno de la Caja.
- **Auditoría interna:** revisa el desempeño económico y tiene entre uno de sus principales cometidos la evaluación de los procedimientos de control interno de los riesgos.
- **Auditorías financieras externas:** con carácter anual y desde el ejercicio 2008 semestralmente, los auditores externos verifican la información financiera y el desempeño de la Entidad, tanto la relativa a Caixa Galicia, como a la Obra Social y al grupo de empresas.
- **Auditorías medioambientales:** la existencia de centros con certificación ISO 14001 e inscritas en el Registro EMAS, obliga a auditorías medioambientales anuales. Anualmente publicamos una Declaración Ambiental que es también evaluada externamente.
- **Auditoría de prevención de riesgos laborales:** revisiones externas periódicas de la actividad de prevención de riesgos por la Certificación OHSAS.
- **Verificación informe de RSC:** Caixa Galicia viene elaborando desde el año 2003 la Memoria de RSC en la que se expone y evalúa el desempeño económico ambiental y social. Desde 2004 los informes son verificados externamente.
- **Informe de progreso:** como parte del compromiso asumido como empresa firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, todos los años elaboramos un informe de progreso con el que informamos públicamente de los avances en el cumplimiento de los 10 principios.

4.10\_Procedimientos para evaluar el desempeño propio del más alto órgano de gobierno, especialmente el económico, ambiental y social.

Tal y como se establece en el «Reglamento del Consejo de Administración», este dedica al menos una sesión al año a evaluar su propio funcionamiento y la calidad de sus trabajos, dejando constancia de las conclusiones alcanzadas mediante un informe que se incorpora al acta y que se reseña en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

# Compromisos con iniciativas externas

4.11-4.13

## 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

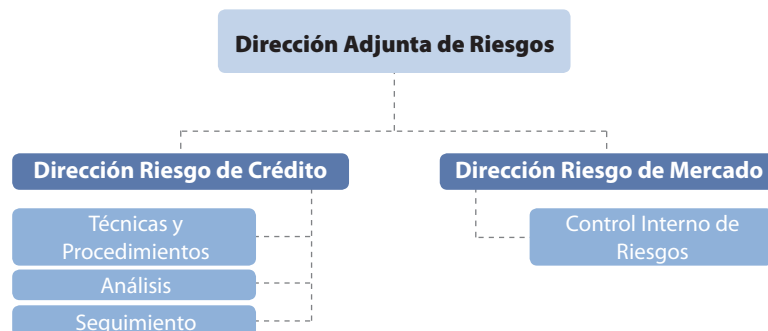
La gestión del riesgo es un aspecto clave en las entidades financieras, que ha sido objeto de importantes cambios y exigencias en los últimos años, y que la crisis financiera ha convertido en una función crítica en el entorno actual, en la medida en que constituye la base de la solidez financiera y patrimonial de las entidades.

Ante este escenario, durante el ejercicio 2008, Caixa Galicia ha continuado con el desarrollo de sus sistemas de gestión de riesgo, con el objetivo de reforzar su posición y afrontar en las mejores condiciones el actual entorno de negocio.

Concretamente, en 2008 se han impulsado principalmente las actuaciones orientadas a asegurar y fortalecer la coordinación entre las tareas de admisión,

seguimiento y recuperación, además de garantizar la independencia entre las funciones comerciales y las de control del riesgo. Las principales acciones puestas en marcha a lo largo de 2008 se han centrado en los siguientes puntos:

- Creación de una **Dirección de Riesgo de Crédito** orientada a coordinar las actuaciones de las unidades de soporte de herramientas de apoyo y diseño de procedimientos, de admisión y de seguimiento.
- Creación de la **Unidad de Control Interno de Riesgos**, con el objetivo de supervisar tanto el diseño de nuevos procedimientos de admisión y control del riesgo como de verificar la corrección de los puntos de control deficientes que se hayan detectado. Con la incorporación de estas nuevas unidades, el esquema organizativo de la función de gestión de riesgo en Caixa Galicia permita una creciente explotación de sinergias, y un tratamiento del riesgo desde una perspectiva global.



- Actualización y refuerzo del **cuerpo normativo de riesgos**, recogiendo tanto las posibilidades de mejora detectadas tras la primera implantación de 2007, como los cambios en el entorno, los cuales demandan respuestas ágiles en la formulación de la política crediticia de la Entidad.
- Perfeccionamiento de los sistemas de seguimiento del riesgo vivo, a través de una mejor explotación de la información disponible, tanto interna como externa, y de la aplicación de técnicas estadísticas para la optimización de las acciones de seguimiento.

Esta gestión del riesgo fundamentada en criterios de máxima prudencia, junto con las actuaciones desarrolladas, ha permitido una satisfactoria evolución de Caixa Galicia en el complejo escenario que deparó el ejercicio 2008.

4.12\_Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. Diferenciar entre iniciativas voluntarias no vinculantes e iniciativas que la organización tiene la obligación de cumplir.

El recurso a las certificaciones es un ejemplo de cómo el esfuerzo por guiar nuestra actividad bajo criterios que superan ampliamente las legislación actual, supone un elemento de excelencia y diferenciación que nos permite avanzar en una dirección de mejora continua.

En este sentido, Caixa Galicia ha desarrollado volun-

tariamente y certificado externamente diversos sistemas de gestión, según los siguientes estándares:

### ISO (Organización Internacional para la Estandarización)

ISO es una organización no gubernamental cuya misión es promover, a nivel mundial, el desarrollo de la estandarización y normalización técnica en distintas áreas de trabajo. En la actualidad, Caixa Galicia dispone de las siguientes certificaciones según la norma ISO:

- **ISO 14001-2004, de Medio Ambiente:** Caixa Galicia ha certificado 7 de sus principales edificios según esta norma de Gestión Ambiental. Esta norma nos permite estandarizar un procedimiento que establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



- **ISO 20000, de Tecnologías de la Información (TI):** En el año 2008 Caixa Galicia ha certificado su sistema de Tecnología de la Información (TI) según la norma ISO 20000, el primer sistema de gestión en servicios de TI certificable bajo una norma reconocida a nivel mundial.

La certificación ISO 20000 proporciona a las organizaciones un planteamiento estructurado y fiable para el desarrollo de servicios de tecnología de la información, creando una oportunidad a las empresas para salvaguardar sus sistemas de gestión de tecnología de la información.

La certificación ISO 20000 muestra el compromiso con una infraestructura de tecnología de la información fiable, mejorando la satisfacción global de clientes y empleados así como la imagen como empresa.

### Registro EMAS (Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría)

**EMAS** es una guía para la implantación de un **sistema de gestión ambiental al más alto nivel**, que promueve la mejora continua del comportamiento ambiental, así como la **óptima gestión** de impactos derivados del ejercicio de nuestra actividad. A diciembre de 2008, Caixa Galicia había inscrito en el Registro EMAS 6 de sus edificios más singulares.



### OHSAS 18001/2007 (Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral)

Es una certificación considerada al más alto nivel de exigencia europea en **Prevención de Riesgos Laborales** y asegura que las entidades certificadas aplican de manera continua los nuevos y más exigentes criterios de prevención y seguridad laboral, actuando por encima de la normativa vigente. Desde el año 2007, Caixa Galicia certifica según esta norma todos sus centros propios, así como los de la Obra Social, dando **cobertura a todos los profesionales de la entidad**.

### CMMI (Modelo Integrado de Capacidad y Madurez)

Caixa Galicia se ha convertido en 2008 en la primera entidad financiera europea y segunda en el mundo en obtener **el nivel 4 de CMMI**, estándar internacional que mide la **madurez del software** en una organización. La obtención de esta certificación permite a Caixa Galicia convertirse en proveedor informático de primera calidad para empresas de otros sectores, además de dar mejor servicio a sus propios clientes.

El CMMI reconoce oficialmente que la Entidad posee y aplica un modelo de trabajo definido, maduro y eficaz para el desarrollo de software, lo que se traduce en importantes beneficios para clientes y empleados de la Caja.

### GRI (Iniciativa de Reporte Global)

Constituido en 1997 como una iniciativa conjunta de la organización no gubernamental estadounidense CERES (Coalition for environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), tiene como objetivo fomentar la publicación, calidad y el rigor de las memorias de responsabilidad social corporativa, publicadas por las empresas para dar cuenta al público de los esfuerzos realizados en esta materia.

Caixa Galicia ha publicado voluntariamente sus 6 memorias de Responsabilidad Social Corporativa según el estándar GRI, sometiéndolas a una doble auditoría, por un lado de un certificador independiente, y por otro, del propio GRI.



#### 4.13\_Principales asociaciones a las que se pertenezca, y/o entes nacionales e internacionales con los que participe a nivel organización.

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, Caixa Galicia pertenece o mantiene compromisos institucionales con una serie de organizaciones que favorecen el impulso y difusión de las mejores prácticas empresariales:

##### **Pacto Mundial de Naciones Unidas, ASEPAM**

El Pacto Mundial es una iniciativa de libre adscripción impulsada por Naciones Unidas, que insta a las empresas a adoptar voluntariamente una serie de principios económicos, sociales y ambientales en sus sistemas de gestión.

La representación del Pacto Mundial en España se realiza a través de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) -<http://www.pactomundial.org/>- de cuyo comité ejecutivo formamos parte desde el 2003 hasta el 2007, año en que, tras agotar el período de representación, dimos paso a nuevas organizaciones.

Caixa Galicia publica anualmente un Informe de Progreso en que exponemos nuestros avances en el cumplimiento de estos principios; información que se encuentra alineada con la reflejada en el presente informe.



##### **Alianza Europea para la RSC**

**Iniciativa promovida por la Comisión Europea** para **impulsar la competitividad de la economía** europea, y animar a la comunidad empresarial a que manifieste públicamente su compromiso con el desarrollo sostenible, el crecimiento económico y la creación de mejores empleos.



Esta iniciativa, a la que **Caixa Galicia se ha adherido en 2006**, pretende consolidar a Europa como un Polo de Excelencia en RSC, enfrentándonos al reto de **desarrollar un potencial innovador y competitivo** que favorezca el **modelo social europeo**.

##### **CECA (Confederación de Cajas de Ahorro)**

Agrupación sectorial de Cajas de Ahorros que integra a 45 cajas de ahorros españolas y actúa como órgano de representación ante las autoridades españolas y organismos internacionales, además de prestar servicios técnicos y financieros especializados.

En el ámbito de la **RSC**, **CECA** ha llevado a cabo una serie de iniciativas de trabajo sectorial en las que **Caixa Galicia** ha colaborado activamente.

- Proyecto de actualización del **suplemento financiero del GRI**.
- Elaboración de un **Libro Blanco de Buenas Prácticas Ambientales en las Cajas de Ahorro**.

- Participación en la memoria sectorial de **CECA** sobre **RSC**.
- Constitución de la **Comisión de RSC** en el seno de CECA, presidido en 2008 por Caixa Galicia y que se constituye como una plataforma sectorial para el desarrollo de iniciativas y proyectos conjuntos.
- Elaboración del Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero.

### **AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas)**

Institución líder de reconocido prestigio, entre otros aspectos, por sus pronunciamientos y estudios sobre buenas prácticas en gestión empresarial. Su principal objetivo es conseguir la mejora continua del nivel de conocimientos, las competencias de los profesionales y el desarrollo de las organizaciones.

**Caixa Galicia** forma parte, desde el año 2007, de la **Comisión de la Responsabilidad Social Corporativa de AECA** -<http://www.aeca.es/comisiones/rsc/rsc.htm>-, un referente de vanguardia en el estudio, investigación y promoción de la **RSC** en España.



## Participación de los grupos de interés

4.14-4.17

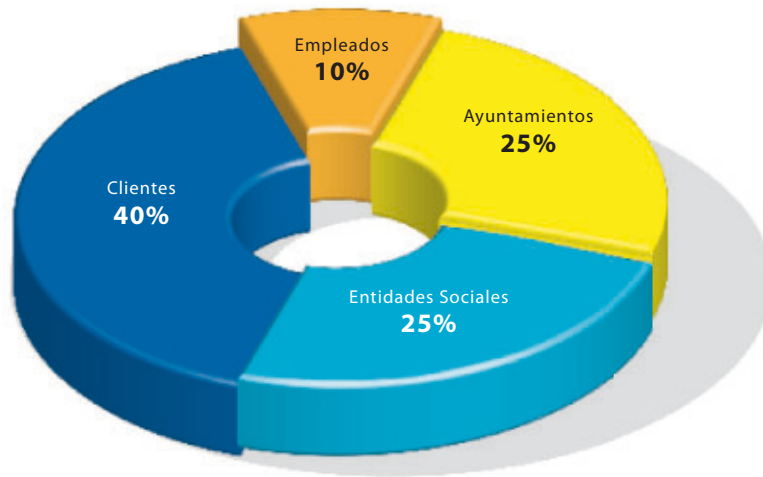
### 4.14\_Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Los grupos de interés que estatuariamente se encuentran reconocidos y representados en los órga-

nos de gobierno de Caixa Galicia son los clientes, empleados, entidades de interés social y corporaciones locales, y estos son los que hemos identificado como los principales actores implicados en la gestión de Caixa Galicia.

**Representación Grupos de Interés en Órganos de Gobierno**

Datos en %



No obstante, uno de los aspectos fundamentales para una adecuada gestión de la RSC es el establecimiento de cauces de diálogo apropiados con nuestros grupos implicados, que nos permitan descubrir sus inquietudes y expectativas respecto a Caixa Galicia.

Estos colectivos, tal y como se desarrolla en los siguientes apartados, suponen una representación amplia y heterogénea de intereses, circunstancia tenida en cuenta por Caixa Galicia para desarrollar un modelo de Responsabilidad Social Corporativa de largo alcance, que incorpore, de manera equilibrada y coherente, las diversas demandas y expectativas.

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.

Si bien Caixa Galicia interactúa con múltiples colectivos, la identificación de los grupos de interés genéricamente reconocidos en nuestro modelo de RSC se resume del siguiente modo:

- **Clientes**, Caixa Galicia cuenta con cerca de 2 millones de clientes, lo que nos obliga a trabajar por una oferta de productos innovadores y competitivos y un servicio próximo, personal y accesible.

Uno de nuestros objetivos fundacionales era lo que en su momento denominamos la lucha contra la exclusión social y que ahora calificamos como bancarización, entendida como facilitar el acceso a los productos financieros a todas las personas con independencia de su ubicación territorial, su nivel cultural o sus circunstancias personales. Ello lo hacemos con una presencia territorial amplia, a través de múltiples canales de distribución, o desarrollando productos específicos para colectivos con necesidades especiales como familias, jóvenes, dependientes, tercera edad o inmigrantes.

- **Sociedad**, considerando como tal a aquellos colectivos que, sin que exista necesariamente una vinculación con la Entidad, se encuentran de algún modo afectados, positiva o negativamente, por las decisiones de Caixa Galicia. Son además los destinatarios de todas las iniciativas socio-culturales y asistenciales que realizamos como principal agente social privado de Galicia.
- **Empleados/as**: colectivo clave en la buena gestión de la Entidad y con legítimos intereses de salud y seguridad, igualdad de oportunidades, conciliación personal y laboral, estabilidad, desarrollo humano y profesional, etc. Son la cara visible de Caixa Galicia y el cliente interno por excelencia de la Entidad.
- **Proveedores**: como socios de negocio nos ofrecen garantías de calidad y eficiencia en el suministro y Caixa Galicia les corresponde con relaciones contractuales transparentes, igualdad de oportunidades en los comités de compras o pagos en conformidad y tiempo. Son además, los que pueden defender activamente los derechos humanos, la dignidad laboral y el respeto ambiental en zonas geográficas con legislaciones más laxas que la española.
- **Medioambiente**, por ser el escenario en donde convivimos y cuya conservación es una necesidad capital para nuestra supervivencia y desarrollo.

4.16\_Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.

#### Consulta específica sobre sostenibilidad en Caixa Galicia

En el año 2008 Caixa Galicia ha llevado a cabo, por primera vez, un proyecto de **consulta directa con sus grupos de interés**, con el objeto de identificar qué asuntos son relevantes para los grupos de interés en relación con su actividad **financiera**, con su influencia en el **desarrollo territorial**, y con la información sobre **sostenibilidad** que Caixa Galicia publica anualmente.

En el marco de este estudio, se llevó a cabo un grupo de discusión en el que participaron diferentes representantes de grupos de interés directos e indirectos de Caixa Galicia, entre los que figuraron las siguientes entidades:

- Universidades gallegas
- ONG's de carácter social, cultural y medioambiental
- Administración Autonómica: Economía, Desarrollo Rural, etc.
- Corporaciones Locales
- Cámaras de Comercio
- Asociaciones empresariales y de consumidores

Adicionalmente, y de cara a evaluar el criterio interno de la entidad, se realizaron varias entrevistas personales a responsables de diferentes departamentos con influencia en la estrategia de RSC de Caixa Galicia.

#### Consulta general sobre sostenibilidad del sector financiero

También en el año 2008 se ha llevado a cabo, en el seno del Comité Sectorial de RSC, una serie de trabajos orientados a analizar la contribución de las cajas de ahorro a la sostenibilidad. Este proyecto, impulsado por 14 cajas y coordinado por CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) fue realizado por una consultora independiente con el objetivo de **analizar la situación de la sostenibilidad en las Cajas de Ahorro y extraer una serie de conclusiones que permitiesen identificar tendencias y puntos de mejora**.

El estudio ha incluido rondas de consultas a **50 expertos externos y 7 focus group** con responsables de distintas áreas de las Cajas, lo que, sumado al análisis de las principales iniciativas de rango nacional e internacional y a su imbricación en el actual contexto socioeconómico, ha dado lugar al **“Libro Verde de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector financiero”**.

Este documento, de carácter público, parte de un análisis de las prácticas vinculadas al negocio financiero, comparando a un grupo de bancos líderes mundiales en sus políticas de RSC y a un grupo de Cajas de Ahorros españolas. Con esta base analiza la situación actual de la RSC en el sector financiero, a

modo de marco para una **reflexión compartida** sobre **dónde nos hallamos, dónde queremos estar y qué caminos podemos tomar para ello**.

Pero más allá de un simple balance, el Libro Verde pretende aportar ideas sobre los nuevos caminos a los que se abre la RSC en la coyuntura económica actual, para guiarla hacia enfoques más estratégicos.

### Canales de comunicación con los Grupos de Interés de Caixa Galicia

Los principales canales de diálogo habituales puestos a disposición de nuestros grupos de interés son los siguientes:

#### Canales de participación de los Grupos de Interés

Grupo de Interés	Canales de Comunicación
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>■ Servicio de Atención a Clientes (SAC)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas</li> <li>• Sugerencias</li> <li>• Teléfono de contacto: 902 121314</li> <li>• Reclamaciones</li> <li>• Internet</li> </ul> </li> <li>■ Servicio de Atención a Usuarios (SAU)</li> <li>■ Red de Oficinas</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>■ Portal del empleado: «Diario Caixa»</li> <li>■ Correo Electrónico Interno</li> <li>■ Comités de Seguridad y Salud</li> <li>■ Comités sindicales</li> <li>■ Centro de Atención a Usuarios (CAU) (teléfono interno)</li> <li>■ Gestores de Recursos Humanos (GRR)</li> <li>■ Foros internos de productos y procesos, Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comités de compras</li> <li>■ Página Web: <a href="http://caixagalicia.es">caixagalicia.es</a></li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Representación en Órganos de Gobierno (%)</li> <li>■ Punto de encuentros en oficinas</li> <li>■ Teléfonos y páginas de contacto de Caixa Galicia, Obra Social y Fundación</li> <li>■ Socialia: <a href="http://socialia.org">http://socialia.org</a></li> <li>■ Foros de discusión, talleres, cursos y conferencias o mesas redondas con instituciones académicas, empresariales, asociativas, etc.</li> <li>■ Colaboración institucional con agentes sociales</li> </ul>
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mismos canales de Sociedad en tanto en cuanto es esta quien representa los intereses ambientales</li> <li>■ Obra Social y Fundación Caixa Galicia</li> <li>■ Foro interno para empleados de quejas, reclamaciones y sugerencias en materia ambiental</li> <li>■ Coordinador de Medioambiente</li> </ul>

Asimismo, toda persona interesada en comunicarse con Caixa Galicia, en cualquier aspecto referido a la Responsabilidad Social Corporativa, puede hacerlo a través de una dirección web específica:

**[rsc@caixagalicia.es](mailto:rsc@caixagalicia.es)**

#### 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que responde la organización.

Como consecuencia de los procesos de consulta a los grupos de interés descritos en los anteriores apartados se identificaron una serie de asuntos relevantes en relación con la sostenibilidad y el negocio financiero de Caixa Galicia.

Los trabajos se realizaron en el segundo semestre del año 2008 en un momento de gran desconcierto y preocupación en el panorama económico en general, y en el sector financiero en particular, por lo que en el transcurso de la consulta emergieron un conjunto de asuntos que, a la luz de la crisis, mostraban diferentes grados de importancia en breves periodos de tiempo.

En cualquier caso, la consideración de la crisis financiera en primer término, ha hecho que todos los demás asuntos cobraran una importancia secundaria, aunque no prescindible. Por ello, se muestran a continuación una serie de asuntos relevantes cuya prioridad y magnitud hay que considerar que se encuentra inmerso en un proceso enormemente dinámico.

En términos generales en el **"Libro Verde sobre la RSC en el sector financiero"** se identifican para el sector en su conjunto los siguientes temas relevantes:

1. La lucha contra el blanqueo de capitales.
2. El gobierno de las entidades.
3. La inclusión financiera y prácticas sostenibles.
4. El desarrollo del tejido empresarial.
5. Los impactos derivados de la financiación de grandes proyectos.
6. La inversión socialmente responsable (ISR).
7. La lucha contra el cambio climático.
8. Fomento de una mayor cohesión social.

Adicionalmente, el grupo de discusión llevado a cabo con los grupos de interés de Caixa Galicia identificó una serie de asuntos vinculados más estrechamente con la entidad que se pueden resumir en los siguientes puntos:

1. Apoyo al desarrollo de sectores sensibles de la economía gallega: apoyo al cierre de ciclos productivos y promoción de emprendedores.
2. Definición de políticas que eviten el sobreendeudamiento de los clientes y contribuyan al fomento del consumo responsable.
3. Transparencia en la comunicación.
4. Aplicar criterios sociales ambientales y éticos en la selección de proyectos a financiar.
5. Mayor sinergia entre el negocio financiero de la Caja y la Obra Social.

Todos estos asuntos serán tenidos en cuenta en nuestras actuaciones, con el objeto de que contribuyan a la mejora de la información y gestión de la estrategia de RSC de Caixa Galicia.

Adicionalmente, en base a los asuntos detectados en las consultadas efectuadas en el año 2008, y encuadrado en el seno del Comité Sectorial de RSC de las Cajas de Ahorro, hemos iniciado un nuevo proyecto sobre **Educación Financiera**. Desde princi-

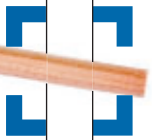
pios del año 2009, se ha creado un grupo de trabajo para estudiar el desarrollo de iniciativas en este ámbito y hemos participado en las iniciativas institucionales de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro). Actualmente estamos estudiando diversas actuaciones para contribuir al fomento de la Educación Financiera entre nuestros clientes y la sociedad en general, avances de los que daremos cuenta en futuras memorias de RSC.







EC



Dimensión Económica

Una de las singularidades del modelo de las Cajas de Ahorros es que compatibilizan su actividad financiera con una importante actuación de servicio a los intereses sociales. Esta circunstancia ha convertido a Caixa Galicia en el primer agente social privado de Galicia y una de las primeras Cajas de Ahorro españolas por dotación a Obra Social, con un importante crecimiento en los fondos dedicados en los últimos años.

Pero esta actividad social y cultural va unida a un importante desempeño económico donde la búsqueda de rentabilidad y una gestión de máxima prudencia en la gestión de los riesgos, son los objetivos prioritarios.

### Desempeño económico

Caixa Galicia desarrolla un modelo de negocio centrado en la banca minorista y orientado hacia la "banca de relaciones", en el cual el cliente es el centro de atención prioritario, ofreciéndole productos y servicios innovadores, de calidad y adaptados a sus requerimientos específicos.

Este objetivo de vinculación, fidelización y ampliación de su base de clientes se basa en dos pilares básicos.

- Un **capital humano** profesional y proactivo que reacciona con dinamismo a las nuevas realidades del entorno, volcándose en una banca de relaciones que busca la mejor atención a nuestros clientes.
- Una plataforma de **distribución multicanal** con un soporte tecnológico puntero, que da al cliente una amplia gama de posibilidades para decidir cómo realizar su operatoria financiera,

con la oficina tradicional como principal canal de relación, complementada con el apoyo de los canales alternativos (banca electrónica/online, medios de pago, cajeros,...)

Los principios básicos que guían la actividad de Caixa Galicia son la máxima prudencia en la gestión de los riesgos y la búsqueda de la mejora continua en los niveles de solvencia, eficiencia y rentabilidad que garanticen la sostenibilidad de este modelo de negocio. Asimismo, y fiel a su naturaleza jurídica de caja de ahorros, los excedentes generados en su actividad financiera son revertidos íntegramente en reforzar su solidez financiera y en el desarrollo de actuaciones de índole socio-cultural.

### Presencia en el mercado

Caixa Galicia mantiene una clara posición de liderazgo en la Comunidad Gallega, donde gestiona la cuarta parte del negocio financiero. Adicionalmente se encuentra entre las principales entidades financieras españolas atendiendo a las principales variables de negocio y resultados.

En el conjunto del mercado español la cuota de mercado de la entidad en volumen de negocio en balance se mantuvo estabilizada en el 1,82%, lo que unido a la caída de cuota por número de oficinas, permitió avanzar en los niveles de productividad.

## Impacto económico indirecto

Podemos hablar de un doble impacto de la actividad de Caixa Galicia en la Comunidad y en la economía en general, la primera de ellas a través de la Obra Social, y la segunda con su actividad puramente financiera.

Nuestra participación en un proyecto sectorial sobre la evaluación del impacto indirecto de la Obra Social de la Cajas en la generación de riqueza y empleo en España, nos ha permitido estimar que nuestra inversión en Obra Social ha generado en 2008 una contribución directa e indirecta al **PIB español por importe de 74,4 y 27,6 millones** de euros respectivamente, un movimiento económico de **146 millones de euros**, y una generación de empleo directo e inducido de **1.813 empleos**.

En segundo lugar la actividad como intermediario financiero, y nuestra vinculación y apoyo al tejido productivo, suponen una importante aportación a la economía del país que según los cálculos que se incluyen en los siguientes apartados, hemos estimado en **930 millones de euros** en el ejercicio 2008, lo que supone **un 1,58 % del PIB gallego**.

# Desempeño económico

EC I-EC4

EC I - Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Caixa Galicia tiene una importante presencia tanto en términos de aportación al producto interior bruto (PIB) como en términos de aportación directa e indirecta a la comunidad. Para evaluar estas contribuciones debemos considerarlo desde diversos ángulos.

## Aportación al PIB Gallego

En el ejercicio 2008 Caixa Galicia ha aportado a la economía un valor económico directo y distribuido estimado en 930 millones de euros. Esta riqueza se deriva de nuestra contribución al empleo, al pago de impuestos, a la dotación a Obra Social y a la capitalización de la Entidad vía dotación de reservas.

Esta aportación, que es un 18 % superior al ejercicio precedente, supone aproximadamente, según los datos publicados por el Instituto Galego de Estadística (IGE), un 1,58 % del Producto Interior Bruto de Galicia a precios de mercado en el año 2008.

## EC I - Valor económico directo generado

miles de euros

Descripción	2008	2007	2006
<b>Factor trabajo</b>	<b>300.433</b>	<b>271.004</b>	<b>221.912</b>
Remuneraciones	256.947	244.301	206.785
Aportación a fondo de pensiones	43.486	26.703	15.127
<b>Sector público</b>	<b>21.943</b>	<b>40.648</b>	<b>43.667</b>
Impuesto sobre sociedades	-33.705	-11.272	-536
Otros tributos	4.633	4.870	3.483
Cargas sociales obligatorias	51.015	47.050	40.720
<b>Comunidad</b>	<b>45.000</b>	<b>70.000</b>	<b>89.550</b>
Aportación fondo Obra Benéfico	45.000	70.000	89.550
<b>Empresa</b>	<b>563.084</b>	<b>404.617</b>	<b>305.750</b>
Reservas, provisiones y amortizaciones	563.084	404.617	305.750
<b>Total aportación al valor añadido bruto</b>	<b>930.460</b>	<b>786.269</b>	<b>660.879</b>
<b>% sobre VAB Galicia</b>	<b>1,58%</b>	<b>1,40%</b>	<b>1,28%</b>

## Obra Social Caixa Galicia: Dividendo social

Las Cajas de Ahorros, al carecer de accionistas, tenemos reconocido en nuestros Estatutos como uno de los fines últimos de nuestra actividad financiera la contribución a la comunidad mediante la Obra Benéfico Social.

Se puede contemplar como el equivalente al dividendo en las sociedades con propietarios de capital, que se destina a la sociedad para impulsar su desarrollo económico, cultural, científico y asistencial.

En los siguientes cuadros se adjuntan los datos básicos de las aportaciones efectuadas a nuestra actividad social en los 3 últimos ejercicios.

### EC I - % Beneficio anual destinado a acción social del ejercicio siguiente

miles de euros

Concepto	2008	2007	2006
Beneficio neto individual ejercicio de referencia	159.900	197.843	186.084
Dotación a obra social para el ejercicio siguiente	45.000	70.000	89.550
<b>% de beneficio neto individual destinado a obra social</b>	<b>28,14%</b>	<b>35,38%</b>	<b>48,12%</b>

### EC I- Distribución de recursos destinados a acción social

miles de euros

Conceptos	2008	2007	2006
Actuaciones asignadas a programas	50.300	35.262	38.508
Administración y Gestión	1.463	1.898	1.548
Amortizaciones	5.287	5.207	3.957
<b>Obra Social</b>	<b>57.049</b>	<b>42.367</b>	<b>44.013</b>
<b>Fundación Caixa Galicia</b>	<b>26.494</b>	<b>31.422</b>	<b>24.157</b>
<b>Total aportación</b>	<b>83.542</b>	<b>73.789</b>	<b>68.171</b>
Ingresos de actividades de OBS y Fundación	-16.295	-5.009	-6.690
Utilización neta del fondo de la obra social	2.753	20.770	-3.681
<b>Dotación anual de Caixa Galicia</b>	<b>70.000</b>	<b>89.550</b>	<b>57.800</b>

En el siguiente cuadro se muestra el desglose de la inversión de la Obra Social por temas o programas, expresado como porcentaje de los beneficios. Para el cálculo de dicho porcentaje se ha utilizado la cifra del beneficio neto de cada uno de los ejercicios

anteriores al que se está invirtiendo, ya que al tratarse de parte de la distribución del resultado, este es el % representativo de los resultados destinados a acción social y por tanto del esfuerzo anual.

### ECI - Desglose del presupuesto de Obra Social por programas expresado como % sobre el beneficio individual del año precedente de Caixa Galicia

miles de euros

Concepto	2008	2007	2006
Cohesión y participación Social	10,4%	8,6%	5,8%
Mayores	4,3%	4,9%	5,4%
Apoyo a los Jóvenes	2,8%	2,0%	2,3%
Cultura	13,4%	16,9%	13,5%
Programa de Inmuebles	5,7%	1,1%	6,6%
Otros	1,1%	0,7%	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>37,6%</b>	<b>34,2%</b>	<b>34,4%</b>

Para el ejercicio 2009, Obra Social Caixa Galicia contempla un presupuesto de 112,3 millones de euros, de los que la Caja aportará **45 millones** con cargo a los resultados del 2008. De este modo, aunque respecto a años anteriores se reduce la aportación

vía distribución del resultado - al haber realizado dotaciones voluntarias que han penalizado el beneficio atribuido - Caixa Galicia mantiene el esfuerzo dedicado a la Obra Social.

### ECI - Presupuesto Obra Social

miles de euros

Concepto	Presupuesto 2009
Actuaciones asignadas a programas	80.546
Administración y Gestión	2.193
Amortizaciones	6.000
<b>Obra Social</b>	<b>88.738</b>
<b>Fundación Caixa Galicia</b>	<b>23.542</b>
<b>Total</b>	<b>112.280</b>
Ingresos de actividades de OBS y Fundación	-3.553
Utilización Neta del fondo de la Obra Social	-63.726
<b>Total dotación año 2009</b>	<b>45.000</b>

## EC2\_ Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Tal como se expone más ampliamente en otros apartados de esta memoria, Caixa Galicia ha visto como una oportunidad el desarrollo de actividades vinculadas al cambio climático desde múltiples vertientes:

- **Desde el negocio financiero:** Con la financiación de proyectos de energías renovables, con un riesgo efectivo a 31 de diciembre de 2008 de **882 millones en 271 proyectos**.
- **Con inversiones propias de carácter ambiental:** manteniendo a finales de 2008, 10 participaciones directas con una inversión total de **20,8 millones de euros**.
- **A través de la Obra Social:** llevando a cabo múltiples acciones de difusión ambiental, a las que ha destinado un importe de **936 miles €**, llevando iniciativas a casi **40.000 personas**.
- Participando en el **concurso eólico** llevado a cabo en 2008 por la Xunta de Galicia: han sido admitidos a trámite nueve proyectos de Caixa Galicia que representan una potencia total de **314,8 megavatios**.

También en el futuro se atisban oportunidades para Caixa Galicia, como las garantías financieras exigidas por la nueva **Ley de Responsabilidad Ambiental** (Ley 26/2007 de 23 de octubre), por medio de las cuales se pretende asegurar que las empresas dispondrán de recursos económicos suficientes para hacer frente a los costes derivados de la adopción de las medidas de prevención, evitación y reparación de los daños medioambientales.

## EC3\_ Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

En el año 2008 la dotación a beneficios sociales de la plantilla de Caixa Galicia ha supuesto un importe total de **25,6 millones de euros**, un 17,5% superior al ejercicio precedente, y que representa un **10,9% del importe total de sueldos** y gratificaciones percibidas por los empleados.

En estos beneficios se incluyen diversos aspectos que incluyen ventajas en condiciones financieras, ayudas de estudios, sanitarias, etc; pero es la dotación a los **planes de pensiones de los empleados** el más significativo en cuantía, con **17,2 millones € en 2008**.

## EC4\_ Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Como novedad importante en el año 2008 hay que destacar la irrupción de los Estados en apoyo de los sectores financiero y asegurador, poniendo en marcha mecanismos como la intervención de entidades y aportación de capital, hasta la compra de activos de las mismas y aportación de garantías para sus emisiones de valores.

En España, el Fondo para la Adquisición de Activos Financieros (FAAF) realizó dos convocatorias por el método de subasta, participando el Grupo Caixa Galicia en ambas.

Adicionalmente a la participación en estas subastas Caixa Galicia no ha recibido ayudas financieras de gobiernos.

## Presencia en el mercado

EC5-EC7

*EC5\_Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.*

El sistema de retribución de Caixa Galicia viene determinado por el Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorros, que contempla un sistema de remuneración clasificado en 18 niveles retributivos, y una estructura salarial que se compone de los siguientes conceptos:

- Sueldo o salario base.
- Complementos de salario base: antigüedad, complementos de puesto de trabajo, complementos de calidad o cantidad de trabajo, pagas estatutarias, plus de residencia y otros complementos.

De los 13 niveles salariales recogidos en el convenio colectivo, el más bajo es el nivel XIII, al cual corresponde un salario base (sin incluir ningún tipo de complemento) de 15.189 euros anuales, importe que es un **80,8% superior al salario mínimo interprofesional** fijado en 8.400 euros para el año 2008.

Asimismo, el convenio también establece que, transcurridos nueve meses, los empleados en esta categoría profesional ascienden automáticamente a nivel XII, lo que sitúa su retribución anual en un mínimo de 18.982 euros.

*EC6\_Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.*

Las decisiones que guían las relaciones de Caixa Galicia con su cadena de suministro se rige por la consideración, fundamentalmente, de criterios objetivos de eficiencia, adecuación técnica, calidad y precio, aspectos todos ellos alineados con unos principios que favorezcan relaciones duraderas y de confianza como son:

- Igualdad de oportunidades y diversificación.
- Transparencia en la elección.
- Alineación con nuestras buenas prácticas y principios corporativos.



### Igualdad de oportunidades y diversificación:

Bajo parámetros de decisión objetivos, Caixa Galicia favorece la concurrencia de todos aquellos proveedores en disposición de establecer relaciones comerciales con Caixa Galicia, evitando la concentración de compras en un mismo proveedor, salvo

en aquellos caso en que por la propia naturaleza del bien o servicio suministrado sea aconsejable centralizar su contratación.

En el año 2008, más de 9.800 proveedores han mantenido relaciones comerciales con Caixa Galicia, de los cuales 135 han facturado más de 1 millón de euros.

### 2008 Diversificación de compras

Tramos de facturación -€-	Nº Proveedores	% Proveedores	% compra
<50.000	8.936	90,59%	3,68%
>50.000 <100.000	295	2,99%	2,11%
>100.000 <500.000	411	4,17%	8,56%
>500.000 <1.000.000	87	0,88%	6,05%
>1.000.000	135	1,37%	79,60%
<b>TOTAL</b>	<b>9.864</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Del total de proveedores con que Caixa Galicia ha mantenido relaciones comerciales en el año 2008,

un **98,5% de ellos tienen su residencia en España.**

### Transparencia en la elección:

La garantía de transparencia en la elección de nuestros proveedores se fundamenta en los siguientes procedimientos:

- 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, informáticamente, especifican-

do características técnicas, unidades, e importe presupuestado.

- La Central de Compras mantiene un catálogo de productos, servicios y proveedores homologados para apoyar los procesos de identificación, selección y negociación de proveedores.
- Los presupuestos se someten al Comité de Compras competente, para su estudio y aprobación si procediese, siendo este Comité el encargado de adjudicar la compra al proveedor que presente la mejor oferta.

### Central de Compras de Caixa Galicia - Responsables asignados

Importes	Nivel Comité de compras	Toma de decisiones
Hasta 30.050,60€	Nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jefe de la Central de Compras.</li> <li>■ Jefes Inmuebles.</li> <li>■ Jefes Mantenimiento.</li> <li>■ Representante del departamento solicitante.</li> </ul>
Entre 30.050,60€ y 60.101,21€	Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Director de la División Operativa.</li> <li>■ Jefe de la Central de Compras.</li> <li>■ Jefe de Inmuebles.</li> <li>■ Representante del departamento que ha solicitado el bien o el servicio del que se trate.</li> </ul>
Entre 60.101,21€ y 150.253,02€	Nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Director General Adjunto de Operaciones y Canales Alternativos.</li> <li>■ Director de la División Operativa.</li> <li>■ Representante de la División de Administración.</li> <li>■ Representante de otras Direcciones, cuando se trate de las adjudicaciones directamente relacionadas con Departamentos dependientes de las mismas. Actuará como Secretario del Comité el Jefe de la Central de Compras.</li> </ul>

- Existe una total separación de las tareas de compras de la de control del cumplimiento de las condiciones acordadas en los contratos y el

pago de las facturas a los proveedores. Estas últimas tareas están centralizadas bajo la responsabilidad de la Dirección de Administración.

## Alineación con nuestras buenas prácticas y principios corporativos:

Desde su aprobación en 2006, Caixa Galicia cuenta con un **“Código de Conducta para Proveedores, Contratistas y Subcontratistas”** que se incluye en los contratos comerciales de la Entidad.

En él se incluyen una serie de principios en materia de derechos humanos, relaciones laborales, comportamiento ambiental, políticas anticorrupción y buenas prácticas empresariales; así como una **invitación formal** a las empresas para que se adhieran al **Pacto Mundial de Naciones Unidas** (iniciativa en la que Caixa Galicia está presente desde 2003 y que supone el compromiso institucional de incorporar la Responsabilidad Social en la gestión estratégica y operativa).

La adopción por parte de las empresas del código y sus principios es valorada positivamente en nuestras decisiones de contratación, por representar un compromiso activo con la cultura de Caixa Galicia en los ámbitos de sostenibilidad y ética empresarial.

Adicionalmente, todos los contratos firmados con proveedores y contratistas incluyen una serie de **cláusulas ambientales y sociales**, en cumplimiento de nuestras certificaciones ambientales **ISO 14001 y EMAS** y de salud y seguridad, **OHSAS 18001**.

- **Cláusulas ambientales:** Estas cláusulas pretenden que los proveedores asuman una serie de obligaciones relativas a su gestión ambiental en el ámbito del contrato en cuestiones como la adecuada gestión de residuos, adoptar medidas preventivas para evitar derrames o vertidos accidentales, cumplir y respetar en todo momento la legislación ambiental vigente, prevenir la contaminación, etc.

- **Cláusulas sociales:** se exige que aquellas empresas que quieran entrar a formar parte de la cartera de proveedores de Caixa Galicia, deben cumplimentar de forma previa el **«Documento Marco de Proveedores de Caixa Galicia»**, garantizando su adecuado cumplimiento, en materia de prevención de riesgos laborales.

Por otra parte, también en relación con el procedimiento OHSAS 18001:2007, Caixa Galicia solicita a las empresas externas colaboradoras acreditación del cumplimiento de requisitos en materia de prevención, formación, información y medios, tendentes a asegurar un exigente cumplimiento en materia de Salud y Seguridad Laboral.

El Servicio de Prevención propone al departamento contratante la rescisión del contrato con aquellas empresas que no remitan la documentación solicitada en un plazo prudente.

*EC9\_Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.*

El proceso expansivo que ha tenido lugar durante los últimos años nos ha permitido aumentar nuestra presencia en todo el territorio español, fomentando una contratación de personas que pertenecen a los ámbitos regionales de implantación. No obstante, esta práctica se ha llevado a cabo de un modo informal, sin exigencias mínimas de contratación.

## Impactos económicos indirectos

EC8-EC9

EC8\_ Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

### Datos generales de centros y eventos 2008

Caixa Galicia es una de las primeras Cajas de Ahorro españolas por dotación a Obra Social, hecho que se

reafirma con el importe de los recursos destinados a acción social en 2008, que ha ascendido a **83,5 millones de euros**.

Esta creciente inversión en acción sociocultural ha hecho posible una intensa actividad de la que, sólo en 2008, **se beneficiaron más de cuatro millones y medio de personas**, gracias a una extensa red de centros socio-culturales, la colaboración con 1.100 organizaciones sociales y la organización de más de 5.300 actividades en numerosos municipios de toda España.

### EC8 - Red de Centros Propios Caixa Galicia 2008

Conceptos	Número de centros	Personal asignado	Número beneficiarios
Espacios Socioasistenciales	59	125	103.264
Espacios Socioculturales	32	27	803.264
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>152</b>	<b>906.700</b>

### EC8 - Empleados dedicados a acción social

Concepto	2008	2007	2006
Espacios Socioasistenciales	154	155	145
Espacios Socioculturales	29	31	23
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>186</b>	<b>168</b>

**Eventos culturales desarrollados en 2008**

Tramos de facturación	Número de eventos	Número asistentes
Exposiciones	231	2.317.088
Música y Danza	544	937.748
Publicaciones	128	10.517
Actividades Formativas	2.161	208.205
Representaciones Teatrales	255	452.861
Proyecciones de Cine	666	163.176
Varios	1.365	544.603
<b>TOTAL</b>	<b>5.350</b>	<b>4.634.198</b>

**Fundación Caixa Galicia: Sedes y centros socioculturales**

La **Fundación Caixa Galicia** que nació en el año 1989 con el fin de promover la cultura, dedica cada año una importante dotación de recursos al man-

tenimiento de una infraestructura de sedes permanentes, que permita su presencia estable en las principales ciudades gallegas, bien a través de la recuperación y rehabilitación de inmuebles emblemáticos de gran valor histórico o mediante la construcción de nuevos proyectos.



Sede Fundación Caixa Galicia (A Coruña)



Sede Fundación Caixa Galicia Ferrol



Centro Sociocultural Caixa Galicia Lugo



Centro Sociocultural Caixa Galicia Monforte



Sede Fundación Caixa Galicia Pontevedra



Sede Fundación Caixa Galicia Santiago



Centro Sociocultural Caixa Galicia Vigo



Cine Fraga



Teatro Colón Caixa Galicia

Los espacios de la Fundación Caixa Galicia, nuestras **sedes y centros socioculturales**, han servido además de plataforma para la celebración de actividades de diversos colectivos sociales de forma gratuita. Más de 132.000 personas acudieron en el año 2008 a estos eventos.

### Centros de mayores

Obra Social Caixa Galicia cuenta con una red de **10 Centros de Mayores** con 40.000 socios y más de 90.000 participantes, ubicados en las principales localidades gallegas. Adicionalmente en sus **4 centros gerontológicos**, ofrece 433 plazas residenciales y 60 plazas de atención diurna, y mantiene 230 puestos de trabajo.

### Centros de nuevas tecnologías

Buscando combatir la "brecha digital" en la comunidad autónoma gallega, Obra Social Caixa Galicia mantiene y gestiona dos centros Ciberalia en A Coruña y Lugo, dirigidas a la alfabetización digital de colectivos excluidos, y que cuentan con 18.000 socios, y 54.000 usuarios.

### Centros educativos

Obra Social Caixa Galicia también mantiene y gestiona una red propia de centros educativos integrada por tres escuelas infantiles y un colegio de enseñanzas técnicas superiores con 415 alumnos.

### Sede Náutica

Nueva sede inaugurada en verano de 2008, como referente de la actividad de Caixa Galicia vinculada al mar. Es un espacio pionero, dotado con los últimos avances tecnológicos, en donde se desarrollan multitud de actividades culturales, deportivas y de protección del medio ambiente vinculadas al mundo de la náutica.



EC9\_Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Caixa Galicia ha participado junto con otras Cajas de Ahorros en un proyecto sectorial promovido por CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorros), con el objetivo de estimar el impacto que tiene la Obra Social de la Cajas en la generación de riqueza y empleo en España.

### Impacto económico de las Cajas de Ahorro agregadas (datos 2007)

Con este proyecto denominado "Valoración del Impacto de la Obra Social" se pretendía evaluar en términos cuantitativos y mediante la utilización de indicadores, el impacto real que nuestras acciones tienen en la sociedad y en la economía. Entre otros aspectos estos indicadores nos permitirán determinar la eficacia de las Obras Sociales.

Según el estudio efectuado a nivel global por CECA en el año 2007 (últimos datos agregados disponibles) las principales conclusiones obtenidas fueron las siguientes:

- La inversión efectuada en 2007 por las Cajas de Ahorro con impacto directo en la economía española fue de **1.654 millones de euros**.
- En relación al PIB aportó a la riqueza nacional **1.475 millones de euros**, casi un euro por cada euro invertido.
- El impacto en la producción total se estima en **3.068 millones de euros** de movimiento económico.

- Generación de **36.586 empleos**, considerando el empleo directo de las obras sociales de la Cajas (3.481 empleados) y el indirecto a través de la inversión en otros sectores económicos.

### Impacto económico indirecto de la Obra Social Caixa Galicia

Esta misma cuantificación ha sido efectuada individualmente para cada una de la Cajas participantes en el proyecto, y consideramos que son los datos que mejor pueden expresar en términos cuantitativos, el impacto indirecto de la Obra Social de Caixa Galicia.

Como se deduce del siguiente cuadro, Obra Social Caixa Galicia con una aportación total en 2008 de 83,5 millones de euros, generó una contribución directa e indirecta al **PIB español por importe de 74,4 y 27,6 millones** de euros respectivamente.

En cuanto al impacto en la **producción total**, se generaron **146 millones de euros** de movimiento económico, entendido como la totalidad de la facturación de los sectores relacionados con la actividad social de Caixa Galicia, lo que supone un ratio de movimiento económico sobre la inversión de 1,74.

Adicionalmente estimamos que se generaron **1.813 empleos**, incluyendo tanto el empleo directo de la Obra Social de Caixa Galicia, como el empleo indirecto e inducido generado.

**EC9 - Impacto económico indirecto de Obra Social Caixa Galicia 2008**

Área Social	Contribución PIB	Efectos Indirectos PIB	Movimiento Económico	Creación de Puestos de Trabajo
CULTURA	23.367,9	8.519,4	45.283	473
ASISTENCIA SOCIAL	17.193,5	6.734,1	34.426	381
PATRIMONIO HISTÓRICO	12.227,5	5.537,6	27.413	269
I+D	10.098,2	2.933,6	17.111	253
EDUCACION	6.512,4	2.091,6	12.157	149
TIEMPO LIBRE	3.721,8	1.406,9	7.411	77
MEDIO AMBIENTE	810,0	292,7	1.481	18
SANIDAD	438,2	107,2	672	9
<b>EMPLEO DIRECTO OBRA SOCIAL</b>	-	-	-	<b>183</b>
<b>TOTAL EMPLEO INDIRECTO CONTRATADO</b>				<b>1.069</b>
<b>TOTAL EMPLEO INDUCIDO</b>				<b>560</b>
<b>TOTALES</b>	<b>74.369,4</b>	<b>27.623,0</b>	<b>145.953,9</b>	<b>1.813</b>







EN



Dimensión Ambiental

El ejercicio 2008 ha sido nuevamente un año de avances en nuestra estrategia medioambiental, posiblemente una de las áreas que mayor dinamismo ha experimentado en los últimos años, desde la óptica de sostenibilidad. Continuamos profundizando en los objetivos iniciados en los últimos años, fomentando nuestras actuaciones en los tres ámbitos en los que se basa nuestra Política Ambiental:

- En el ejercicio de **nuestra propia actividad**, nos hemos fijado ambiciosos objetivos de certificación de nuevos centros, reducción de consumos, mejora en la gestión de los residuos o sensibilización al personal, entre otros, que han sido conseguidos satisfactoriamente.
- En la **prestación de servicios financieros**, hemos continuado nuestra apuesta por la inversión y financiación de proyectos con impacto ambiental como lo demuestra el proyecto ISO-FOTON de energía solar fotovoltaica, la financiación a nuevos proyectos de energías renovables o la participación en el concurso eólico promovido por la Xunta de Galicia.

- En cuanto a la **difusión**, nuevamente la Obra Social Caixa Galicia ha desarrollado múltiples acciones con iniciativas singulares que han supuesto una generosa inversión y a las que han tenido acceso en torno a 40.000 personas.

Los logros conseguidos en estos últimos años han significado un importante avance en la estrategia ambiental de Caixa Galicia, lo cual nos anima a seguir trabajando y responder de este modo al necesario respeto por nuestro patrimonio natural.



## Materiales

EN I-EN2

EN I \_Materiales utilizados, por peso o volumen.

Por nuestra actividad financiera no tenemos un impacto ambiental por el consumo de recursos naturales más allá del papel y consumibles de impresión.

En los últimos años, y fundamentalmente desde la aprobación y publicación de nuestra política ambiental hemos fijado objetivos para minimizar su uso.

En el presente año se ha continuado con el proyecto “Cero Papel” del cual se da un amplio detalle en el apartado **Productos y Servicios** (EN27-EN28) del presente informe, y se ha ampliado de forma muy importante la utilización de **papel ecológico**.

### EN I- EN2 - Consumo materiales utilizados

Tipos de materiales	2008	2007	2006
Papel consumido original normal (kg)	623.036	682.367	733.954
Papel consumido original ecológico (kg)	145.145	70.462	0
Papel consumido reciclado (kg)	0	24.045	29.070
<b>Total papel consumido (Kg)</b>	<b>768.181</b>	<b>776.874</b>	<b>763.024</b>
% de uso de papel reciclado en el consumo total	0%	3%	4%
% de uso de papel ecológico en el consumo total	19%	9%	0%
Papel kg / cliente	<b>0,41</b>	<b>0,41</b>	<b>0,56</b>
Papel kg / oficina	<b>862</b>	<b>878</b>	<b>947</b>
Papel kg / empleado	<b>160</b>	<b>165</b>	<b>178</b>
Toner consumido total (nº cartuchos)	5.347	5.167	6.664
Toner consumido reciclado (nº incluidos en el total)	5.117	4.650	3.317
% uso de toner reciclado	96%	90%	50%
Cintas de impresión consumidas	10.865	12.471	13.203

### EN2\_Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

En 2008 se promueve la utilización del tóner reciclado, pero en cuanto al papel se ha decidido incrementar la utilización de papel ecológico, que pasa de representar un 9% del total en el año 2007, a un 19% en el presente ejercicio, abandonándose

la utilización de papel reciclado. El papel ecológico procede exclusivamente de bosques sostenibles, es completamente blanco, más ligero que el tradicional - 5 gr menos - y con una excelente calidad de impresión que elimina los atascos, principal problema que limitaba el uso del papel reciclado.

**EN2 - Consumo materiales valorizados**

Tipos de materiales	2008	2007	2006
% de uso de papel reciclado en el consumo total	0,0%	3,1%	3,8%
% uso de toner reciclado	96%	90%	50%



Energía

EN3-EN7

EN3\_Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

En Caixa Galicia el consumo mayoritario es de ener-

gía eléctrica. Tras la aprobación de la Política Ambiental de Caixa Galicia y la obtención de las certificaciones ISO 14001 en algunos de los principales centros, se ha comenzado a efectuar un control de las facturas y consumos, y se han comenzado a fijar objetivos de reducción de consumo.

**EN3 - Consumo directo de energía**

Tipos de energía	2008	2007	2006
Consumo eléctrico en kw / hora	37.661.160	33.770.411	30.552.353
Consumo Gasoil en litros	104.771	79.274	81.460
Consumo eléctrico (G julios)	135.580	121.573	109.988
Consumo, gasoil (G Julios)	3.809	2.882	2.962
<b>Total consumo (G julios)</b>	<b>139.390</b>	<b>124.456</b>	<b>112.950</b>

## EN4\_Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

El cálculo está basado en tablas de equivalencia de conversión eléctrica aplicables a España según "Energy Balance 2".

En el siguiente cuadro se calcula el consumo energético indirecto clasificado por fuentes primarias.

### EN4 - Consumo indirecto de energía (GJ)

Desglose energía eléctrica por fuentes de energía primaria	Ratio estimado	Consumo 2008	Consumo 2007	Consumo 2006
<b>Consumibles Fósiles</b>				
Carbón	1,30	176.254	158.046	142.985
Gas Natural	0,05	6.779	6.079	5.499
Productos del Petróleo	0,27	36.607	32.825	29.697
<b>Energías renovables y otras fuentes</b>				
Biomasa	0,02	2.712	2.431	2.200
Eólica	0,02	2.712	2.431	2.200
Hidroeléctrica	0,15	20.337	18.236	16.498
Nuclear	1,23	166.764	149.535	135.286
<b>Total consumo indirecto energía por electricidad</b>		<b>412.164</b>	<b>369.583</b>	<b>334.365</b>

Calculado a partir del consumo electricidad, según Energi Balance 2.

## EN5\_Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

Debido al poco impacto energético de la actividad financiera, este indicador se contesta con el siguiente EN6, describiendo las iniciativas para reducir nuestro consumo energético, ya que carecemos de una cuantificación exacta del ahorro producido por cada uno de las iniciativas adoptadas.

## EN6\_Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía.

Durante el año 2008 se han llevado a cabo diversas iniciativas para tratar de incidir en un menor consumo eléctrico, que es nuestro principal consumo de energía, fundamentalmente a través de las siguientes vías:

## Nuevo manual de normalización de oficinas

En 2008 se ha aprobado un nuevo Manual de Normalización de oficinas que incluye un apartado de eficiencia energética, en el se contemplan medidas como las siguientes:

- Regulación de iluminación automática en las luminarias cercanas a la fachada, especialmente en las fachadas expuestas a incidencia solar elevada.
- Instalación de sistemas de control de la iluminación, como los detectores de presencia para encendido automático en las zonas privativas de las oficinas, y reguladores de intensidad en las pantallas del patio de operaciones según la intensidad lumínica exterior.
- Incorporación de un autómata que gobierna desde el cuadro eléctrico de la oficina los horarios de funcionamiento de las instalaciones eléctrica y de climatización, para garantizar el apagado fuera del horario laboral.
- Fijación de una nueva política de apagado de rótulos en ciertos horarios en centros corporativos y oficinas.



## Auditoría energética

Entre enero y febrero de 2008 se llevó a cabo una auditoría energética en nuestro edificio corporativo de Santiago de Compostela con la colaboración de Unión Fenosa.

La auditoría consistió en el estudio de los equipos e instalaciones y sus consumos energéticos, con el fin de obtener una serie de mejoras, térmicas y eléctricas, que optimizasen su eficiencia energética. En las conclusiones se evaluaron las medidas de ahorro ya implantadas y se propusieron una serie de recomendaciones y mejoras, que están en fase de implantación. Este edificio se ha utilizado como modelo para extrapolar sus resultados a otras instalaciones similares de la Caja.

## Fijación de objetivos de reducción de ahorro energético

Desde la publicación de la **Política ambiental de Caixa Galicia** y como consecuencia de las **certificaciones medioambientales (EMAS e ISO 14001)** que se vienen realizando en determinados centros de la entidad, anualmente se fijan objetivos medioambientales, una parte de ellos encaminados a la reducción del consumo energético.

En los siguientes cuadros se reflejan los objetivos relacionados con consumo de energía fijados para el ejercicio 2008, así como su grado de cumplimiento, y los nuevos objetivos que han sido marcados para el año 2009, en fase de implantación.



OBJETIVOS 2008	META / ACTUACIÓN	INDICADOR	VALOR OBJ. INDICADOR	ESTADO
INCENTIVAR MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO	REALIZAR ESTUDIO DE CONSUMO ENERGÉTICO DE UN CENTRO CRÍTICO	Número de centros	1	CONSEGUIDO
PRODUCIR ENERGÍAS RENOVABLES	POTENCIA INSTALADA	KW	90	CONSEGUIDO
SENSIBILIZAR AL PERSONAL EN AHORRO CONSUMO ENERGÉTICO Y DE AGUA	REALIZAR COMUNICACIONES	Número de comunicaciones	4	CONSEGUIDO <i>2 relativas al ahorro consumo de agua y 2 al consumo de energía</i>

OBJETIVOS 2009	META / ACTUACIÓN	INDICADOR	VALOR OBJ. INDICADOR
IMPLANTAR MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO	INSTALACIÓN DE AUTÓMATAS DE CONTROL DE ENCENDIDO (RÓTULOS E ILUMINACIÓN)	Implantación	En reformas/traslados y aperturas
	INSTALACIÓN DE SENSORES DE PRESENCIA EN ZONAS DE PASO (ARCHIVO, ASEOS, PASILLO)	Implantación	En reformas/traslados y aperturas
	ESTUDIO PREVIO PARA AJUSTAR ILUMINACIÓN A NECESIDADES LUMÍNICAS REALES (600-700 LUX)	Realización	En reformas/traslados y aperturas
	FIJAR LÍMITES DE TEMPERATURA EN LOS EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN	Implantación	En reformas/traslados y aperturas
	APAGADO DE LOS RÓTULOS DE EN HORARIO NOCTURNO (OFICINAS)	Implantación	Total entidad
	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO-ILUMINACIÓN EN EL CENTRO ON	kWh/año	20%

### Guía de buenas prácticas energéticas

En enero 2009 hemos publicado en la Intranet, a disposición de todos los empleados, una nueva guía de buenas prácticas energéticas. Su objetivo ha sido servir de herramienta informativa sobre posibilidades de ahorro de energía en las oficinas, al tiempo que despertar interés y preocupación por la problemática energética y sus posibles vías de solución.



EN7\_Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

Dado que el único consumo indirecto de energía que hemos identificado es el derivado de nuestro consumo de energía eléctrica, las iniciativas a considerar en este apartado son las iniciativas de reducción de consumo directo, mencionadas en el indicador EN6 anterior.



### EN8\_Captación total de agua por fuentes.

El agua que utilizamos en los distintos centros de Caixa Galicia es siempre de abastecimiento municipal, por lo que no se está afectando a fuentes de agua ni a hábitats relacionados por la extracción del agua.

El dato correspondiente al ejercicio 2007 supuso

un fuerte crecimiento respecto a 2006 porque por primera vez se efectuó un registro completo y detallado del consumo en todos los centros de trabajo. En 2008 tras comenzar a implantarse medidas y objetivos de reducción del consumo, comienzan a observarse disminuciones tanto en los ratios como en la cifra de consumo global, que se reduce un 4%.

El gasto de agua en euros ha ascendido en 2008 a 233 mil euros, lo cual da idea de la poca magnitud de este indicador para la entidad.

**EN8 - Consumo y vertido de agua**

Datos de captación y reutilización	2008	2007	2006
Consumo de agua por redes de distribución tradicionales (m <sup>3</sup> )	64.076	66.900	34.149
Agua consumida procedente de otras fuentes (desaladoras, pozos..)	n.a.	n.a.	n.a.
Consumo de agua por empleado (m <sup>3</sup> / empleado)	13,3	14,2	8,0
Consumo de agua por empleado y día (litros)	61	65	36
Vertidos de aguas residuales a depuración %	100%	100%	100%

Datos estimados a partir de los registros de la División Operativa y de los datos contables.

EN9\_Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Dado nuestro tipo de actividad, y la procedencia de abastecimiento municipal del agua que utilizamos, no consideramos haber afectado significativamente ninguna fuente de agua.

EN 10\_Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

Caixa Galicia no utiliza agua reciclada ni reutilizada.



## Biodiversidad

EN II-EN 15

3. II \_Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el

tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

Si bien Caixa Galicia no es propietaria de terrenos ubicados en espacios naturales o de alta biodiversidad, hay 2 actuaciones que puede tener relevancia en este aspecto.

### Fondo Natural Caixa Galicia

En 2007 se constituyó el Fondo Natural de Caixa Galicia, un proyecto nacido con el objetivo de contribuir a la conservación de espacios naturales de alto valor ecológico y paisajístico, para dedicarlos a fines sociales.

Posteriormente se firmó un protocolo con la Xunta de Galicia por el que ambas entidades se comprometieron a colaborar estrechamente para desarrollar proyectos comunes de defensa del medio ambiente, considerando de interés general el Fondo Natural Caixa Galicia.

### Xardín Arborétum

A finales de 2008 se ha firmado un acuerdo entre la Obra Social de Caixa Galicia y la Fundación Sales para organizar talleres de educación ambiental gratuitos en el **"Xardín Arboretum" de la Fundación Sales** en Vigo.

Su finalidad es promover la valoración de este espacio y las labores que en él se realizan estimulando la participación ciudadana en actividades de ocio que promuevan la conservación de nuestro patrimonio natural.

EN I2\_Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

Las actividades financieras desarrolladas por Caixa Galicia tienen lugar en núcleos poblacionales que no se encuentran vinculados a espacios protegidos, y que por tanto no generan impacto negativo sobre la biodiversidad. A pesar de ello, desde hace años hemos venido desplegando múltiples iniciativas para favorecer la conservación y restauración del patrimonio natural.

Así, en 2006 tras los incendios y posteriores inundaciones que afectaron a Galicia, o en 2002, con el trágico hundimiento del buque Prestige frente a nuestras costas, Caixa Galicia ha respondido orientando sus esfuerzos a la recuperación de los hábitats dañados, así como al apoyo de las personas perjudicadas por este tipo de desastres.

## EN 13\_Hábitats protegidos o restaurados.

Entre las múltiples actuaciones de carácter medio ambiental que se llevan a cabo desde la Obra Social ha habido en 2008 dos actuaciones dirigidas a la restauración y protección de hábitats.

### Operación Carballo

Concebida como una actuación de reforestación y de educación ambiental al mismo tiempo, la Operación Carballo nació en 2006 con el propósito de frenar la pérdida de bosques gallegos, debida a los incendios y otras causas. Los participantes recogen en los robledales de Galicia multitud de bellotas que, una vez brotadas y plantadas, están comenzando a dar forma a jóvenes bosques.

Con esta actividad, con la que se han plantado unos **10.000 robles** (carballos, en gallego), y en la que han colaborado más de 6.400 alumnos de centros escolares gallegos y 800 socios de los Centros de Mayores de Caixa Galicia, los participantes contribuyen a la conservación de nuestros hábitats, al tiempo que establecen una relación de respeto y amistad con los árboles autóctonos del país.

### Operación Castiñeiro

Tras la magnífica experiencia de la Operación Carballo, en 2008 se decidió continuar favoreciendo la repoblación de nuestra tierra con árboles autóctonos gallegos, en este caso el castaño.

Este nuevo programa de educación que se está realizando en el curso escolar 2008-2009, está dirigido a grupos de estudiantes y profesores, pertenecientes al Primer Ciclo de Educación Secundaria Obligatoria (alumnos entre 12 y 14 años).

Desde la Obra Social de Caixa Galicia se pretende contribuir a la reforestación de nuestro país, al mismo tiempo que promovemos un completo programa de educación ambiental.

Con las semillas que hayan recolectado y sembraron los niños, el siguiente curso escolar se iniciará de nuevo el programa, que de esta manera, contará cada año con el reclutamiento de nuevos "plantabosques".



## EN 14\_Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

Al igual que venía haciendo en años anteriores, la Obra Social de Caixa Galicia ha llevado a cabo en 2008 numerosas actuaciones, tanto de carácter educativo, como divulgativas y en colaboración con organismos públicos o entidades privadas.

Algunas de estas acciones ya han sido descritas en anteriores indicadores más específicos de este mismo apartado, como el Fondo Natural, el Xardín Arborétum, y las "operaciones Carballo y Castiñeiro", pero ha habido otras actividades educativas, publicaciones o exposiciones con las que se ha continuado apostando por la educación y la divulgación como una herramienta imprescindible en el refuerzo de valores y estilos de vida acordes con el Desarrollo Sostenible.

### Actuaciones ambientales de carácter educativo y divulgativo

Actividades educativas y publicaciones	Descripción
<b>Cursos de salud ambiental – Programa Municipios saludables y sostenibles</b>	Conocer el medio ambiente de una comunidad resulta fundamental para mejorar su bienestar social, sanitario y económico. Por ello, desde hace seis años, Obra Social Caixa Galicia organiza este Programa para concienciar a los ayuntamientos gallegos de la importancia de asumir la formación y reciclaje de los agentes sociales implicados en la conservación del medio ambiente. Hasta la fecha se han celebrado 37 cursos en otras tantas localidades gallegas.
<b>Fichas didácticas sobre el medio ambiente</b>	La Obra Social de Caixa Galicia prepara fichas didácticas de todas sus exposiciones y talleres que realiza. Cada ficha contiene explicaciones claras y ejercicios para que los alumnos disfruten aprendiendo. Están dirigidas a padres y profesores.
<b>Promoción y Visitas a "As fragas do Eume"</b>	En colaboración con la Diputación de A Coruña se promovió esta actividad destinada a divulgar la importancia de este parque natural, a la que asistieron más de 10.000 personas.
<b>Publicación: "Valoración medio ambiental de los Espacios Rurales"</b>	Colaboración para la publicación de un estudio ambiental cultural y paisajístico de los espacios rurales de Galicia.
<b>Libro: O Macizo Central de Ourense</b>	Libro destinado a preservar uno de los espacios naturales de gran riqueza de nuestro entorno para las generaciones futuras.

Exposiciones medio ambientales	Descripción
 <p><b>Agua la sangre de la tierra</b></p>	<p>Proyecto expositivo coordinado por el fotógrafo Manuel Valcárcel que consta de 80 fotografías y seis cortometrajes. Es un recorrido por la relación ser humano- agua en distintos niveles, con el que se pretende concienciar sobre el uso responsable de nuestros recursos naturales.</p>
 <p><b>Mas que agua</b></p>	<p>A lo largo de 42 fotografías del autor madrileño Ezequiel Martínez se repasa la importancia del agua para la vida, y el papel fundamental de los ciudadanos de todas las edades en su consumo responsable y su conservación.</p>
<p><b>Fauna Ibérica</b></p>	<p>Esta exposición pretende acercar a la sociedad el conocimiento de las especies más emblemáticas de nuestra fauna, algunas de las cuales están gravemente amenazadas y en peligro de extinción.</p>
<p><b>El Mundo de los árboles</b></p>	<p>Pretende acercar a la sociedad los aspectos más interesantes y curiosos de este mundo natural explicando las características de las diferentes especies arborícolas de la península ibérica.</p>
<p><b>Fauna alada de Galicia</b></p>	<p>Exposición que ha comenzado su itinerancia en 2009, destinada a promover el conocimiento e interés por la fauna silvestre gallega. Está compuesta por 30 fotografías en las que se contemplan aves, insectos y murciélagos que habitan en espacios naturales protegidos de Galicia: la Laguna de Valdoviño, el cabo de Estaca de Bares, el Parque Natural do Complexo Dunar de Corrubedo, las Lagunas de Carregal e Vixán y la laguna de Baldaio.</p>

EN 15\_Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

La actividad de Caixa Galicia no se relaciona de ningún modo con hábitats que puedan verse afectados por nuestras operaciones.

# Emisiones, vertidos y residuos

EN 16-EN25

EN 16\_Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Si bien la actividad financiera no emite directamente contaminantes a la atmósfera, sí lo hace de una

forma indirecta por el consumo de energía eléctrica y el uso de combustibles fósiles. En base a los consumos evaluados de electricidad y gasoil de los últimos años, hemos efectuado las siguientes estimaciones de emisiones de gases de efecto invernadero:

## EN 16 - EN29 - Emisiones gases efecto invernadero\*

Datos en Tn CO<sub>2</sub>

Concepto	2008	2007	2006
Emisiones de CO2 por consumo eléctrico (indirectas)	17.136	15.366	13.901
Emisiones de CO2 por consumo gasoil (directas)	337	255	262
Emisiones de CO2 por viajes en coche (directas)	809	599	551
Emisiones de CO2 por viajes en avión (indirectas)	1.046	1.663	1.048
<b>Total emisiones cuantificadas (Tn métricas)</b>	<b>19.327</b>	<b>17.882</b>	<b>15.762</b>

Datos estimados según Trends 2003, Agencia Europea de Medio Ambiente a partir de los registros de la División Operativa de Caixa Galicia y de datos contables.

EN 17\_Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

Por lo que respecta a emisiones de otros gases que contribuyen al efecto invernadero, únicamente

podríamos referirnos a los gases utilizados en los sistemas de climatización. Para evitar una emisión accidental de estos gases, Caixa Galicia contrata únicamente a empresas debidamente autorizadas para el mantenimiento de estos equipos, que garantizan un personal adecuadamente formado y cualificado.



## EN 18\_Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

En el sector financiero los **Centros de Proceso de Datos** (CPD) son los principales consumidores energéticos, por lo que una de las acciones más efectivas para reducir el consumo energético empieza por avanzar hacia un “centro de datos más ecológico”.

Además de las múltiples iniciativas tecnológicas que se llevan a cabo en CPD, a finales del año 2007 se puso en marcha el proyecto **ISOFOTÓN**, consistente en la instalación de una planta de generación de **energía solar fotovoltaica** en dicho centro. Se trata de un sistema de generación energética, formado por un total de 714 paneles solares con un área total de 906 metros cuadrados, que puede proporcionar hasta 91.745 Kwh/año. Supone un paso importante en nuestra contribución al desarrollo sostenible, ya que evita la emisión de 96,52 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

Adicionalmente es importante mencionar que a través del Proyecto “Operación Carballo” de nuestra Obra Social (ver indicador EN13), se ha conseguido neutralizar, mediante la plantación de 10.000 robles en diversos municipios de Galicia, gran parte de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> (según el “Centro de Investigación e Información de Galicia” se estima que las plantaciones de roble tienen una capacidad de captación de unas 500 toneladas por hectárea durante un período de unos 100 años).

## EN 19\_Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

Dado nuestro tipo de actividad, el único riesgo de emisión de sustancias destructoras de la capa de ozono sería por los sistemas de extinción de incendios, pero en éstos ya no se utilizan gases que afectan a la capa de ozono ni al efecto invernadero.

## EN20\_NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

Dado el tipo de actividad de Caixa Galicia no se producen emisiones significativas de NO y SO a la atmósfera.

## EN21\_Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

Dada la naturaleza de nuestra actividad, consideramos que todas las aguas residuales que genera Caixa Galicia son destinadas a depuración.

## EN22\_Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

En los ejercicios 2007 y 2008, impulsado fundamentalmente por la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental, se han puesto en práctica diversas iniciativas dirigidas a la recogida selectiva de residuos de cara a su reutilización, destrucción o reciclaje.

## Papel

En relación al **papel**, se ha puesto en marcha en 2007 y se ha continuado en 2008, con la recogida selectiva de papel a nivel de toda la entidad por gestor autorizado, mediante el cual se lleva a cabo además la destrucción certificada de la documentación. Al tiempo que cumplimos con nuestro compromiso medioambiental perfeccionamos las exigencias impuestas por la Ley Orgánica de Protección de Datos –LOPD-.

Adicionalmente el fuerte crecimiento del volumen de papel reciclado en 2008 está motivado por el cambio del criterio de conservación documental fijado internamente, que ha pasado de un plazo general de 15 a 8 años, lo que ha ocasionado la generación de un importante volumen de papel para destruir y reciclar.

## Equipos informáticos y ofimáticos

Los **equipos informáticos-ofimáticos fuera de uso**, tanto los no peligrosos como los peligrosos, que no pueden ser reutilizados ni donados, son retirados por el proveedor de los nuevos o entregados a un gestor autorizado. A este respecto, hay que señalar que su gestión para toda la entidad se ha centralizado desde octubre de 2007 en el edificio de Servicios-CPD, lo que justificaría el incremento tan notable experimentado en 2008.

Adicionalmente se ha comenzado en 2008, y será plenamente operativo en 2009, la recogida y gestión de residuos voluminosos, fundamentalmente mobiliario obsoleto, a través de un gestor autorizado.

## Residuos ofimáticos de impresión

También en 2007 se implantó, a nivel de toda la entidad, la recogida selectiva en origen de los residuos ofimáticos de impresión (cartuchos de tóner, de tinta y cintas de impresión), para su posterior reutilización y tratamiento por gestor autorizado.

## Residuos Aparatos Eléctricos Y Electrónicos (RAEE)

Los RAEE generados proceden principalmente de los equipos informáticos-ofimáticos fuera de uso, del mantenimiento de los sistemas de iluminación y de las baterías usadas de los SAIS-grupos electrógenos, la gestión de estos residuos se ha centralizado con un gestor autorizado.

Respecto a los fluorescentes, son gestionados directamente por las empresas que realizan el mantenimiento de las instalaciones eléctricas.

**EN22 - Cantidad total de residuos gestionado por tipo y destino**

Tipos de residuos destinados a reciclaje	2008	2007	2006
Papel reciclado	633.035	259.316	242.230
Tubos fluorescentes (para eliminación controlada en kg)	2.240	3.709	679
Cartuchos toner y tinta y cintas impresión (unidades)	3.290	4.540	3.769
Envases fax y fotocopiadoras (unidades)	272	332	233
Equipos informáticos y ofimáticos (en Kg.) **	37.372	18.674	338

Datos obtenidos de los registros de la División Operativa.  
 (\*\*) El dato 2006 solamente esta disponible en unidades.

EN23\_Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

No se han producido derrames significativos.

EN24\_Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Caixa Galicia no realiza directamente ningún transporte de ningún tipo de residuo peligroso. Los que pudieran ser generados por la actividad son gestionados por empresas homologadas.

EN25\_Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

Dado nuestro tipo de actividad, dedicada a la prestación de servicios financieros, no se produce ningún tipo de vertido de agua.

# Productos y Servicios

EN26-EN27

EN26\_Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

Caixa Galicia ha llevado a cabo múltiples iniciativas medioambientales que ayudan a mitigar su impacto ambiental. Las más relevantes son las siguientes:

## Certificaciones ambientales

Caixa Galicia dispone de un Sistema de Gestión Ambiental implantado en 2006, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en su **Política Ambiental**, así como el correcto cumplimiento de sus obligaciones legales y la contribución a través de su actividad al desarrollo sostenible.

Dicho sistema de Gestión Ambiental ha sido implantado y certificado conforme a la norma **UNE-EN ISO 14001:2004** para siete de sus centros representativos.

Adicionalmente desde el año 2007 se ha gestionado la inscripción en el registro **EMAS** (Esquema Europeo de Auditoría y Gestión Ambiental), de seis de nuestros edificios, 3 de ellos en el año 2008. La inscripción en este Registro, de

acreditado reconocimiento internacional, supone un gran paso en favor del desarrollo sostenible, y garantiza la implantación de un eficaz sistema de gestión ambiental, que se irá haciendo extensivo a nuevos edificios de la entidad.



## Fijación de objetivos medioambientales

Nuestro sistema de gestión ambiental nos obliga a fijarnos anualmente objetivos ambientales que se formulan en el seno de la **Comisión de Medio Ambiente**, al tiempo que se sigue su evaluación y cumplimiento.

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los objetivos fijados para el ejercicio 2008 y su grado de cumplimiento

**Grado de cumplimiento de Objetivos Ambientales 2008**

OBJETIVO 2008	META / ACTUACIÓN	ESTADO
MEJORAR LA GESTIÓN AMBIENTAL	IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN NUEVOS CENTROS	Pendiente de realización de auditoria externa en marzo 2009
	ADAPTAR EL SISTEMA A LOS REQUISITOS DEL REGLAMENTO EMAS	CONSEGUIDO
MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS	AMPLIAR NÚMERO DE CONTENEDORES DE RECOGIDA EN EDIFICIOS SINGULARES	CONSEGUIDO
	RECOGIDA SELECTIVA DE PAPEL SENSIBLE (LOPD)	PARCIALMENTE CONSEGUIDO
REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL	CONTINUAR CON LA IMPLANTACIÓN DE POLÍTICAS DE AHORRO DE PAPEL	PARCIALMENTE CONSEGUIDO
	ESTUDIAR OTRAS VÍAS DE REDUCCIÓN	CONSEGUIDO
INCENTIVAR MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO	REALIZAR ESTUDIO DE CONSUMO ENERGÉTICO CENTRO CRÍTICO (SIRVA MODELO)	CONSEGUIDO
PRODUCIR ENERGÍAS RENOVABLES	POTENCIA INSTALADA	CONSEGUIDO
SENSIBILIZAR AL PERSONAL EN AHORRO CONSUMO ENERGÉTICO Y DE AGUA	REALIZAR COMUNICACIONES	CONSEGUIDO <i>2 relativas al ahorro consumo de agua y 2 al consumo de energía</i>
DISEÑO VERDE	INCORPORAR CRITERIOS AMBIENTALES AL MANUAL DE NORMALIZACIÓN DE OFICINAS	CONSEGUIDO
INCREMENTAR EL USO DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS	INCREMENTAR EL USO DE PAPEL ECOLÓGICO, EN USOS COMPATIBLES	CONSEGUIDO

Para el ejercicio 2009 se han fijado nuevos objetivos ambientales, enunciados bajo los siguientes epígrafes generales:

- Mejorar la gestión ambiental.
- Mejoras en la gestión de los residuos.
- Reducir el uso de consumibles de impresión.
- Implantar medidas de ahorro energético y de ahorro de agua.
- Reemplazar máquinas de clima que empleen R22.
- Sensibilizar en materia de medio ambiente.

### Proyecto Cero Papel

Se trata de un proyecto nacido en 2006, pero de carácter plurianual, de reingeniería de procesos, orientado fundamentalmente a optimizar los procesos de trabajo en los que interviene el papel físico. Los objetivos del proyecto se resumen en las denominadas **3S**:

- **Suprimir impresión:** reducción de la impresión de papel mediante medidas de mejora en distintas aplicaciones y procesos como por ejemplo:
  - Eliminación de la impresión de cuadros de caja,
  - Eliminación de impresión y listados centralizados,
  - Supresión de documentación en papel en las operaciones de Banca Telefónica,
  - Eliminación del envío de información fiscal a clientes, etc.

- **Sustituir la circulación de papel:** reducción de la circulación de documentación entre los distintos departamentos y oficinas de la Caja mediante la modificación de procedimientos como:
  - Eliminación de impresos de descuento de efectos,
  - Reducción de impresos en la formalización de seguros,
  - Modificaciones y mejoras en Expediente electrónico,
  - Modificación en el proceso de tasaciones, etc.
- **Simplificar el sistema de archivo:** este ha sido el objetivo prioritario de Cero Papel durante el año 2008 y ha supuesto un cambio radical de enfoque en el procedimiento de archivo.

La estimación del ahorro por las iniciativas implantadas durante el año 2008 aparece reflejada en el siguiente cuadro por tipología de acción:



### Ahorros alcanzados por el Proyecto "Cero Papel"

Acción	Volumen de impresiones eliminadas	Volumen de circulación de papel eliminado
Modificaciones en el proceso de Tasaciones	250.000	250.000
Reducción de impresos en la formalización de seguros de no vida	273.000	273.000
Evolución Expediente Electrónico	125.000	62.500
Eliminación impresión de listados en la aplicación de micromarketing	525.000	-
Incremento del límite de reintegros en efectivo	750.000	-
Modificación sistema de envío información fiscal a clientes	1.200.000	1.200.000
Buscador Google en diario Caixa	780.000	
Gestión centralizada de devolución de comisiones	35.000	35.000
<b>Total 2008</b>	<b>3.938.000</b>	<b>1.820.500</b>

Adicionalmente se han puesto en marcha otras actuaciones, que aunque no han tenido un impacto directo en el consumo de papel, han permitido liberar horas de trabajo y espacio de archivo de documentación. En total se estima que estas medidas suponen un ahorro anual de 450.000 euros aproximadamente.

#### Campaña de correspondencia electrónica

Dentro de un proyecto más global de **Optimización**

**de la correspondencia**, se ha promovido una campaña para impulsar el uso de la correspondencia en formato electrónico frente a la correspondencia en papel.

Además de otras ventajas obvias como **la reducción de costes, la inmediatez de la información, la seguridad o el ahorro de archivo**, esta iniciativa tiene un **importante efecto en el medio ambiente por la reducción en el consumo**, manipulado y envío de papel.

Durante 2008 se han llevado a cabo 2 acciones importantes:

- Migración a e-Correspondencia de todos los empleados con Caixa Activa.
- Campaña migración a e-Correspondencia para Clientes, se pretenden conseguir 20.000 nuevos clientes en e-correspondencia.

A finales de 2008 había 32.900 clientes que se habían dado de alta en este servicio.

### Proyecto Isofotón

Debido a que el edificio de Servicios-CPD es el principal consumidor de electricidad de la Caja (por tanto, centro fundamental sobre el que actuar para minimizar nuestro impacto ambiental), a

finales del año 2007 se instaló en el mismo una planta de generación de energía solar fotovoltaica, con una potencia nominal de 90 kW, formada por un total de 714 paneles solares con un área total de 906 m<sup>2</sup>.

EN27\_Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

Dado el tipo de actividad del sector financiero, basado fundamentalmente en la prestación de servicios, esta información no es aplicable a las empresas del sector



EN28\_Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Durante el ejercicio 2008, el adecuado cumplimiento del sistema de Gestión Ambiental

ha favorecido la ausencia de multas o sanciones significativas por incumplimiento de la normativa de medio ambiente.





# Transporte

EN29

EN29\_Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Dado el tipo de actividad que desarrollamos, basado en la prestación de servicios financieros no

se puede hablar de impactos significativos en el transporte de nuestros productos ni de los bienes ni materiales utilizados, ya que su relevancia es mínima y por tanto no es evaluada.

En cuanto al transporte de personal, aunque tampoco tenemos un estudio elaborado del impacto que provoca, sí hemos recopilado datos globales sobre los indicadores de los que disponemos sobre este tema:

### Impacto de consumo de CO<sub>2</sub> ocasionado por los transportes

Tipo de transporte	Cuantificación	Impacto estimado consumo de CO <sub>2</sub>
Desplazamientos en avión para viajes de trabajo del personal	Hemos estimado en 7862 el número de horas de vuelo realizadas en el año 2008 por el personal de Caixa Galicia. Ello equivale a 7,5 millones de Km, un 37% menos que el año 2007	1.045 Tn CO <sub>2</sub>
Desplazamiento de los empleados en vehículos por trabajo	Disponemos únicamente del dato de los Km que han sido abonados por la entidad para los desplazamientos por razones de trabajo de los empleados. En 2008 han sido 6,8 millones de Km	809 Tn CO <sub>2</sub>

Datos estimados según Trends 2003, Agencia Europea de Medio Ambiente a partir de los registros de la División Operativa de Caixa Galicia y de datos contables.

Dado que nuestras oficinas y servicios centrales están generalmente ubicados en el centro de las ciudades, consideramos que el traslado del personal no provoca un impacto importante más allá de lo evaluado en el cuadro anterior.

Por otra parte en la ciudad de A Coruña, donde se ubica la mayoría de nuestros servicios centrales, la entidad proporciona autobuses para el traslado de los empleados a los centros más alejados de la ciudad, lo que contribuye a minimizar el impacto del transporte por medios particulares.



### EN30\_Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Hemos efectuado una cuantificación global de todos los recursos que el Grupo Caixa Galicia ha dedicado en el año 2008 a apoyar proyectos ambientales, clasificándolos en cuatro grandes epígrafes para obtener una visión más global.

#### Gastos de gestión ambiental

En 2008 se ha continuado con la política de certificación ambiental de centros relevantes de Caixa Galicia, ampliándose la inscripción en el Registro **EMAS** (Esquema Europeo de Auditoría y Gestión Ambiental) para tres nuevos centros: el "Edificio de la Subdirección de Inmuebles en

A Coruña", la "Oficina del Centro ON" y el "Edificio de la Fundación Caixa Galicia" en Santiago de Compostela. El pasado año ya se había obtenido para otros tres centros de A Coruña, de tal modo, que a día de hoy, la Caja cuenta con seis centros registrados.

Esta actuación se ha implantado en complemento y mejora de la certificación ambiental **ISO 14001:2004**, obtenida en la actualidad para 7 edificios singulares de la entidad, 4 de ellos en el año 2008.

Las nuevas certificaciones obtenidas en 2008, y el mantenimiento de las certificaciones anteriores, nos ha llevado a incurrir en unos gastos ambientales directos de **67 miles €**, el doble de lo destinado en 2007.

## Obra Social: Gastos de divulgación medioambiental

Al igual que viene haciendo los últimos años, en 2008 la Obra Social de Caixa Galicia ha llevado a

cabo múltiples acciones de difusión ambiental. En total se han destinado a estas actividades un importe de **936 miles €**, llevando nuestras iniciativas a casi **40.000 personas**.

### EN 30- Desglose de gastos e inversiones ambientales - Obra Social

Tipo de iniciativa ambiental	2008	
	Importe (miles €)	Número de asistentes
<b>Gastos en iniciativas de difusión externa - Presupuesto de Obra Social</b>		
Operación Carballo	150,13	1.300
Operación Castiñeiro	54,45	1.576
Programa de Municipios Saludables y Sostenibles	31,10	700
Exposición: Agua, la Sangre de la Tierra	86,59	4.529
Exposición: Más que agua	73,48	7.062
Exposición: Fauna Ibérica	77,54	6.929
Exposición: El Mundo de los arboles	53,28	5.684
Otros	57,26	
<b>Subtotal Obra Propia de la Obra Social</b>	<b>583,83</b>	<b>27.780</b>
Proyecto "Arboretum" - Fundación Sales de Vigo	143,05	
Promoción y Visitas a "As Fragas do Eume"	64,73	10.750
Congreso "Ecopraias"	40,00	
Voz Natura	27,46	250
Préstamos Inundaciones	23,04	
Otros	54,38	
<b>Subtotal Obra en Colaboración con terceros</b>	<b>352,65</b>	<b>11.000</b>
<b>Total Inversión Medioambiental 2008</b>	<b>936,49</b>	<b>38.780</b>

## Financiación de proyectos de energías renovables

Se detallan en el siguiente cuadro las líneas de financiación dirigidas a proyectos con contenido medioambiental, y fundamentalmente a energías

renovables. El número de proyectos y su riesgo efectivo ha crecido de forma importante en los últimos años, pasando de 190 proyectos y 720 millones en 2007 a los actuales 271 con 882 millones de riesgo efectivo (+22%).

### EN6 - Financiación de Caixa Galicia a proyectos de energías renovables

Proyectos financiados a 31.12.08	Numero proyectos	Riesgo efectivo (miles de €)
Biocarburantes y Biomasa	4	37.203
Cogeneración	5	42.976
Energía eólica	42	440.552
Minicentrales Hidráulicas	22	73.807
Energía solar	2	287.625
Otros (cogeneración..)	196	274
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>882.437</b>

## Inversiones propias de carácter ambiental

Adicionalmente a la financiación de proyectos de terceros, el grupo Caixa Galicia contribuye a iniciativas medioambientales con sus propias decisiones de inversión en la cartera de empresas participadas. Esta información se incluye en el indicador FS10 en el apartado **Suplemento específico del Sector Financiero**.





LA



Dimensión Social:  
Prácticas laborales

El complicado entorno económico del ejercicio 2008, que persiste en 2009, ha aconsejado un replanteamiento de las políticas de diversas áreas de la organización. Desde la gestión de personal este replanteamiento se ha enfocado hacia la **optimización de la eficiencia**, de modo que, **manteniendo el empleo**, seamos capaces de ubicar nuestros recursos en aquellas áreas que sean más estratégicas o donde el retorno esperado sea mayor.

Asimismo, se ha extremado la apuesta por el desarrollo interno del talento, con una **cobertura formativa que ha llegado al 97% de la plantilla** y con una política de promoción que ha permitido que los puestos de responsabilidad cubiertos **internamente** haya pasado del 65% en 2007 a **más del 80% en 2008**.

Se ha seguido trabajando en la política de **igualdad de oportunidades**, con una tasa de contratación femenina del 60%, y un 42% de mujeres en la plantilla, y se ha profundizado en una política de **salud y seguridad** por encima de lo requerido legalmente, en virtud de la **certificación OHSAS**, que nos sitúa como referente en el ámbito financiero español.

Como novedades en 2008 destacan la aprobación de un **Código Ético** para los empleados y la aprobación de un **seguro médico privado y gratuito** extensivo a toda la plantilla de la entidad. Estos avances, sumados a los beneficios sociales (ver epígrafe "Empleo", indicador LA3) de Caixa Galicia, permite garantizar un alto **nivel de exigencia en nuestra responsabilidad social interna**.

### Código Ético

Con fecha 30 de julio de 2008 el Consejo de Administración aprobó un Código Ético, norma de obligado cumplimiento para todos los empleados y empleadas de Caixa Galicia y su grupo de sociedades. El citado Código tiene por objeto establecer los derechos que la Entidad reconoce frente a su plantilla, así como los principios básicos de actuación y conducta profesional que han de presidir el comportamiento de todos los profesionales que integran Caixa Galicia.

El código, que está a disposición de todos los profesionales, incluye aspectos como los siguientes:

### DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS QUE SE REFIERE EL CÓDIGO

- Libertad Sindical
- No discriminación
- Respeto y dignidad
- Igualdad de oportunidades
- Cooperación
- Salud y seguridad
- Formación y cualificación profesional
- Comunicación
- Veracidad de la información
- Lealtad y buena fe
- Conflicto de intereses
- Uso responsable de la información
- Protección de datos de carácter personal
- Cumplimiento de la ley
- Responsabilidad y buenas prácticas
- Regalos, comisiones y otras atenciones
- Eficiencia
- Protocolos de seguridad
- Responsabilidad ambiental
- Uso y protección de activos materiales
- Confidencialidad
- Limitaciones e incompatibilidades



Inducido por la aprobación del Código, se aprobó un **5º Valor Corporativo** a incorporar a los 4 ya vigentes (Trabajo en Equipo, Orientación a Resultados, Servicio al Cliente y Espíritu Emprendedor), que es el de Responsabilidad Social, definido en los siguientes términos:

- **“RESPONSABILIDAD SOCIAL”**, que enten-

demostramos como el compromiso con la ética empresarial y el desarrollo sostenible, por el que se incorpora, en las decisiones y en la gestión, aspectos que van más allá de las obligaciones jurídicas y que integran valores como la ética, la transparencia, y la responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente



### LA I \_Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

En el año 2008 se ha diseñado un nuevo plan estratégico con el que Caixa Galicia se adapta a la nueva coyuntura económica, involucrando para ello a una organización con una plantilla de **4802 profesionales**, (incluyendo contratos de interinidad, que no constituyen puestos de estructura), el 94% de ellos, con contrato fijo.

Con este nuevo plan, orientado a la optimización de la red comercial y a la búsqueda de eficiencia en decisiones estratégicas, se da por culminada una etapa expansiva que, **solo desde 2005**, ha permiti-

do la apertura de **132 nuevas oficinas** y la creación de casi **1000 puestos de trabajo**.

En los siguientes cuadros se resumen los desgloses básicos de la plantilla en el periodo 2006-2008, por tipo de empleo, modalidad de contrato y región geográfica.

### LA I - Empleo: Desgloses de la plantilla por centros

Descripción	2008	2007	2006
Plantilla en Áreas Prestadoras de Servicios (APS) (*)	979	907	760
Red Comercial en España	3.723	3.711	3.429
Extranjero (**)	100	96	89
<b>Plantilla total de Caixa Galicia (matriz)</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>	<b>4.278</b>
Empleados de empresas del Grupo	606	624	508
<b>Plantilla total Grupo Caixa Galicia</b>	<b>5.408</b>	<b>5.338</b>	<b>4.786</b>

(\*)- En 2008 se ha llevado a cabo una reclasificación de determinadas áreas que han pasado de estar encuadradas en la Red a Áreas Prestadoras de Servicios (APS). Ello explica el incremento de la plantilla en APS que salvo por este cambio hubiera disminuido en 68 personas. Las cifras incluyen INTERINIDADES.

### LA I - Empleo: Desglose de la plantilla por "Negocio"

Descripción	2008	2007	2006
Áreas Prestadoras de Servicios (APS)	972	900	766
Obra Social	6	6	5
Fundaciones	1	1	1
Red territorial	3.823	3.807	3.506
<b>Plantilla total</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>	<b>4.278</b>

Nota: incluye interinidades.

### LAI - Empleo: Modalidad de contratos\*

Descripción	2008	2007	2006
Numero de empleados con contrato fijo	4.510	4.350	3.909
Numero de empleados con contrato temporal	292	364	369
<b>% de contratación fija</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>
Numero de empleados con jornada especial	0	1	2
Trabajadores de empresas de trabajo temporal (ETT)	42	165	107
Numero de becarios	22	19	31

(\*) Situación a 31 de diciembre. Incluye interinidades.

### LAI - Empleo: Desgloses de la plantilla por áreas geográficas

Áreas geográficas	2008	2007	2006
Galicia	2.908	2.951	2.729
Comunidad Valenciana	273	249	223
Castilla-León	212	209	205
Cataluña	258	242	176
Madrid	448	427	393
Resto de España	603	540	463
Extranjero	100	96	89
<b>Plantilla total Caixa Galicia</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>	<b>4.278</b>

Nota: incluye interinidades.

Aunque por coherencia con el alcance establecido en la presente memoria se toman como referencia los datos referidos únicamente a los profesionales de la empresa matriz Caixa Galicia, se expone en el siguiente cuadro el detalle y magnitudes bási-

cas de las restantes empresas que conforman el Grupo, y que suponen un empleo adicional de 606 personas, un 65% de mujeres y 69% de contratación fija.

### Magnitudes básicas de Empresas del Grupo Caixa Galicia 2008

Empresas del Grupo Caixa Galicia	Total empleados	Número mujeres	Contratación fija	Antigüedad media (años)
Ciberviaxes	36	29	35	7,0
CXG Gestión Operativa (Coinsa)	118	90	78	10,2
Correduría de Seguros	6	4	6	12,3
Gescaixa	5	2	5	9,0
CXG Inmobiliaria CCG	7	2	6	7,0
Cxg Operador de Banca	31	16	25	4,8
STD-Multiopción	161	132	72	3,0
TasaConsult	3	2	3	7,5
TasaGalicia	6	4	5	9,2
CEFG	44	24	34	4,6
CXG Desarrollos Inmobiliarios	20	7	19	2,0
Espacios Termolúdicos	44	20	28	1,6
Cavea Producciones	4	3	3	2,0
CXG Crédito Familiar	59	30	58	2,4
CXG Publicidad Directa	20	5	15	6,5
CXG Renting	3	2	2	2,4
Unicom	14	0	14	12,1
Assistens	25	19	9	2,4
<b>Totales</b>	<b>606</b>	<b>391</b>	<b>417</b>	

## LA2\_Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

Los últimos años se ha caracterizado en Caixa Galicia por importantes movimientos en la plantilla, con una elevada contratación y proyección interna, que se ha minorado en el año 2008. Ello sin embargo, no ha tenido un efecto en la estabilidad de la plantilla, ya que la contratación fija ha crecido en los últimos 3 años, pasando de un 91% a un 94%.

### LA2- Rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad y sexo

Grupos de edad	Género	Empleados que han abandonado la entidad			Rotación		
		2008	2007	2006	2008	2007	2006
Menores de 30 años	H	14	10	12	4,86	4,18	3,44
	M	18	19	5	3,86	5,00	3,42
Entre 30 y 50 años	H	42	30	25	2,48	1,87	1,63
	M	15	13	9	1,27	1,26	1,28
Mayores de 30 años	H	44	43	2	5,16	5,26	0,23
	M	9	3	1	3,83	1,50	0,36
Edad Media	H	43	50	42			
	M	35	32	37			

Asimismo es de destacar que las bajas voluntarias de empleados disminuyen en 2008 respecto a los ejercicios anteriores y continúan siendo de los más bajos del sector.

### LA2 - Rotación global de empleados\*

Descripción	2008	2007	2006
Numero total de contrataciones (1)	633	702	934
Numero de bajas voluntarias (2)	68	70	54
Número de bajas no voluntarias (3)	27	7	6
Numero de jubilaciones y prejubilaciones (4)	47	34	35
Otros movimientos de personal (5)**	475	155	448
<b>Movimiento neto de la plantilla (1-2-3-4-5)</b>	<b>16</b>	<b>436</b>	<b>391</b>
Rotación media de empleados no deseada (Bajas no voluntarias/ total plantilla)	1,4%	1,6%	1,4%
Creación neta de empleo (%)	0,3%	10,2%	10,1%

(\*) Para el cálculo de creación de empleo en 2008 se han excluido las interinidades, ya que al ser contratos temporales que empiezan y finalizan para cubrir la baja de un empleado, realmente no generan incremento neto de plantilla.

(\*\*) Otros movimientos son fundamentalmente vencimientos de contratos temporales.

### LA2 - Creación de empleo neto por regiones geográficas\*

Áreas geográficas	2008	2007	2006
Galicia	-80	222	59
Comunidad Valenciana	19	26	38
Castilla-León	5	4	1
Cataluña	-30	66	39
Madrid	8	34	19
Resto de España	90	77	213
Extranjero	4	7	22
<b>Total creación empleo neto</b>	<b>16</b>	<b>436</b>	<b>391</b>

(\*) Para el cálculo de creación de empleo en 2008 se han excluido las interinidades.

LA3\_Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

En el año 2008 la dotación a beneficios sociales ha supuesto un importe total de 25,6 millones de euros, un 17,5% superior al ejercicio precedente, y que representa un **10,9% del importe total de sueldos** y gratificaciones percibidas por los empleados.

### LA3 - Empleo: Beneficios sociales

Miles de euros

Descripción	2008	2007	2006
Seguro de vida	301	326	192
Ayuda estudios empleados	54	44	32
Ayuda estudios hijos	1.780	1.973	1.947
Ventajas en condiciones financieras	4.861	4.547	3.256
Plan de pensiones	17.205	14.362	12.352
Club Caixa	528	460	394
Ayudas a la sanidad	874	83	55
Otros	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25.603</b>	<b>21.795</b>	<b>18.228</b>

Adicionalmente a los beneficios contemplados en el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro, Caixa Galicia ha impulsado importantes iniciativas específicas, como son el **seguro médico gratuito**, la

colaboración con la red social en que se ha convertido nuestro **Club Caixa** o **medidas concretas de igualdad y conciliación** (véase apartado Igualdad y Diversidad).

## Beneficios Sociales de carácter económico

Beneficio	Características principales
Acceso a productos financieros en condiciones ventajosas	Préstamo Vivienda al 65% del Euribor.
	Anticipos Sociales sin intereses.
	Préstamo Social al 2,75%.
	Cuenta Corriente Nómina al Euribor menos el 0,50%.
Ayudas por hijos	Complemento de 450 €/año por hijo, hasta cumplir los 25 años no trabajando, el doble si pernocta fuera.
	Complemento de 750 €/año en concepto de guardería hasta los 3 años.
	Ayuda de 3.000 € en caso de minusvalía.
Ayuda estudios oficiales empleados	Ayudas de hasta el 90% de los costes anuales de libros y matrícula.
Previsión social complementaria	Aportación anual del 5% del salario pensionable de cada empleado a un Fondo de Pensiones.
Seguros	Aportación del 50% de la cuota anual a un Seguro de Vida para empleados.
	Aportación para Seguro de Accidentes y Seguro de Accidentes Nómina.
	Seguro de Viudedad y Orfandad en actividad laboral.
	Seguro de Invalidez Absoluta y de Invalidez permanente total.

Asimismo, y en cumplimiento con el Convenio Colectivo, se ha celebrado en 2008 el **Concurso-Oposición** para ascenso a 60 plazas, a los niveles retributivos X, IX, VIII y VII (15 plazas por nivel). Este concurso es de acceso libre a todo personal fijo de la plantilla, contó con cerca de 400 inscritos, y ha supuesto un ascenso directo de las 60 mejores puntuaciones a niveles retributivos más beneficiosos.

### Seguro médico gratuito

En el año 2008 se ha contratado, con la compañía Adeslas, un seguro médico privado para todo el colectivo de empleados fijos de Caixa Galicia, lo que ha supuesto un importante hito en las relaciones laborales de Caixa Galicia, siendo un nuevo argumento de fidelización, retención y motivación de los empleados/as en nuestra entidad.

Este seguro privado permite libertad de elección de facultativo y clínica, dentro de un amplio cuadro médico a nivel provincial, autonómico y nacional e incluye servicios odontológicos en condiciones muy ventajosas.



Como aspectos básicos de la iniciativa, destacan:

- Podrán ser beneficiarios del seguro médico los empleados fijos en activo que hubieran superado el período de prueba que tuviesen establecido.
- Igualmente, se incluyen como beneficiarios los Jubilados Parciales y el Personal prejubilado de la entidad.
- Adeslas garantiza que los empleados de Caixa Galicia que pasen a la situación de Jubilación podrán contratar el seguro con un descuento sobre la tarifa habitual.
- El seguro es extensible en condiciones muy ventajosas para familiares directos de los empleados (cónyuge e hijos a su cargo).

## Club Caixa

El **Club Caixa** es una iniciativa con más de 30 años de actividad que tiene por objetivo establecer y fomentar las relaciones personales entre la comunidad de empleados de Caixa Galicia más allá de lo estrictamente profesional.

Forman parte del Club todos los empleados, tanto en activo como jubilados y prejubilados de Caixa Galicia, así como sus familiares directos. Está estructurado en 12 **Clubs**, a lo largo de las diferentes áreas geográficas, y en cada uno de ellos hay un equipo de empleados que voluntariamente ofrecen parte de su tiempo libre a organizar y coordinar las actividades que se desarrollan.

La actividad de **Club Caixa** durante 2008 se ha visto reforzada por la incorporación de personas jóvenes a la estructura organizativa y por el impulso que desde Caixa Galicia se sigue dando al desarrollo de actividades mediante su **aportación económica, que se ha incrementado un 15% en 2008, hasta los 528.000 €.**



### LA3 - Beneficios sociales: Datos generales de actividad de Club Caixa

Estadísticas	2008	2007	2006
Número de empleados colaboradores de Club Caixa	94*	53*	ND
Nº de empleados participantes en actuaciones de Club Caixa	5.655	5.274**	ND
Nº de actividades organizadas	148	109	ND
Presupuesto anual aportado al Club Caixa por C. Galicia	528	460	394

(\*) Colaboradores Fijos ya que existe un alto número de empleados que colabora de forma puntual en la organización de actividades.  
 (\*\*) Dato corregido sobre datos 2007.

Durante el año se han realizado 148 actividades con una gran participación por parte de empleados y sus familiares, con iniciativas que van desde las actividades más tradicionales como las cenas del Club Caixa o las Fiestas de Reyes a otras como los Raid Multiaventura Familiar, campeonatos deportivos entre territoriales, torneo de Golf, excursiones, senderismo, visitas culturales y gastronómicas, etc.

#### Otros beneficios sociales específicos de Caixa Galicia

Existen otros beneficios sociales acordados entre la dirección de Caixa Galicia y la representación sindical que complementan las disposiciones del Convenio Colectivo, que son las siguientes:

- Implantación de un nuevo protocolo en materia de seguridad en oficinas, con especial incidencia en aspectos preventivos, formativos y de ayudas post-atraco.

- Ayudas extraordinarias de vivienda para casos de traslado.
- Creación de una bolsa de traslados garantizando la información periódica de las solicitudes a la representación social.
- Otros beneficios sociales en el ámbito de conciliación: véase apartado **Igualdad y Diversidad**.

# Relaciones empresa/trabajadores

LA4-LA5

LA4\_Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

El 100% de los empleados contratados en España están acogidos al Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorro, cuya vigencia comprende el período 2007-2010.

## LA4 - Relaciones empresa trabajadores: Elecciones Sindicales

Descripción	2008	2007	2006	2005
Nº de empleados participantes en las elecciones sindicales*	6	2.922	n.d.	
Nº total de personas cubiertas por el convenio colectivo	4.702	4.618	4.189	3.831
% de empleados cubiertos por el convenio colectivo	97,9%	98,0%	97,9%	99,1%
<b>Plantilla total Caixa Galicia</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>	<b>4.278</b>	<b>3.867</b>

(\*) La Representación Legal de los Trabajadores acumula, de forma sectorial, las elecciones a Comités y Delegados cada 4 años, siendo las próximas en 2010. Sin embargo, determinadas provincias o centros de trabajo, por el hecho de alcanzar el número necesario en otros ejercicios, se incorporan a estas elecciones progresivamente, como es el caso de Guadalajara, que las convocó en 2008.

Están excluidos del convenio colectivo los profesionales ubicados fuera del territorio español. Los empleados de Portugal tienen un convenio de aplicación nacional (el ACTV), en tanto que en el resto de países se aplica la legislación laboral específica de cada país.

La representación de los trabajadores se distribuye del siguiente modo:

**LA4 - Relaciones empresa trabajadores: Representación sindical**

Sindicatos representados	2008		2007	2006
	Representantes	%	%	%
CC.OO.	115	58,7%	58,8%	61,2%
CIGA	50	25,5%	25,8%	23,9%
UGT	5	2,6%	2,6%	2,1%
CSICA	25	12,8%	12,9%	12,8%
CGT	1	0,5%	0,0%	0,0%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

LA5\_Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

En materia de cambios organizativos que puedan derivar en modificación sustancial de condiciones de trabajo (Jornada de trabajo, horario, régimen de

trabajo a turnos, sistemas de remuneración, sistemas de trabajo y rendimiento, movilidad funcional y geográfica y despidos) ni el Convenio Colectivo de aplicación ni los acuerdos laborales vigentes en la Caja establecen periodo mínimo de preaviso distinto al establecido con carácter general en la legislación laboral común (Estatuto de los Trabajadores y demás legislación aplicable).

## LA5 - Modificaciones Sustanciales de las condiciones de trabajo

	Periodo mínimo preaviso	Bajo convenio (S/N)
Jornada de trabajo.	1 mes	S
Horario.	1 mes	S
Régimen de trabajo a turnos.	1 mes	S
Sistemas de remuneración.	1 mes	N
Sistema de trabajo y rendimiento	1 mes	N
Movilidad Funcional	1 mes	S
<b>Movilidad Geográfica</b>		
Traslados	1 mes	S
Desplazamientos temporales	1 mes	S
<b>Extinción del contrato de trabajo</b>		
Despido	1 mes	S ( Estatuto Trab.)

Adicionalmente hay que destacar como singularidad propia del sector de las Cajas de Ahorros que el Convenio Colectivo establece la polivalencia funcional dentro de cada uno de los grupos profesionales, así como la no consideración de existencia de movilidad geográfica en un radio de 25 kms.

del centro de trabajo. En materia de procedimiento sancionador se exige un trámite de audiencia al interesado previo a la imposición de la sanción.

## Salud y Seguridad en el Trabajo

LA6-LA9

Desde la aprobación de la **Política de Salud y Seguridad de Caixa Galicia** en el año 2003, la entidad ha profundizado en una línea de trabajo que nos ha llevado a obtener en 2007 la certificación OHSAS 18001:2007 de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

Esta certificación, considerada al **más alto nivel de exigencia europea**, se aplica a **todos los centros de trabajo de Caixa Galicia y Obra Social** y asegura que se aplican los nuevos y más exigentes criterios de prevención y seguridad laboral, por encima de la normativa vigente.

En garantía de ello, el Servicio de Prevención Propio se ha sometido en 2008 a una **auditoría legal** (por exigencia legal cada 4 años), a una auditoría interna y a la **recertificación anual de la norma OHSAS 18001:2007**, con resultados satisfactorios.

Asimismo cabe señalar la aprobación, también en el año 2008, de un **Manual de Normalización de Oficinas**, en el cual se incluyen, entre otros, todos los aspectos de salud y seguridad recogidos en la norma OHSAS, el "Código técnico de edificación y demás disposiciones legales", haciendo de nuestras instalaciones un lugar seguro y confortable para nuestros profesionales (*más información en el epígrafe Dimensión Producto/Salud y Seguridad del Cliente*).

Adicionalmente la **contratación en 2008 de una póliza sanitaria gratuita** para todos los empleados, extensible a sus familiares directos a tarifas especiales, ha sido un importante avance para garantizar una más amplia prestación sanitaria a nuestros profesionales.

*LA6\_Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.*

El Comité de Salud y Seguridad de Caixa Galicia está constituido por 6 representantes de los trabajadores y 6 representantes de la dirección de la empresa. Es un órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos, representando y beneficiando al 100% de la plantilla, incluyendo a trabajadores temporales y externos.

En el año 2008 se celebraron 4 sesiones, una de ellas de carácter extraordinario, en la cual se expuso la información relativa al nuevo seguro gratuito de asistencia sanitaria privada.

LA7\_Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

En el año 2008 no ha habido ninguna enfermedad profesional, siendo las magnitudes relacionadas con accidentes y enfermedades comunes, las que se detallan a continuación:

#### LA7 - Salud y seguridad en el trabajo: Accidentes Laborales

Datos e indicadores básicos	2008	2007	2006
Accidentes en el centro de trabajo con baja	14	16	17
Accidentes en el centro de trabajo sin baja	29	39	38
Número de accidentes in itinere con baja	13	22	10
Número de accidentes in itinere sin baja	12	17	15
Nº víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0
Jornadas Perdidas (días)	1.163	1.007	722
Duración Media (días)	43,07	26,50	27,77
Índice de frecuencia	1,76	1,62	1,95
Índice absoluto	5,41	6,84	7,40
Índice de gravedad	0,07	0,05	0,08

Es destacable que los índices de Caixa Galicia se mantienen en general por debajo de los comparativos del sector (índice de frecuencia 2,15, índice absoluto 7,56 y gravedad 0,07).

**LA7 - Salud y seguridad en el trabajo: Enfermedades y maternidad**

Datos básicos de bajas y maternidad	2008	2007	2006
Numero de bajas por enfermedad común	1.216	1.150	955
Número de bajas por enfermedad profesional	0	0	0
Jornadas Perdidas (días)	46.244	47.027	47.684
Duración media baja (días)	38,03	40,89	49,9
Índice de absentismo*	2,64	2,69	3,03
Numero de bajas por maternidad	98	67	72

(\*) Días perdidos / N° trabajadores x días totales de trabajo por empleado.

Dada la presencia mayoritaria de los empleados de Caixa Galicia en única región, no se presentan, al no ser relevantes, datos desagregados por regiones.

LA8\_Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, entre sus funciones, realiza campañas de información en materia preventiva, promoción de la salud y hábitos de vida saludables. Como medio de apoyo, y debido a la dispersión de los centros de trabajo,

se utiliza la herramienta Intranet "Diario Caixa", que permite llegar a la totalidad del personal.

Mediante este recurso, se ha puesto en marcha una página de Prevención de Riesgos Laborales, donde, de manera permanente, se puede acceder a la siguiente información:

■ **FICHA:**

- Definición y teléfonos.
- **Política de Prevención** en Caixa Galicia.
- **Foro de Prevención:** foro donde los empleados pueden opinar, aportar sugerencias de mejora, etc.
- **Manuales de Prevención:**
  - Primeros auxilios.
  - Conducción Segura.
  - Enfermedades del viajero.
  - Detección precoz del cáncer de mama.
  - Prevención de la enfermedad cardiovascular.



- Folleto informativo Campaña de vacunación antigripal 2008.
- Normas de higiene postural: Escuela de espalda.
- Campaña 'Uso responsable de antibióticos'

■ **AVISOS:** Historial de los avisos publicados por Prevención en el Diario Caixa.

■ **NORMAS:** Acceso a la norma interna de Integración del Plan de Prevención de Riesgos Laborales en el Sistema de Gestión Preventiva.

■ **PRIMERA PLANA:** Historial de noticias publicadas por Prevención en el Diario Caixa.

■ **NOTICIAS RR.HH.:** Historial de noticias publicadas en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos.

Adicionalmente, se ha incrementado notablemente, respecto al año anterior, el número de empleados que han realizado cursos de Prevención de Riesgos Laborales.

### LAB - Cursos de prevención de riesgos laborales

Asistencia a cursos a distancia	2008	2007	2006
Número de empleados que han realizado los cursos	1.037	382	733

Asimismo, en 2008 se ha facilitado formación a un total de 571 personas en materia de prevención y actuación ante situaciones de **atracó y post-atracó**, sistemas de custodia y manipulación de efectivo, valores y documentos; tratamiento de efectivo y transporte de fondos. Este módulo formativo se hará **extensible al total de la plantilla en el año 2009**.

Otras magnitudes de interés general, relacionadas con el servicio médico de Caixa Galicia son las que se exponen a continuación:

**Actividad del Servicio médico**

Datos básicos Actividad Asistencial	2008	2007	2006
Reconocimientos médicos	2.156	2.250	1.766
Consultas médicas	1.517	1.293	1.329
Asistencias en enfermería	2.193	1.705	1.323
Vacunaciones	862	800	885

LA9\_Asumtos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

En la actualidad son dos los acuerdos formales con sindicatos en el ámbito de la Salud y Seguridad:

- Acuerdo del Reglamento Interno del funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud (12.03.2004).

- Acuerdo para nombramiento de delegados de prevención y constitución del Comité de Seguridad y Salud interventor (12.03.2004), renovado por acuerdo de 15 de septiembre de 2007 y validado por Acuerdo de la Comisión Delegada del Consejo de Administración de 7 de enero de 2008.



Formación y Educación

LA10-LA12

Los objetivos de Formación se han ajustado dirigiéndose a potenciar el aprendizaje en el propio puesto de trabajo, apostando por el **Plan de InFormación Continua** - lanzado a finales del 2007- y por

la realización de estancias formativas como proceso previo a la promoción profesional.



LA 10\_Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

En el año 2008, un 97% de los profesionales de Caixa Galicia han participado en actividades formativas, lo que supone un 18% más que el año anterior, alcanzándose un promedio de 52 horas por empleado y unas horas totales 1,5 veces superiores a 2007.

Asimismo, se ha elevado a 317 personas el número de empleados que han participado como monitores y colaboradores internos (presentes en el 83% del total de horas lectivas) y que han favorecido una calidad formativa cuya satisfacción general aumenta hasta 8.5 puntos sobre 10 en el año 2008.

## LA IO - Formación y Educación: Datos generales de Formación Interna

Conceptos	2008	2007	2006
Número de grupos/ Acciones formativas	1.265	1.537	695
Número de alumnos(*)	298.209	32.882	9.102
Número de horas lectivas	241.111	160.582	133.246
<b>Promedio de horas de formación por empleado</b>	<b>52</b>	<b>39,2</b>	<b>38,3</b>
<b>Satisfacción con la formación- valoración media</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>
Empleados que han participado como monitores	317	134	126
Metodología presencial	29%	75%	55%
Metodología e-learning	71%	25%	45%
<b>% de empleados que han realizado acciones formativas sobre total plantilla</b>	<b>97%</b>	<b>82%</b>	<b>n.d.</b>
<b>Total importe (miles €)</b>	<b>2.780</b>	<b>3.033</b>	<b>2.682</b>

(\*) La incorporación de nuevas metodologías formativas ha permitido universalizar las acciones formativas de corta duración, lo que explica el fuerte incremento en el número de alumnos que han disfrutado de formación en el ejercicio 2008.

## LA IO - % de tiempo dedicado a formación por categorías\*

Conceptos	2008	2007	2006
Directivos	6%	26%	28%
Mandos intermedios	34%	19%	24%
Técnicos/Comerciales	36%	31%	10%
Administrativos	24%	24%	38%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

(\*) Datos estimados en base al perfil dominante de los asistentes a las acciones formativas.

Asimismo, se ha realizado una serie de innovaciones que han potenciado metodologías no presenciales, mejorando aspectos como su **impacto, acceso o conciliación entre la vida profesional y personal**, al evitar los desplazamientos. Ejemplo de estas metodologías son las **“Píldoras formativas”** o el **“Territorio de Novedades”**, que consisten en el envío semanal a través de Intranet de documentos formativos.

También se han realizado acciones basadas en **nuevas tecnologías** como life meeting, e-learning, libros electrónicos con evaluación o videoconferencia múltiple, lo que ha complementado acciones formativas tradicionales como la formación presencial o las estancias formativas con expertos.

LA II \_Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Las principales líneas de actividad que ha seguido el Plan de Formación de Caixa Galicia han sido las siguientes:

**Apoyar las líneas estratégicas de negocio, el conocimiento de los productos, las políticas comerciales y la gestión de riesgos**

La **participación de monitores y colaboradores internos** ha sido fundamental para desarrollar acciones para el conocimiento de nuestros catálogos de productos, sistemáticas de actuación

y mejores prácticas comerciales. Asimismo, se ha incluido en los objetivos formativos de determinados colectivos el entrenamiento en aula de **habilidades comerciales y de desarrollo directivo**.

### Actualización permanente sobre normativa interna y externa y nuevos procedimientos operativos

- Generando acciones en respuesta a **requerimientos normativos** como Mifid, Seguros, Prevención de Blanqueo de Capitales, Prevención del Fraude, Ley de Protección de Datos o Prevención de Riesgos Laborales.
- Dando respuesta formativa a los **cambios regulatorios en el entorno**, como el Nuevo Plan General Contable, Fiscalidad de productos, Ley Concursal, modificaciones de la Ley hipotecaria, etc.
- Coordinando con las áreas encargadas de **desarrollos y procedimientos operativos** la difusión de todas las novedades, de tal modo que se garantice una correcta asimilación.

### Dar respuesta a los planes de formación individuales

Los **planes de formación son diseñados por cada empleado con su responsable** a través de la evaluación del desempeño (entrevista anual), de manera complementaria al plan de formación anual definido para cada puesto.

### Adaptar la estructura y contenidos formativos a necesidades críticas del puesto de trabajo

Potenciando la formación en categorías como la **Comercial, Calidad Directiva, Especialización, Operativa, Institucional/Normativa o Riesgos.**

Los contenidos se reciclan continuamente con la aportación de los **monitores y colaboradores internos** de la organización (más de 300 durante 2008), y se enriquecen a su vez con las mejores prácticas existentes en el mercado, aportadas por instituciones educativas de prestigio en el campo financiero y de gestión que colaboran con ITE Caixa Galicia.

#### LA II - Formación y educación: % de horas por áreas de formación

Contenidos	2008	2007	2006
Desarrollo de habilidades	9%	21%	13%
Comercial	53%	42%	40%
Institucional	18%	16%	36%
Operativa	14%	16%	7%
Especialización funcional	6%	5%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Gestión del talento en el desarrollo profesional

Realizando esfuerzos no sólo por cuidar la calidad formativa, sino para que esta sirva como **palanca para planificar una carrera profesional** en el seno de la entidad, preparando a las personas para que asuman puestos de responsabilidad.

Para ello, se han impulsado planes de formación especialmente dirigidos a **colectivos de alto potencial, generación de cantera y nuevas incorporaciones**, lo que ha supuesto, en 2008, un 33% del total de acciones formativas.

Ejemplos destacables son, programas como "Liderando el Futuro" o "Talentum". Este último, ideado como un plan formativo integral que entrena a profesionales con potencial para que se conviertan en futuros directivos, ha visto reconocida su innovación en los Premios organizados por "Expansion & Empleo" y el "Instituto de Empresa" en el año 2007.

Otros programas como el "Plan Verano" o el de "Bienvenida para directivos y comerciales" ha servido para **incorporar a los nuevos profesionales** a la operativa y cultura de Caixa Galicia.

**Formación empleados nueva incorporación**

Contenidos	2008	2007	2006
Número de participantes	291	583	449
Horas totales de formación	13.342	16.024	8.490

Y por último, para aquellos **colectivos de negocio especializado**, como Premier y Empresas, se han organizado programas dirigidos a incrementar su capacitación técnico-comercial, enfocados a la obtención de la certificación (ej. EFPA) o diversos programas de Desarrollo Directivo Especializado.

LA 12\_Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

En el año 2006 se implantó en Caixa Galicia la **“Entrevista Anual”**, y ha tenido continuidad en los ejercicios siguientes como una herramienta clave para la gestión y mejora del desempeño de los profesionales de Caixa Galicia.

Los resultados de la Entrevista Anual, en la que se ve involucrada el 100% de la plantilla, son tenidos en cuenta tanto para la formación, como para el desarrollo y retribución de los empleados.

Entrevistadores y entrevistados analizan cómo se ha desarrollado el desempeño en el ejercicio

anterior, y establecen planes de mejora para el año siguiente. El modelo va acompañado de una valoración competencial, una evaluación de conocimientos, el diseño de un plan formativo, y por último, el establecimiento conjunto de un plan de acción.

**Entrevista anual 2007 y retribución variable 2008**

Los resultados globales de la entrevista anual 2007, y el sistema de retribución variable (SRV) asociado al mismo correspondiente al ejercicio 2008 han sido los siguientes:

- **89,82%** de empleados han percibido SRV o gratificación.
- **92,30 %** de empleados de la Red Comercial han percibido SRV.
- Porcentaje de logro medio del **79,66%** sobre el máximo incentivo posible.

# Diversidad e igualdade de oportunidades

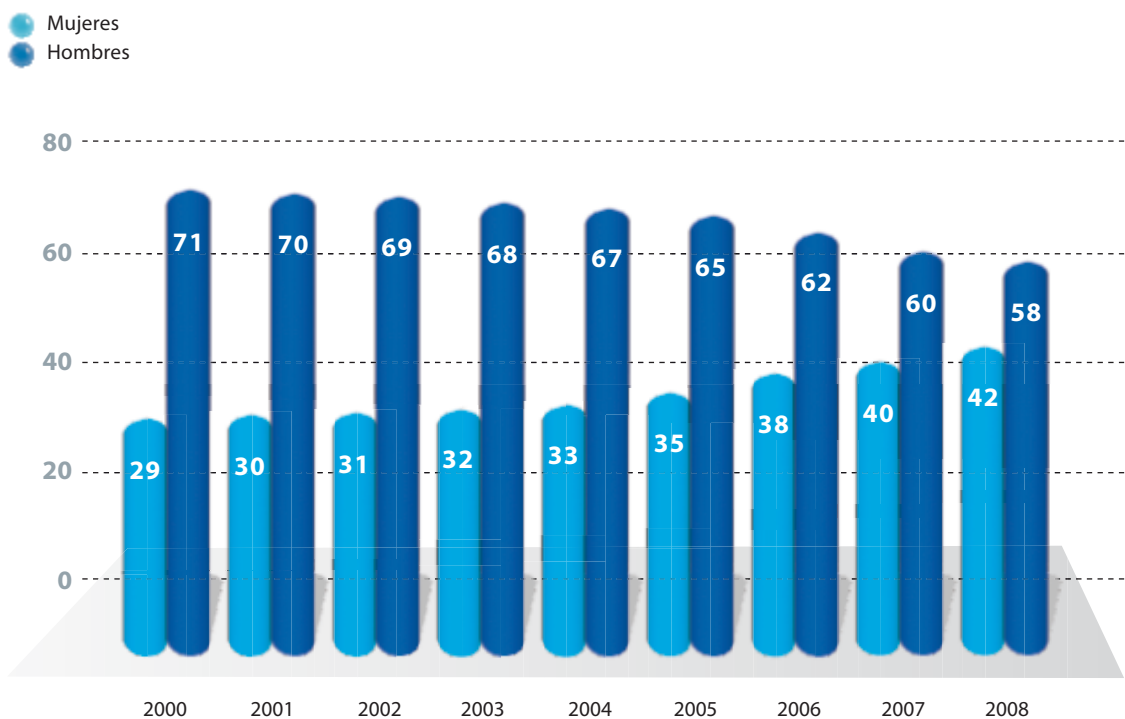
LA13-LA14

En maio de 2008 se aprobó por la Comisión Delegada del Consejo de Administración el **"Compromiso y Política de Igualdad de Caixa Galicia"**, en la que se ratifica la voluntad de la entidad por desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Este documento institucionaliza un compromiso que Caixa Galicia lleva cumpliendo desde hace años, con políticas activas de contratación y promoción interna que compensen el histórico desequilibrio de representación femenina en la plantilla.

## % empleo hombre mujer en Caixa Galicia

Datos en %





También en 2008, y en el marco del Plan de Igualdad de Caixa Galicia, en fase de negociación, se ha elaborado un **diagnóstico de igualdad**, efectuado por la entidad independiente AENOR. En este informe se ha analizado la situación de Caixa Galicia y se establecen una serie de conclusiones y recomendaciones que facilitarán nuestro avance en el plan de igualdad.

Además del propio Plan de Igualdad, los documentos que forman parte del proceso de negociación y acuerdo con los representantes sindicales son los siguientes:

- **Protocolo de Acoso:** suscrito en Junio de 2001, por el que se creaba una Comisión de Igualdad de Oportunidades, aprobando asimismo un protocolo de actuación en esta materia.
- **2º Protocolo de Igualdad:** suscrito en 2004. Este protocolo amplía los contenidos del anterior, creando la figura de la **"Secretaría de la Comisión de Igualdad de Oportunidades"**.
- **Código Ético:** aprobado en 2008, contempla disposiciones relacionadas con la "No discriminación", "Respeto y Dignidad" y la "Igualdad de oportunidades".

Adicionalmente, en el ejercicio 2008 **Caixa Galicia ha firmado un acuerdo con la Xunta de Galicia** por el que ambos se comprometen a colaborar a favor de la igualdad de género en distintos ámbitos de gestión, llevando los compromisos suscritos en nuestra Política de Igualdad a un nuevo ámbito institucional.

### Medidas de mejora en igualdad y conciliación

Por acuerdo entre Caixa Galicia y la representación legal de los trabajadores se han establecido una

serie de medidas que, superando las disposiciones generales incluidas en el convenio colectivo, favorecen la igualdad y conciliación entre vida personal y profesional:

- Sustitución de las situaciones de **baja por maternidad**, incluyendo el período de lactancia cuando es acumulada por la trabajadora.
- Posibilidad de sustitución de la **hora de lactancia** por 15 días laborables de permiso retribuido, que se acumulan a las 16 semanas de descanso postparto.
- Derecho a **reducciones de la jornada** de trabajo por diversas circunstancias familiares extraordinarias, contemplándose en algunos casos la posibilidad de **permisos retribuidos** que no excedan de diez días al año.
- **Traslados:** preferencia a los empleados con familia numerosa a la hora de traslados.
- **Formación:** se facilita la asistencia a los centros de formación más cercanos al domicilio o centro de trabajo.
- **Descansos:** preferencia de los trabajadores con responsabilidad familiar para que sus vacaciones coincidan con los períodos vacacionales escolares.
- **Oferta de residencias** y campamentos infantiles de verano a hijos de empleados.
- **Horario:** reducción de la jornada laboral de verano (junio a septiembre) en media hora diaria, coincidiendo con el período de vacaciones escolares.

LA13\_Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

### Presencia femenina en la plantilla de Caixa Galicia

En los compromisos asumidos en los distintos acuerdos sindicales, y tal y como se explicita en el Código Ético,

“Caixa Galicia se compromete a promover el principio de igualdad de oportunidades en el trabajo, impulsando prácticas, conductas y políticas activas de igualdad en todos los ámbitos de las relaciones laborales, sobre todo en lo relativo a selección, promoción, formación y retribuciones de la plantilla, que se basarán en criterios objetivos de productividad, desempeño profesional, responsabilidad, cualificación y valía profesional”.

Esta voluntad se pone de manifiesto en la evolución de las magnitudes de contratación y promoción, con una clara tendencia a acrecentar la presencia y contratación femenina, lo que nos ha llevado a alcanzar el 42% de la plantilla en 2008.

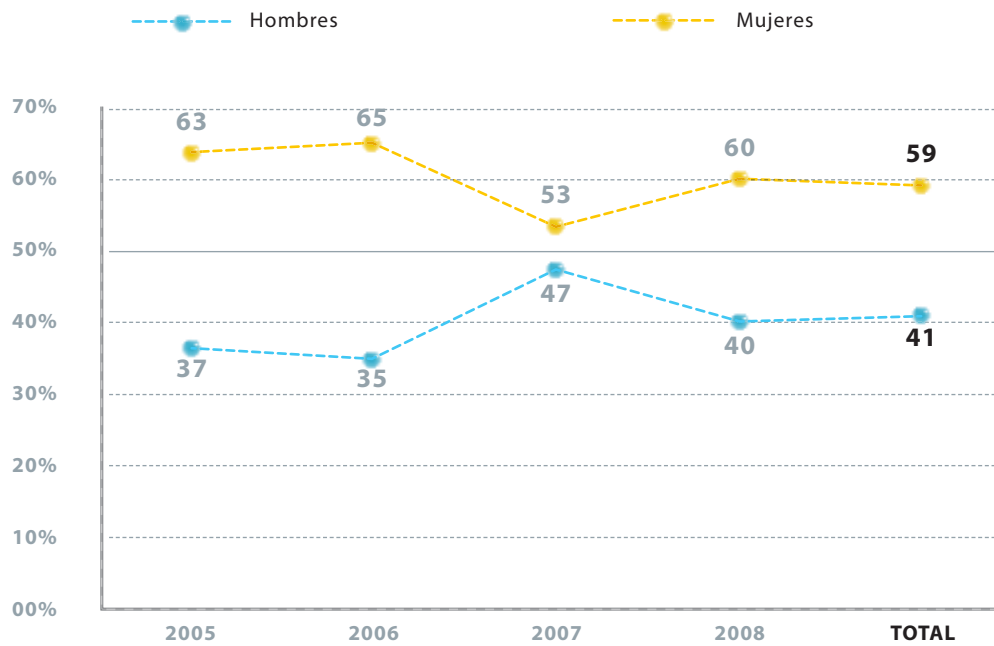
## LA13 - Diversidad e Igualdad: Desglose general de los empleados

Descripción	2008	2007	2006
Número de hombres	2.791	2.832	2.666
Número de mujeres	2.011	1.882	1.612
<b>% mujeres sobre la plantilla total</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>	<b>38%</b>
Ratio salarial hombre/mujer (LA14)	1	1	1
Promociones totales	526	595	451
Promoción de mujeres	236	265	259
<b>% de promociones de mujeres</b>	<b>45%</b>	<b>45%</b>	<b>57%</b>

Nota: la plantilla incluye contratos de interinidad, que no son puestos de estructura.

### Incorporaciones en Caixa Galicia

Datos en %



### LA 13 - Diversidad e igualdad: Creación de empleo desglosado por género

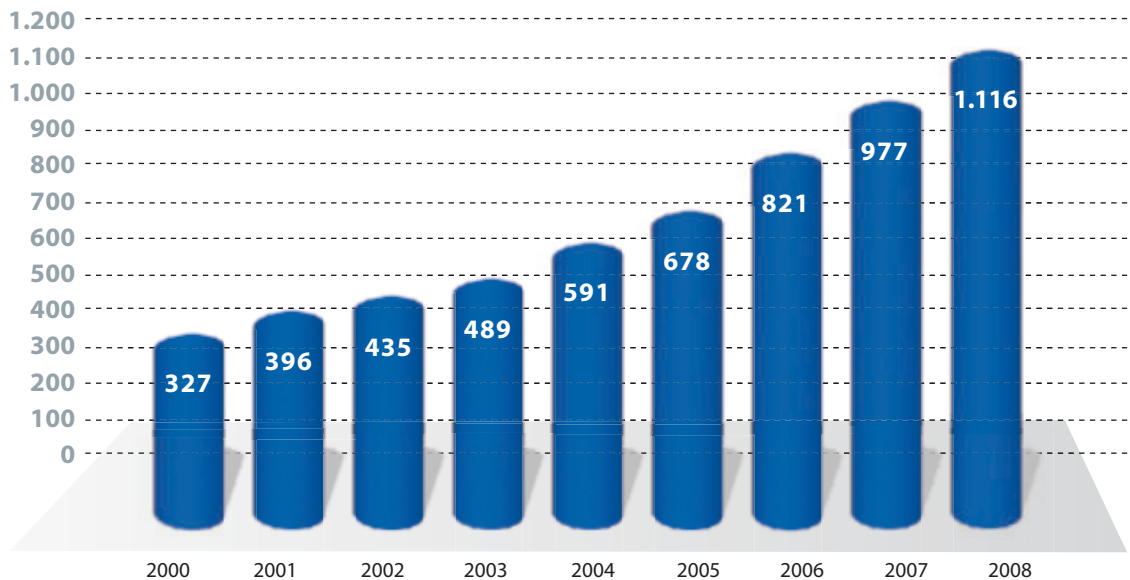
Creación de empleo	2008	2007	2006
Nuevos hombres incorporados	251	328	143
Nuevas mujeres incorporadas	382	374	268
<b>Incorporaciones totales</b>	<b>633</b>	<b>702</b>	<b>411</b>
<b>% Mujeres sobre nuevas incorporaciones</b>	<b>60%</b>	<b>53%</b>	<b>65%</b>

Asimismo, la presencia femenina ha aumentado en todos los niveles jerárquicos de la organización, con una notable presencia de mujeres en puestos

de responsabilidad, que suponen, a diciembre de 2008, más del 55% de la plantilla femenina de Caixa Galicia.

### Evolución mujeres en puestos de responsabilidad

Datos en número de mujeres



 Mujeres en puestos de responsabilidad

En el siguiente cuadro se expone el porcentaje de mujeres por niveles profesionales según la clasificación estipulada en el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro. El convenio contempla 2 grupos profesionales según el tipo de actividad, y dentro de cada grupo diferentes niveles:

- **Grupo Profesional 1:** empleados vinculados directamente con la actividad financiera, crediticia y cualquier otra específica de las Cajas de Ahorros, de oficinas o departamentos, que a su vez se subdivide en 13 niveles que van desde

el Nivel I (el más alto) al Nivel XIII. Los directores de oficinas según el volumen de negocio se encuadran entre los Niveles III y VI.

- **Grupo Profesional 2:** integra a quienes desempeñen funciones o realicen trabajos o servicios propios de oficios o especialidades, ajenos a la actividad financiera. A su vez se subdivide en los niveles del I al V.

### LA 13 - Detalle total de la plantilla por niveles y sexos\*

Categorías según convenio	2008				2007	2006
	Hombres	Mujeres	Total	% Mujeres	% Mujeres	% Mujeres
Grupo 1 - Niveles I a V	1.713	628	2.341	27%	25%	23%
Grupo 1 - Niveles VI a X	578	573	1.151	50%	46%	46%
Grupo 1 - Niveles XI a XIII	419	757	1.176	64%	63%	61%
Grupo 2	31	2	34	6%	10%	15%
<b>Total plantilla</b>	<b>2.741</b>	<b>1.960</b>	<b>4.702</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>	<b>38%</b>

(\*) En esta clasificación no se incluyen los empleados extranjeros por tener diferentes clasificaciones salariales en los distintos países.

### Representación femenina en los Órganos de Gobierno

Tal y como se desarrolla en el apartado de **Gobierno** del presente informe, el Reglamento de Procedimiento Electoral fija la procedencia de los miembros de los Órganos de Gobierno y establece el sistema nombramientos.

En el ámbito del Gobierno Corporativo, es destacable que estos mecanismos de elección evitan cualquier discriminación, positiva o negativa, por género, lo cual favorece de forma natural una representación femenina muy superior a la habitual en Consejos de Administración de otro tipo de entidades.

### LA 13 - Composición de los órganos de gobierno desglosado por sexo

Órgano de Gobierno	Número mujeres	Miembros totales	% de mujeres
Asamblea General	37	160	23%
Consejo de Administración	5	21	24%
Comisión de Control	2	8	25%
Comisión Delegada	0	7	0%

## Perfil de la plantilla por edad

El proceso de expansión que ha experimentado Caixa Galicia en los últimos años con la incorporación de nuevos profesionales, ha permitido el rejuvenecimiento del perfil medio de la plantilla.

Sin embargo es destacable que, pese a la elevada tasa de contratación, - casi 1000 nuevos profesionales en los últimos 4 años - , se mantiene una elevada tasa de estabilidad (94% de la plantilla fija).

### LA 13 - Diversidad e igualdad: Plantilla por intervalo de edad

Edades	2008	2007	2006
Menores de 25	183	192	156
26 a 30	758	754	583
31 a 35	931	911	794
36 a 40	641	546	476
41 a 45	498	555	567
46 a 50	694	676	683
51 a 55	614	616	598
56 a 60	445	426	390
61 o más	38	38	31
<b>Total plantilla</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>	<b>4.278</b>
Edad Media empleados (años)	40,8	40,9	43,7
Antigüedad Media empleados (años)	14,32	14,97	15,9

Nota: la plantilla incluye contratos de interinidad, que no son puestos de estructura.

## LA 14\_Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

La política retributiva de Caixa Galicia no contempla, en ninguno de sus conceptos, diferenciación alguna por género, siendo pareja la relación salarial estándar entre hombres y mujeres; tal y como se puso de manifiesto en el diagnóstico de igualdad efectuado por AENOR en el año 2008.

Asimismo, tal y como se indica en el apartado **Desempeño económico/Presencia en el mercado (indicador EC5)**, el salario base de cualquier profesional está determinado por convenio colectivo, sin diferenciación alguna por cualquier tipo de característica individual y es, en esencia, un 80.8% superior al salario mínimo interprofesional.





# HR



Dimensión Social:  
Derechos Humanos

Caixa Galicia es una entidad financiera sin ánimo de lucro cuyas actividades principales, la financiera y sociocultural, se desarrollan en un contexto geográfico y jurídico que garantiza y supera las disposiciones generales en materia de Derechos Humanos.

Además del rigor en el respeto a la legislación que nos aplica, Caixa Galicia desarrolla una labor activa en la defensa de los derechos humanos en diversos ámbitos, lo cual se manifiesta en áreas como:

- **Institucional:** con nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas o la Alianza de la Comisión Europea para fomentar la Responsabilidad Social en las empresas. En virtud de estos acuerdos, Caixa Galicia participa institucionalmente y ofrece información pública de sus principales avances en materias sociales, laborales, ambientales y demás buenas prácticas empresariales. Adicionalmente, Caixa Galicia apoya a diversos agentes sociales (universidades, cámaras de comercio, confederaciones, etc.) en la búsqueda de sinergias que favorezcan el desarrollo sociocultural y económico de nuestra comunidad.
- **Sociedad:** fomentando desde nuestra Obra Social, desde la Fundación y el Instituto Tecnológico Empresarial (ITE Caixa Galicia), el desarrollo económico, la inclusión social, la promoción cultural, formativa, protección del Medio Ambiente, etc. Son múltiples las iniciativas que se dirigen específicamente a colectivos diferenciados, a través de nuestros programas de Menores, Inmigrantes, Envejecimiento, Infancia, Cultura, Solidaridad Internacional, etc.
- **Clientes:** contemplando aspectos que van desde la protección de datos personales, identificación de clientes con riesgo de actuaciones terroristas o de blanqueo de capitales, hasta la oferta de productos específicos orientados a satisfacer las necesidades de colectivos particulares.
- **Empleados:** respetando los derechos adquiridos en la negociación colectiva y fomentando buenas prácticas en torno a retribución, salud y seguridad, igualdad de oportunidades, conciliación, formación o desarrollo profesional.
- **Proveedores:** extendiendo a nuestra cadena de proveedores un Código de Conducta que incluye, además de imperativos legales y éticos en relación a los derechos humanos, laborales y ambientales, una invitación formal a adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas.



# Indicadores del desempeño de derechos humanos

HR1-HR9

HR1\_Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

En el año 2006 la Comisión Delegada del Consejo de Administración aprobó un Código de Conducta para proveedores y contratistas, que **se incluye contractualmente en los contratos relacionados con la cadena de suministro**. Este código incluye una serie de directrices en materia laboral, ambiental, social, anticorrupción y de buenas prácticas empresariales. Asimismo, incluye cláusulas ambientales y sociales específicas, relacionadas con las certificaciones ambientales (ISO 14001 y EMAS) y laborales (OHSAS 18001) autoimpuestas por Caixa Galicia.

Se ofrece información más detallada de este código en el epígrafe **Dimensión Económica / Presencia en el mercado**.

HR2\_Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas

adoptadas como consecuencia.

En el año 2008 no se ha percibido ninguna irregularidad en el cumplimiento del código de conducta ni de las cláusulas sociales o ambientales que les afecta.

HR3\_Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Afortunadamente, el contexto jurídico en que Caixa Galicia desarrolla sus actividades contempla y supera ampliamente las distintas disposiciones en materia de Derechos Humanos. En lo que se refiere a formación, y tal y como se desarrolla en el epígrafe **Dimensión laboral / formación y educación**, el 18% de las horas totales realizadas en 2008 se han dedicado al área institucional/normativa; con contenidos tan diversos como la protección de datos, riesgos laborales, protección del inversor, blanqueo de capitales, etc.

#### HR4\_Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

En el año 2008 no se han producido incidentes de discriminación.

#### HR5\_Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Tal y como se desarrolla en el epígrafe **Dimensión laboral / relaciones empresa trabajador**, todos los profesionales de Caixa Galicia se encuentran protegidos por convenio colectivo o legislación asimilable (en el caso de las 100 personas ubicadas en el extranjero).

#### HR6\_Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

No aplica. El entorno de actividad de Caixa Galicia no se asocia con este riesgo.

#### HR7\_Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

No aplica. El entorno de actividad de Caixa Galicia no se asocia con este riesgo.

#### HR8\_Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

El 100% del personal de seguridad está formado en materia de derechos humanos.

#### HR9\_Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

No aplica. El entorno de actividad de Caixa Galicia no se asocia con esta problemática.





50



Dimensión Social:  
Sociedad

Posiblemente, uno de los motivos fundamentales que han favorecido la fuerte acogida de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector privado haya sido su utilidad para favorecer una gestión coherente de los aspectos relacionados con la sostenibilidad.

En el caso de Caixa Galicia nuestra Responsabilidad Social nace una vez garantizado el cumplimiento de las disposiciones legales que nos afectan, para lo cual la entidad cuenta con una estructura organizativa que descansa fundamentalmente en el área de Auditoría Interna, que desarrolla sus actividades

con el objetivo de minimizar cualquier riesgo de incumplimiento normativo y, en caso de que se detecte cualquier irregularidad, implementar las medidas correctoras necesarias.

Asimismo, y dada la madurez de los países en que desarrollamos nuestra actividad, Caixa Galicia mantiene una visión de la Responsabilidad Social orientada hacia objetivos más ambiciosos de bienestar social, cuyo exponente más visible es nuestra Obra Social, en la que hemos invertido en 2008 más de 83,54 millones de euros, en beneficio de 4,6 millones de personas.



## Comunidad

SOI

SOI\_Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Caixa Galicia aporta un valor adicional respecto al derivado de su actividad puramente financiera a través de Obra Social Caixa Galicia, un eficaz vehículo que instrumenta una relación estrecha y permanente con la ciudadanía para contribuir al progreso social. En el año 2008 se han llevado a cabo múltiples acciones encuadradas en los siguientes programas:

- **Asistencia Social**, que se materializa en los Programas de Mayores, cohesión social, y en el programa Socialia, dedicado al apoyo a las ONG para favorecer la profesionalidad en la gestión, la transparencia y la visibilidad.
- **Microcréditos**: para permitir el acceso a la financiación a los colectivos más desfavorecidos.
- Apoyo a los **Sectores Productivos**, prestado a través del Programa Impulsa Empresarial.
- Programa de **Infancia y Juventud**, que promueve la docencia y el deporte base, entre otros aspectos.



- El **Medioambiente**, con múltiples iniciativas de divulgación y cuidado ambiental.
- La **Cultura**, que se concreta en la vasta labor de difusión cultural de la Fundación Caixa Galicia.

Adicionalmente, y como ya se expone en otros apartados de este informe, Caixa Galicia desarrolla su actividad principalmente en el mercado español, y dentro de éste, en la Comunidad Autónoma Gallega. Igualmente, la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en el mercado español.

A nivel internacional, tiene presencia en 11 países, con una red de 7 oficinas operativas en Portugal, Ginebra y Miami, además de 8 oficinas de representación en Iberoamérica y Europa.

La escasa presencia en comunidades fuera de España hace inviable y poco operativa la realización de programas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en otras comunidades. Por ello a efectos de definir nuestra actuación en otras comunidades es más representativo desarrollar las actuaciones que Obra Social Caixa Galicia lleva a cabo a través de su programa de Cooperación al Desarrollo.

### Solidaridad internacional: programa de cooperación al desarrollo

Caixa Galicia es el principal agente privado de la cooperación al desarrollo en nuestra Comunidad y la segunda entidad gallega por volumen de recursos después de la Xunta de Galicia. Desde 1999 la Obra Social financia proyectos de cooperación a través de tres líneas de intervención: microfinanciación, comercio justo y codesarrollo.

Hasta la fecha se han invertido más de **2,5 millones de euros** en 107 proyectos de desarrollo en colaboración con 55 ONG. El 84% de los proyectos se han materializado en Iberoamérica, un 11% en África y un 4% en Asia.

En 2008 se ha llevado a cabo la **X Convocatoria del Programa de Cooperación al Desarrollo**, en el que Caixa Galicia financia con 275.000 euros, doce proyectos de cooperación al desarrollo, que ayudarán a casi 40.000 personas. Entre otros se puede destacar la construcción de un hospital en Senegal, un plan de formación en gestión y contabilidad para pequeños artesanos de Haití o un programa de fortalecimiento de las capacidades de ahorro y crédito de mujeres en Burkina Faso.



S02\_Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos

relacionados con la corrupción.

**S02 - Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción**

Aspectos	2008	2007	2006
Número total de unidades de negocio en la caja	891	893	815
Número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de fraude interno	198	242	228
% de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con el fraude interno	22,2%	27,1%	27,9%
Número de comunicaciones de operaciones sospechosas por blanqueo	6	4	5
Auditorías a sociedades del Grupo Caixa Galicia	3	1	0

S03\_Porcentaje de empleados formados en las políticas y pro-

cedimientos anti-corrupción de la organización.

**S03 - Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización**

Aspectos	2008	2007	2006
Número total de trabajadores que han recibido formación en políticas y procedimientos anti-fraude o vinculados con prevención del blanqueo de capitales	267	345	499
% de trabajadores que han recibido formación en políticas y procedimientos anti-fraude o vinculados con prevención del blanqueo de capitales	5,6%	7,3%	11,7%

S04\_Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

En el año 2008 no se han producido incidentes de corrupción en Caixa Galicia.



# Política Pública

S05-S06

## S05\_Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

Caixa Galicia es una entidad privada sin ánimo de lucro que concilia su labor financiera y sociocultural con independencia de los poderes públicos.

En los órganos de gobierno de la Entidad no existe representación alguna del gobierno autonómico, si bien se reserva un 25% de representación a las Corporaciones Municipales. Esta representación, sumada al 40% que representan nuestros clientes, el 25% de entidades de interés social y el 10% de empleados, favorecen una gestión que responde equilibradamente a los intereses particulares de Caixa Galicia y los intereses generales de nuestra Comunidad.

Los ayuntamientos susceptibles de incorporarse a los Órganos de Gobierno se corresponden con municipios en los que Caixa Galicia tiene alguna oficina operativa, siendo las propias Corporaciones las que eligen a sus representantes. Su representación se determina, por una parte, proporcionalmente a su volumen de depósitos, y otra, aleatoriamente por sorteo ante notario.

Además, es voluntad de Caixa Galicia mantener una relación próxima de colaboración con todos los agentes sociales, públicos o privados, a través de convenios o colaboraciones, con el fin de favorecer el desarrollo socioeconómico de la comunidad.

A 31 de diciembre de 2008, al saldo acumulado en convenios con organizaciones y organismos ascendía a 1.315,6 millones €.

## S06\_valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Caixa Galicia no ha donado, en dinero o especie, contribución alguna ni a partidos políticos, ni a candidatos o representantes de los mismos.

Todas las **operaciones financieras que se formalizan con partidos políticos se circunscriben al ámbito de nuestra actividad financiera** y todas ellas presentan garantías de transparencia, ya que las decisiones se toman en el Consejo de Administración o Comisión Delegada y están condicionadas a los preceptivos informes de Analistas de Riesgos. Asimismo, en los tres meses siguientes a cada convocatoria electoral, se remite al Tribunal de Cuentas la relación de operaciones concedidas a partidos políticos, información que se expone con detalle en nuestro informe de Gobierno Corporativo.

El saldo vivo a 31 de diciembre de 2008 de las operaciones de crédito con grupos políticos con representación en las Corporaciones Locales que han participado en el proceso electoral de la Caja asciende a 2.659 miles de euros.

## Comportamiento de competencia desleal

507

507\_Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

En el año 2008 no se ha producido ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

## Cumplimiento normativo

508

508\_valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

En el año 2008 no se han producido sanciones o multas, monetarias o no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones, que puedan considerarse significativas.





PR



Desempeño Productos

En el presente epígrafe se facilita información general, en el ámbito de la Responsabilidad Social, sobre la relación de Caixa Galicia hacia sus clientes, complementando la **Memoria Financiera 2008 de Caixa Galicia**, que da cumplida información sobre todos los aspectos relevantes para este grupo de interés.

En el ámbito de la RSC, toman especial relevancia aspectos como la salud y seguridad de nuestros clientes, su protección como consumidor y todas aquellas buenas prácticas impulsadas en beneficio de los cerca de 2 millones de clientes que depositan su confianza en nuestra entidad.

Una de las características que definen la relación del sector financiero con sus clientes es la **proximidad** y, especialmente, la **confianza** ya que este es un componente básico para que un cliente ceda la gestión y depósito de su patrimonio a una entidad.

El concepto de confianza ha ido evolucionando con

el tiempo, en el que han emergido nuevas cuestiones. Una de ellas es el importante papel que estamos llamadas a desarrollar las entidades financieras en la lucha contra el **Blanqueo de Capitales**, a lo que nos vemos obligados no sólo por normativa legal sino también por principios éticos.

Los últimos años también han puesto de manifiesto la importancia de mantener la **privacidad de los datos**, especialmente en un momento de intenso auge de las Tecnologías de la Información, que protege cada vez más la intimidad de las personas.

Conscientes de la importancia que estos factores deben de tener en la relación con nuestros clientes, Caixa Galicia ha potenciado la creación de **equipos especializados**, el desarrollo y aplicación de **nuevas tecnologías**, la **formación** a nuestros profesionales y, en definitiva, ha forjado una **cultura de cuidado y respeto a los derechos de los consumidores** financieros así como el debido rigor y transparencia en los mensajes que les transmitimos.



## Salud y Seguridad del cliente

PR 1-PR2

PR 1 \_Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los

clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.



Aunque la prestación de servicios financieros es una actividad con bajo impacto en la salud y seguridad del cliente, Caixa Galicia garantiza la exigencia en su gestión a través del denominado **"gobierno de la seguridad"**, que contempla todos los aspectos de seguridad de la Entidad, especialmente en **nuestras instalaciones y procesos informáticos**, que son los que gestionan toda la operativa e información relacionada con los clientes.

Para ello, existe una coordinación activa y permanente entre el departamento de seguridad y los encargados de gestionar la **calidad medioambiental, prevención de riesgos laborales, protección de la Información** o cualquier otro aspecto relevante en esta materia.

## Seguridad física en las oficinas

Con el objeto de mitigar las amenazas y riesgos (la inseguridad, la falta de prevención y las actuaciones antisociales) a los que está expuesto nuestro patrimonio e imagen reputacional, se está actuando por tres vías; a través de la formación del personal, dotando medios técnicos y con medidas organizativas adecuadas.

### 1. Formación en Recursos Humanos

Con formación para los **empleados de nueva incorporación** (incluyendo en los *Cursos de Acogida aspectos como* seguridad operativa, prevención de riesgos y protección de incendios, lucha contra el fraude, etc.) y **el resto de empleados** con un *Curso virtual de Seguridad en Oficina*. Adicionalmente, están en fase de diseño cursos sobre protección contra incendios, seguridad operativa en oficinas y fraudes.

### 2. Medios técnicos de seguridad

En el 2008 se han llevado a término 427 actuaciones, en los que se ha diseñado toda la seguridad y protección contra incendios. El alcance de estas actuaciones incluye entre otros, el diseño, contratación e instalación de sistemas electrónicos de seguridad,

de controles de accesos, de material pesado, la eliminación de arcos detectores de metales y búnkeres, la renovación de la flota de cajeros y la dotación de nuevos recicladores y dispensadores.

Por último, se han dotado de sistemas de **protección contraincendios** a la totalidad de los Edificios que han sido objeto de intervención por cualquier causa en los últimos seis años, lo que significa que hemos cumplido con lo exigido por el Protocolo de Montreal en cuanto a la retirada y destrucción certificada del gas Halón y análogos, al tiempo que se han retirado todos los sistemas de detección iónica, por generar una bajísima radioactividad que pudiera afectar a la salud de los trabajadores.

Adicionalmente, se atendieron **182 requerimientos** del Servicio de Prevención Interno, con un total de **523 acciones correctoras** que han mejorado sustancialmente el nivel de seguridad de las instalaciones en beneficio de la salud de los empleados y clientes.

### 3. Medidas organizativas:

- Lanzamiento del **Plan Director de Seguridad (PDS)**.
- Lanzamiento de la nueva **Norma General de Seguridad en oficinas** –en desarrollo -.
- **Plan de Gestión de Catástrofes**, en colaboración con la Dirección General Adjunta de Sistemas. –en desarrollo– y del **Plan de Continuidad de Negocio**.
- Elaboración de nuevos **Planes de Autoprotección** para el **100%** de las Sucursales de la Red y Edificios Singulares de Caixa Galicia, Obra Social y Fundación.
- Especial atención a aspectos que inciden en la **victimología**, para prevenir los stress posttraumáticos tras la comisión de atracos.

## Seguridad y calidad de los procesos informáticos

La inversión tecnológica es una de las prioridades estratégicas de Caixa Galicia, como lo pone de manifiesto la inversión de 286 millones de euros en tecnología en los cinco últimos años, 81 de ellos en el ejercicio 2008. Dentro de estos proyectos una parte relevante está destinada a iniciativas que refuerzan la seguridad de nuestros procesos informáticos, lo que significa en última instancia, garantizar la seguridad de las transacciones de nuestros clientes.

Entre los principales avances llevados a cabo en el ejercicio 2008 en materia de seguridad informática se pueden destacar los siguientes:

### 1. Certificación CMMI nivel 4

Caixa Galicia ha sido la primera entidad financiera europea y segunda en el mundo en obtener el **nivel 4 de CMMI** (Modelo Integrado de Capacidad y Madurez, en sus siglas en inglés), **estándar internacional que mide la madurez del software en una organización.**

El CMMI reconoce oficialmente que Caixa Galicia **posee y aplica un modelo de trabajo definido, maduro y eficaz para el desarrollo de software.** Ello significa una importante mejora en la calidad de los proyectos y en la reducción de las incidencias, lo que se traduce en **calidad, seguridad y fiabilidad** para los clientes y empleados de la caja.

### 2. Certificación ISO 20.000

Estándar reconocido internacionalmente en gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información), que sirve para constatar que una empresa

ha implantado las mejores prácticas de gestión de servicios de TI. Caixa Galicia ha sido la primera entidad financiera en alcanzarla y la séptima organización de TI de España.

**La certificación ISO 20000 demuestra altos niveles de calidad de los servicios de tecnología de información,** por lo que proporciona al cliente un mayor nivel de fiabilidad, seguridad y calidad en los servicios a los que se aplica.

Caixa Galicia ha certificado en 2008 bajo este estándar los servicios de **Caixa Activa** y **Caixa Gestión.** Se trata de dos servicios críticos de negocio y de valor para los clientes, en los que el usuario no tiene ayuda directa de un empleado de la entidad (autoservicio) por lo que se requiere un máximo nivel de fiabilidad.

a) En **Caixa Activa** (particulares), además de las tradicionales claves de acceso: número de tarjeta, PIN y coordenada, se añade el teclado virtual y un dispositivo adicional: el móvil, que **convierten a este servicio en el más seguro del sistema financiero español.**



b) En **Caixa Gestión** (empresas), también se han incorporado dos novedades importantes en materia de seguridad:

- **Multifirma:** un nuevo sistema que facilita el traslado de la gestión de firmas de la empresa (bastanteo) a la operatoria de Internet.
- **TOKEN:** sistema que refuerza la seguridad en el acceso y operatoria mediante la incorporación de un dispositivo del tamaño de un llavero, que permite obtener una clave única por cada acceso a Caixa Gestión. Después de introducir las habituales claves de acceso, el cliente deberá teclear el número de 6 dígitos que se muestra en la pantalla del TOKEN.

### 3. Proyecto Metrópolis nuevo modelo de arquitectura tecnológica

Proyecto en colaboración con la Fundación Empresa-Universidad Gallega (FEUGA) y la Universidad de A Coruña, para desarrollar el **nuevo modelo de Arquitectura Tecnológica de Caixa Galicia**. "Metrópolis", que está dirigido a obtener la **satisfacción del cliente**. Se ha enfocado en una triple vertiente:

- **Técnica:** persigue la actualización de la plataforma tecnológica, aumentando la productividad, la flexibilidad, la simplificación y la interoperabilidad entre los sistemas.
- **Económica:** Reducción de costes en el desarrollo de software.
- **Estratégica:** Permite reducir la dependencia externa y el tiempo de despliegue de servicios, aumentando sus funcionalidades y el alineamiento entre negocio y tecnología.

### 4. Firma electrónica

Caixa Galicia es la **primera entidad financiera** española en permitir la contratación mediante la firma de **contratos electrónicos con el DNle y otros certificados reconocidos**.

Durante el año 2008 se han desarrollado diversas acciones y proyectos pioneros relacionados con la capacidad de autenticación del DNI electrónico (DNle), con el objetivo de permitir su utilización en los distintos canales disponibles para los clientes: **Oficinas, Cajeros, Internet, Teléfono Móvil**.

Desarrollando la firma electrónica avanzamos en el derecho de los ciudadanos al uso de los medios telemáticos y apoyamos la innovación y las iniciativas de las administraciones públicas.

PR2\_Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En el año 2008 no se han producido incidentes significativos relacionados con la salud y seguridad del cliente. No obstante, informamos sobre el perfil de las reclamaciones presentadas en el año, al ser una de las principales vías por la que percibimos los incidentes y origen de insatisfacción se los clientes.

### Servicio de Atención al Cliente

Desde el año 1987, el órgano encargado de recibir las reclamaciones y tramitar sus soluciones es el **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**. Sus funciones son equivalentes, tal y como establece el Banco de España, a la del Defensor del Cliente, y desde 2004, ejerce su labor de acuerdo al **“Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Caixa Galicia”**, verificado por la Consellería de Economía e Facenda de la Xunta de Galicia.

En el año 2008 fueron aceptadas a trámite un total de 3287 reclamaciones, de las que 2685 se resolvieron a favor del cliente. Si bien ha aumentado el número de reclamaciones resueltas a favor del cliente, en 2008 ha disminuido el número de ellas con devolución de importes, así como los desembolsos (225 miles € frente a los 285 de 2007).

#### PR2 - Canales de llegada de reclamaciones al SAC

Tipo de canal	2008	2007	2006
Impreso del SAC	1.138	1.370	1.169
Internet	949	823	511
Carta (correo ordinario o certificado incluye Fax)	739	622	370
Visita personal	142	135	117
Organismos	319	196	132
<b>Total reclamaciones</b>	<b>3.287</b>	<b>3.146</b>	<b>2.299</b>

#### PR2 - Resolución de las reclamaciones

Tipo de resolución	2008	2007	2006
Reclamaciones resueltas a favor del cliente	2.685	2.067	1.212
Número reclamaciones con devolución de importes	395	426	254
Importes devueltos (miles de €)	225	285	78
Tiempo medio empleado en la resolución de las reclamaciones ( <i>días desde el registro de entrada de la reclamación hasta el archivo</i> )	24	24	27

### Motivos de las reclamaciones registradas en el ejercicio

Conceptos*	2008	2007	2006
Operaciones activas	487	333	158
Operaciones pasivas	475	474	599
Otros productos bancarios	551	433	414
Servicios de cobro y pago	194	203	215
Servicios de inversión	251	229	86
Seguros y fondo de pensiones	215	144	91
Varios	1.114	980	625
<b>Total</b>	<b>3.287</b>	<b>2.796</b>	<b>2.188</b>

#### Atención al usuario Web (SAU)

El SAU es un servicio de atención a usuarios, encargado de gestionar las consultas recibidas a través de la WEB Corporativa. Cuenta con más de **200 expertos** que han gestionado las **32.704 consultas recibidas** en 2008 (un 74% más que en 2007).

Adicionalmente, es destacable el servicio de asesoramiento telefónico gratuito a través de la web corporativa **"Click to talk"** ("pulse para hablar"), que en el año 2008 ha recibido más de 18.000 llamadas, lo que supone en torno a 1.800 horas de asesoramiento telefónico, duplicando la cifra de 2007.

La excelente valoración por parte de los usuarios y el tiempo medio de respuesta, que se ha mantenido un año más en torno a las 24 horas, avalan la eficacia y calidad de este servicio.

## Etiquetado de productos y servicios

PR3-PR5

PR3\_Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Como una de las principales novedades en los últimos años en relación a la información de productos y servicios financieros, destaca la implantación de la **Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros** (conocida como **MiFID**), que ha trasladado a nuestra legislación importantes cambios en relación a la comercialización de productos de inversión.

Uno de los objetivos fundamentales de dicha normativa, ya traspuesta a la legislación española, es incrementar la protección del inversor bajo tres principios básicos, en función de los cuales, las entidades financieras deben:

- Actuar de forma honesta, imparcial y profesional, en el mejor interés de sus clientes.
- Proporcionar información imparcial, clara y no engañosa a sus clientes, para que éstos puedan comprender los productos y servicios de inversión y tomar sus decisiones de manera informada.

- Prestar servicios y ofrecer productos de inversión teniendo en cuenta las circunstancias personales de los clientes, de modo que sólo contraten productos o servicios que consideren adecuados para ellos.

Caixa Galicia ha clasificado a todos sus clientes de servicios y productos de inversión en alguna de las categorías previstas en la normativa, concediendo la mayor protección, de acuerdo con lo establecido legalmente, a los clientes Minoristas, categoría en la que se encuentran la mayoría de los clientes particulares.

Se ha elaborado información completa sobre las características, riesgos y costes de los productos que se ofrecen que es entregado a todos sus clientes y potenciales clientes, antes de la contratación de los servicios y productos de inversión.

Con objeto de ayudar en su toma de decisiones, en los casos establecidos en la normativa, solicita a los clientes información para determinar la adecuación del producto. El grado de protección dispensado a cada cliente depende, no sólo de la clasificación que le haya sido otorgada, sino de la complejidad de los productos y servicios, y de su capacidad para comprender su naturaleza y riesgos.

Adicionalmente, se han formalizado los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de los principios establecidos por la normativa en la gestión y ejecución de las órdenes de inversión, facilitando la información más completa y gestionando los conflictos de interés que pudiesen surgir, de modo que siempre prevalezca el interés de los clientes.

PR4\_Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

De acuerdo con la clasificación exigida por el Banco de España, no existe una cuantificación explícita en esta materia, no obstante, si se agrupan todas aquellas reclamaciones que han denunciado mala información o asesoramiento antes de la contratación, ascienden a un total de 243 entre todas las resueltas en 2008.

PR5\_Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

### **Análisis trimestral de calidad de servicio en oficinas**

Durante el año 2008 han continuado realizándose estudios de calidad objetiva del servicio en la red de oficinas mediante oleadas trimestrales basadas en «pseudocompras».

En estos estudios se evalúan todos los aspectos relacionados con la **atención y gestión al cliente**, analizando y valorando cuestiones como aspecto físico, trato, rapidez, actuación comercial y explicación de productos. Durante este año la evolución tanto del índice global de calidad de servicio como la de la mayoría de los aspectos analizados ha sido negativa para el conjunto de entidades analizadas, siendo **Caixa Galicia** una de las pocas entidades que ha tenido una **evolución positiva en casi todos los aspectos y la entidad con mejor evolución global**.

### **Proyecto “Benchmarking de satisfacción de clientes”**

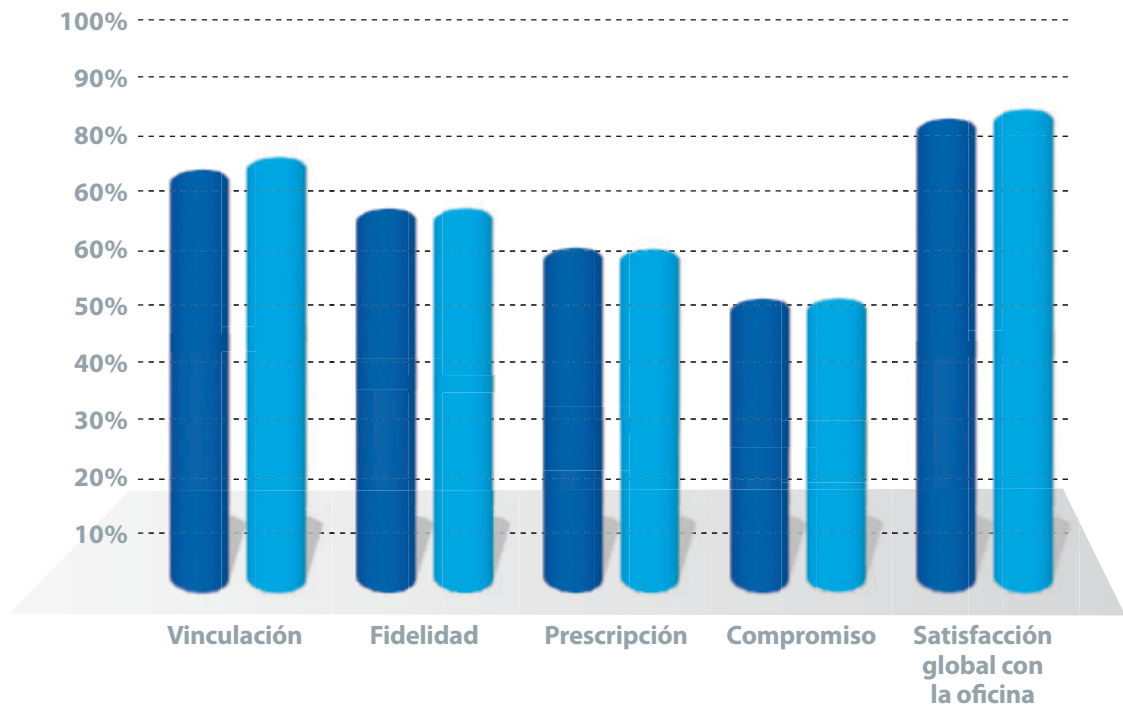
Caixa Galicia ha participado un año más en el proyecto sectorial de “Benchmarking de satisfacción de clientes”, promovido por la Comisión de Calidad de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro) y que en 2008 ha contado con la participación de 32 cajas de ahorro.

Como principal conclusión destaca la satisfactoria percepción general de nuestros clientes en relación al servicio ofrecido en la red de oficinas, con una **media de 8.38** puntos sobre 10, ligeramente **superior a la media** de los participantes y que supone una **mejora de 0.04 puntos respecto a 2007**.

## Satisfacción General 2008

Datos en %

- Media Sector Cajas
- Caixa Galicia

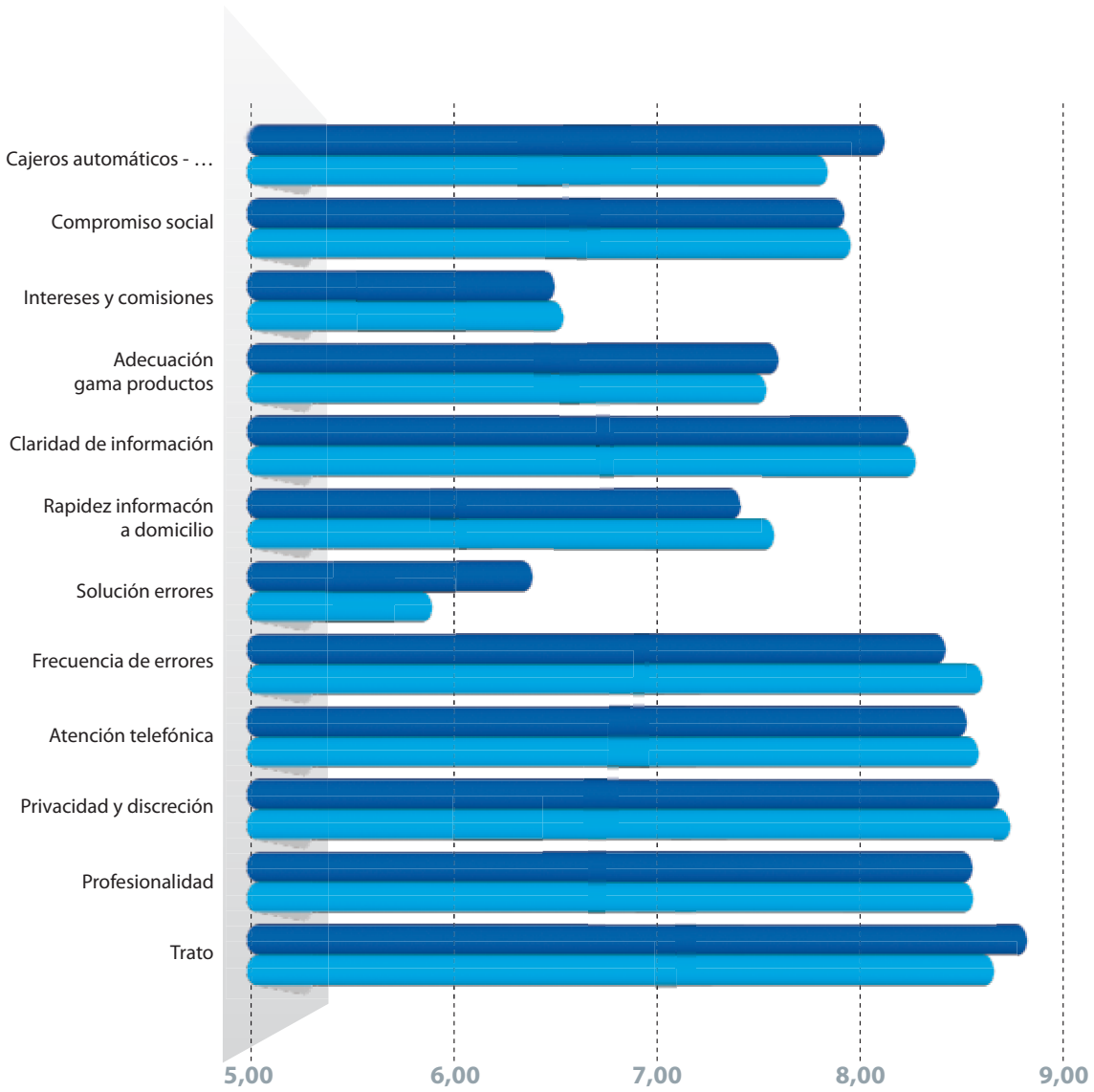


Esta puntuación supera la satisfacción teórica que correspondería a una entidad como Caixa Galicia en función de variables objetivas (tamaño, cuota mercado, etc.), y se manifiesta en aspectos como la **vinculación, fidelidad y prescripción** (recomendación), cuyos índices son **más altos que los registrados en el conjunto de Cajas**.



Indicadores de servicio 2008

- Media 2008
- Caixa Galicia 2008



## Comunicaciones de marketing

PR6-PR7

PR6\_Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

De acuerdo con la Orden de 31 de mayo de 2006, por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorro de la Consellería de Economía e Facenda de la Xunta de Galicia, Caixa Galicia envía todas las campañas y comunicaciones publicitarias, bien para su aprobación o bien a título informativo, (en función del contenido de las mismas de acuerdo con la mencionada Orden) a la Xunta de Galicia.

Igualmente, las campañas con contenido económico-financiero son enviadas a la Junta de Castilla y León en aquellas comunicaciones que afectan al territorio de esta Comunidad Autónoma.

Caixa Galicia cumple además con la obligatoriedad de enviar al Banco de España la publicidad que contenga información económico-financiera.

Todos estos requisitos se aplican también para los diferentes canales de comunicación que la caja emplea y, de manera especial, en la información publicada en sus Webs.

Caixa Galicia no se ha adherido a ningún código voluntario sobre marketing o publicidad.

PR7\_Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Durante el año 2008 no se ha producido ningún tipo de incidencia o infracción de la normativa sobre marketing y publicidad.

# PR8 Privacidad del cliente

PR8\_Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto

a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

**PR8 - Reclamaciones sobre la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes**

Concepto	2008	2007
Número total de reclamaciones relativas al respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	59	74

Las reclamaciones recogidas bajo el epígrafe LOPD (Ley orgánica de protección de datos), engloban casuística muy diversa, sin embargo las más numerosas son las relativas al ejercicio del derecho de acceso, rectificación, denegación a cesión o cancelación total de datos personales en los ficheros de Caixa Galicia. Asimismo, se incluyen también bajo este epígrafe reclamaciones en las que, excepcionalmente, los clientes refieren supuesta falta de discreción por

parte de los empleados o manifiestan su disconformidad en la recepción de información publicitaria o promocional.

Durante el año 2008, ninguna reclamación en materia de protección de datos ha comportado la incoación a Caixa Galicia de expediente o procedimiento administrativo sancionador por la Agencia Española de Protección de Datos.



## Cumplimiento normativo

PR9

PR9\_Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

En el año 2008 no se han producido multas relativas al suministro de servicios financieros.





FS



Suplemento específico  
del Sector Financiero

Como novedad en el presente informe, incluimos los nuevos indicadores de acuerdo al **"Suplemento específico para el sector financiero"** aprobado por el Global Reporting Initiative en 2008, en sustitución de los anteriores *"Suplemento sobre el sector de Servicios Financieros: Desempeño social"* y *"Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Medioambiental"*.

Este nuevo Suplemento supone un avance respecto a los anteriores, integrando aquellos indicadores

clave, en materia social y ambiental, que permitirán comprender el modo en que Caixa Galicia ejerce su labor financiera en coherencia con sus compromisos con la sostenibilidad.

La lectura de los siguientes apartados ofrece información exhaustiva de todas aquellas políticas, procedimientos y actuaciones en ámbitos tan diversos como el control del riesgo, la oferta de productos con carácter social y/o ambiental, la inclusión financiera o la educación financiera, entre otros.

## Enfoque de gestión sector financiero

FS I-FS5

FS I \_Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.

### Enfoque de gestión ambiental

En el año 2006 la Comisión Delegada del Consejo de Administración aprobó formalmente la Política Ambiental, en la que Caixa Galicia manifiesta su compromiso con el medio ambiente a través de 3 enfoques diferentes:

#### En el ejercicio de nuestra propia actividad,

- Asumiendo como parte de nuestra cultura interna el respeto por el medio ambiente, articulando

programas de mejora continua que contribuyan a esta premisa, y proporcionando los recursos necesarios;

- Estableciendo procedimientos y objetivos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos, y la revisión de nuestras infraestructuras y procesos bajo parámetros de prevención de la contaminación y estricto cumplimiento legal;

#### En la prestación de servicios financieros,

- Apostando por la inversión y financiación en proyectos, como energías renovables y de eficiencia energética, que permitan la reducción del impacto ambiental local o global;



- Garantizando el cumplimiento de los acuerdos e iniciativas a las que nos suscribamos en este ámbito;

#### **En las actuaciones de difusión social,**

- Favoreciendo, desde nuestra Obra Social o a través de colaboraciones institucionales, la gestión del conocimiento enfocada a la sostenibilidad, así como la promoción de conductas responsables y respetuosas con el medio natural;
- Trasladando nuestros principios y buenas prácticas ambientales a nuestra cadena de suministro, manteniendo una especial vigilancia en las actividades realizadas en nuestros centros de trabajo;
- Concienciando e implicando a todas las personas que trabajan en la Caja, para que actúen bajo criterios de respeto ambiental, poniendo a su disposición los medios necesarios para ello.

Esta política que ha sido difundida internamente a los empleados, está a disposición de todas las partes interesadas en nuestra web corporativa:

**<http://www.caixagalicia.es/>**

También ha sido publicada en las *"Declaración medioambiental de empresas registradas en EMAS"*, en la página Web de la *"Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible"* de la Xunta de Galicia:

**<http://medioambiente.xunta.es/listaEmpresas.do?busca=0>**

La Política Ambiental articula el compromiso de la entidad en favor del desarrollo sostenible y supone un importante avance en la implantación de nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa.

## **Enfoque de gestión del compromiso social**

Además de nuestros objetivos de máxima eficiencia y rentabilidad, Caixa Galicia conserva el sentido de misión social que ha constituido la esencia de sus principios fundacionales. Ello se traduce en el esfuerzo por evitar la exclusión financiera de la población, el desarrollo regional y en esencia el enfoque social que pretendemos aportar a la actividad financiera.

También contribuimos a la sociedad a través de la creación de riqueza en el ejercicio de nuestra propia actividad financiera y como impulsores del tejido empresarial y del fomento del ahorro.

Obra Social Caixa Galicia y Fundación Caixa Galicia, que ejercen sus funciones de forma complementaria y coordinada orientan su labor bajo los siguientes principios:

- Aportar enfoques novedosos y desarrollar una función de «motor intelectual» en todas y cada una de sus actuaciones.
- Anticiparse a la detección de problemas emergentes de nuestra sociedad y contribuir a su tratamiento.
- Mantener un fuerte compromiso en sus actuaciones durante el ciclo de vida de las necesidades a las que da respuesta, desarrollando la experiencia necesaria hasta que la sociedad genere los instrumentos para tratar estos problemas de forma longitudinal.
- Fomentar la participación social y el asociacionismo, haciendo un especial énfasis en colaborar con aquellas personas u organizaciones que ayudan a terceros.

- Impulsar distintas formas de colaboración con instituciones que aporten contenido a los distintos programas.
- Potenciar los servicios que ofrece la red de centros propios, optimizando sus recursos para llegar a un mayor número de población.
- Desarrollar iniciativas de forma complementaria a la actuación de organizaciones ya existentes, y actuar de forma subsidiaria sólo en aquellas áreas no cubiertas por éstas.

### FS2\_Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.

En la actualidad no existe un procedimiento formalizado que evalúe y controle los riesgos sociales y ambientales más allá de los convencionales análisis de riesgos bancarios.

No obstante, en aquellas operaciones significativas que bien por dimensión, características o tipo de sector, puedan implicar un riesgo social o ambiental relevante son objeto de los pertinentes análisis específicos.

Sin perjuicio de lo anterior, Caixa Galicia continúa atenta a todas aquellas novedades y mejoras de carácter técnico, procedimental, legislativo, etc. que haga posible la integración de dichas variables sociales y ambientales en el control de riesgo global de la entidad.

### FS3\_Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los

### requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones.

En virtud de lo expuesto en el indicador anterior, Caixa Galicia no ha establecido con criterio general, procesos formales que monitoricen a los clientes los ámbitos descritos.

### FS4\_Proceso para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.

El recurso a las nuevas herramientas informáticas y tecnologías de la información ha permitido implementar distintos procedimientos y trasladar a nuestros empleados todos aquellos conocimientos necesarios para su correcto desempeño.

Fundamentalmente, ha sido nuestra Intranet, conocida como **Diario Caixa**, la que ha permitido dar soporte y difusión a las diversas iniciativas que se han impulsado desde diversas áreas, facilitando información y formación universal a toda la plantilla en aspectos tan diversos como los **productos de financiación ambiental**, el proyecto **Cero Papel** -que conjuga eficiencia operativa con ahorros de papel-, **productos diseñados para colectivos específicos** (mayores, jóvenes, amas de casa, inmigrantes...), etc; sin menoscabo de la formación especializada que se facilita a empleados con competencias específicas.

En el epígrafe "**Indicadores de desempeño sector financiero**" (FS6-FS12) se ofrece información más detallada de los productos y servicios relacionadas

con aspectos sociales y ambientales. Asimismo, en los apartados **“Dimensión Ambiental”** y **“Dimensión Productos”**, se expone información general de las actuaciones de Caixa Galicia en estos ámbitos.

[FS5\\_ Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.](#)

La contribución de Caixa Galicia al bienestar social y a la protección ambiental debe entenderse como un esfuerzo colectivo y transversal, en el que tanto Caixa Galicia como la **Obra Social** y la **Corporación Empresarial** encuentran importantes puntos de confluencia y colaboración.

Tal y como se ha desarrollado en el presente informe, especialmente en el apartado **“Indicadores de desempeño sector financiero -indicadores FS7 y FS8-”**, existen ejemplos representativos de la orientación de Caixa Galicia:

### Microcrédito:

Los microcréditos son un ejemplo de cómo la experiencia financiera se puede poner al servicio de los colectivos en riesgo de exclusión de los servicios bancarios tradicionales, bien por sus dificultades de acceso al mercado laboral (mujeres, inmigrantes, etc.) o por estar en situaciones de vulnerabilidad (desempleo, subempleo y personas que trabajan en la economía informal).

Si bien el microcrédito forma parte del programa de **Obra Social Caixa Galicia**, con 460 empleos generados tras una inversión de 4,2 millones de euros, desde 2008 se ha incorporado también al catálogo de productos a la **red de oficinas de Caixa Galicia**, ampliando su público potencial a

los autónomos y micropymes.

<http://microcreditos.caixagalicia.es>



En el año 2008, Caixa Galicia y la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI) han unido sus esfuerzos para favorecer la integración de personas con discapacidad y su normalización en el mercado laboral, promocionando y animando a que las empresas utilicen el Servicio de Intermediación Laboral (SIL).

En concreto, el SIL de **COGAMI** es una agencia de colocación, cofinanciada por la **Obra Social de Caixa Galicia** y la **Consellería de Trabajo**, y que ofrece a las empresas de forma gratuita los servicios de:

- Selección de candidatos cualificados, entre su base de datos compuesta por 20.000 personas, con propuesta de dos personas por puesto ofertado.
- Asesoramiento sobre ayudas e incentivos a la contratación de personas con discapacidad.
- Asesoramiento sobre adaptación de puestos de trabajo.

De cara a su difusión, se han diseñado unos folletos que describen en detalle el servicio y que fueron distribuidos entre las oficinas de Caixa Galicia para trasladarlos a empresas clientes.

### Puntos amarillos – puntos solidarios

El programa de Puntos Amarillos es un programa de fidelización por la utilización de las tarjetas VISA y MASTERCARD, que se basa en la obtención de puntos canjeables por regalos. Entre las opciones de su catálogo de regalos se incluyen los **Puntos Solidarios** que, para la campaña 2007-2009, ha contado con la colaboración de Intermón Oxfam y la Fundación ADCOR :

- **Fundación Adcor:** ONG dedicada a mejorar la vida de las personas adultas con discapacidad intelectual y sus familias mediante una atención integral personalizada. Los artículos que se incluyen en el catálogo de Puntos Amarillos han sido **hechos a mano por personas con discapacidad intelectual**.
- **Intermón Oxfam:** Una ONG dedicada a la cooperación, desarrollo y ayuda humanitaria, para conseguir erradicar la pobreza en los países más desfavorecidos. Los proyectos que se incluyen en el Programa están destinados a **acciones concretas y estables en regiones subdesarrolladas**.



### Sociedades participadas

A través de la presencia en empresas, sectores y proyectos estratégicos, la actividad de **CXG Corporación Caixa Galicia** refuerza el vínculo de la Entidad con el tejido productivo de nuestro entorno, orientando parte de sus líneas estratégicas al desarrollo cultural, educativo, socioeconómico o ambiental:

#### Fondo social Caixa Galicia

Las inversiones de Caixa Galicia con carácter social se canalizan a través de un fondo de capital riesgo; el **Fondo Social Caixa Galicia, F.C.R.** Este fondo está participado en su totalidad por Caixa Galicia a través de las dotaciones de su **Obra Social**, y opera en los ámbitos sociales relacionados con la asistencia socio-sanitaria, la investigación biomédica y la inserción socio-laboral de colectivos vulnerables.

#### Inversiones Ambientales

El Grupo Caixa Galicia, mantiene a través de su sociedad de Cartera CxG Caixa Galicia y de dos Fondos de Capital Riesgo una serie de participaciones empresariales en las que toma protagonismo el sector energético, especialmente en el campo de las energías renovables, por un valor de 20,8 millones de euros en 2008. (**Indicadores de desempeño del sector financiero Indicador FS10**).

# Indicadores de desempeño sector financiero

FS6-FS 12

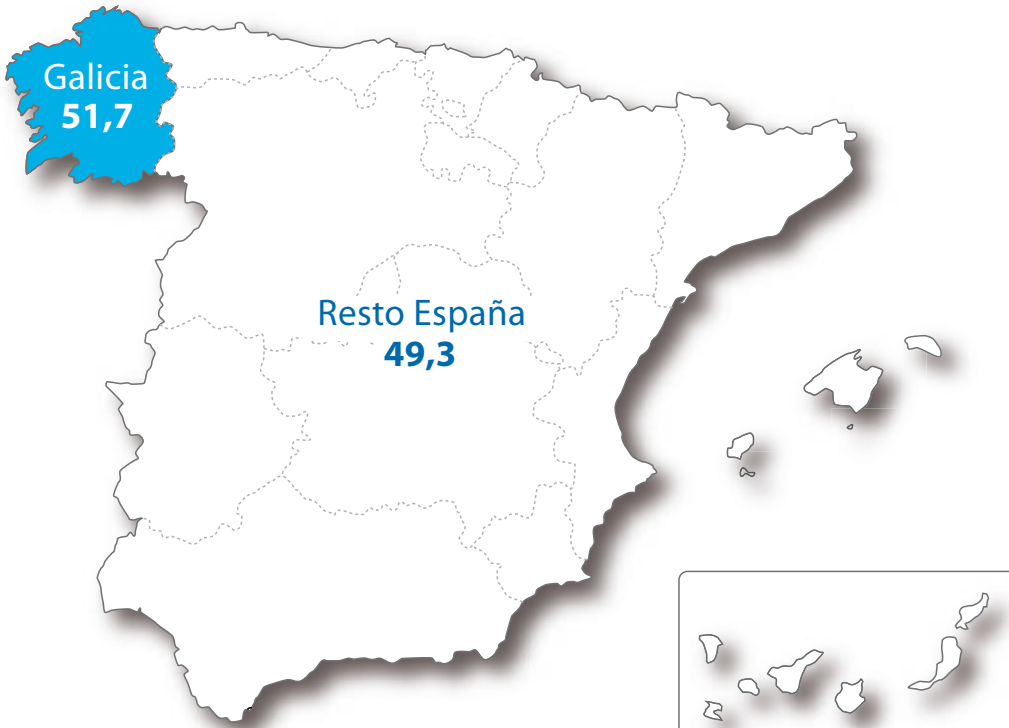
FS6\_Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión y el sector.

### Región

Si bien Caixa Galicia tiene una amplia red con una red nacional en todas las provincias españolas e in-

ternacional en 11 países de Europa y América, su actividad se desarrolla principalmente en el mercado español, y dentro de éste, en la comunidad autónoma gallega. Igualmente, la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en el mercado español.

### Reparto del volumen de negocio total en España

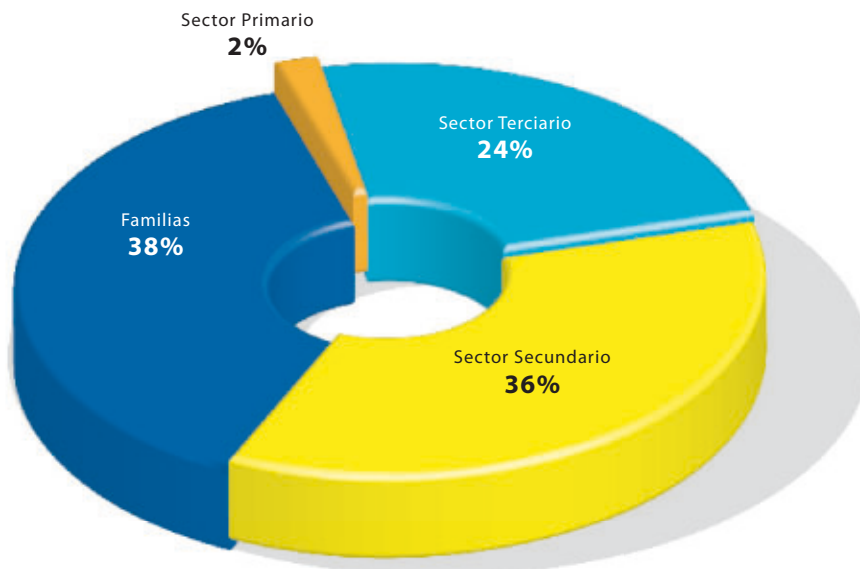


## Sectores

Su actividad principal la constituye la banca minorista, siendo sus principales productos las hipotecas a familias.

### Desglose de crédito

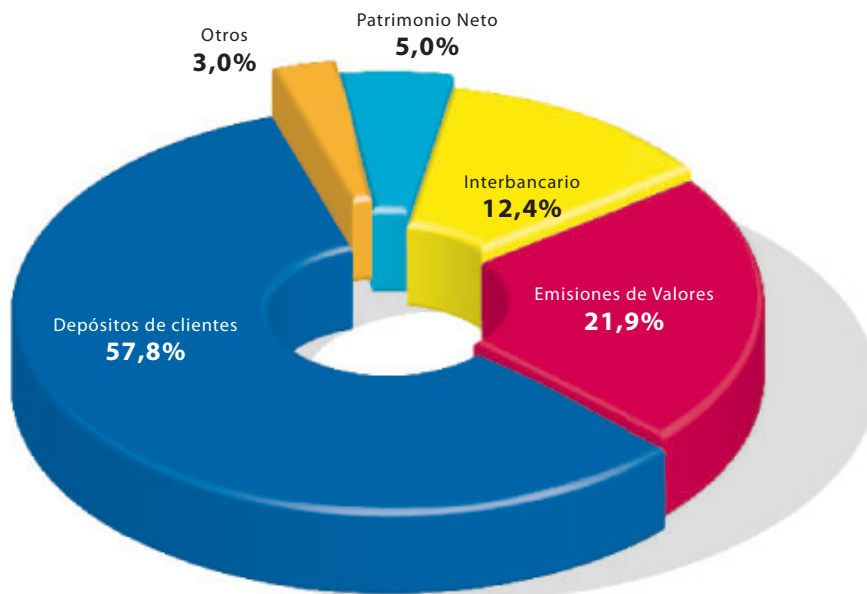
Datos en %



En cuanto a sus pasivos, se financia casi en un 60% con depósitos de clientes, con quienes mantiene fundamentalmente depósitos a plazo y cuentas corrientes. Este pasivo se complementa con el acceso a la financiación en los mercados mayoristas y la emisión de valores.

### Desglose de Depósitos

Datos en %



### Líneas de negocio

En el siguiente cuadro se muestra la contribución al resultado neto por los principales segmentos de negocio de Caixa Galicia.

### Contribución al bº por línea de negocio

	2008	2007
Banca Minorista	16,8%	9,3%
Corporación y grupo de empresas	33,8%	58,8%
Finanzas, mercado capitales e internacional	49,3%	31,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FS7\_valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

En Caixa Galicia tenemos el propósito de desarrollar productos y servicios adaptados a las necesidades y características de los perfiles y tipología de nuestros clientes. En los siguientes cuadros exponemos, clasificado por colectivos especiales, los productos y servicios que se ofrecen, en condiciones especiales y con criterios sociales.

Los 2 productos que, por su singularidad o por su novedad, en el año 2008 requieren una atención especial son los seguros de pagos protegidos, los microcréditos y los convenios financieros.

### Seguros de Pagos protegidos: protección ante el desempleo

Como novedad en el año 2008, desde el mes de di-

ciembre Caixa Galicia ha lanzado un nuevo Seguro de Protección de Ingresos para clientes con nómina domiciliada, que garantiza un complemento a las prestaciones de desempleo o de Incapacidad Temporal, sin necesidad de estar vinculado a ningún préstamo.

En estos supuestos, el cliente recibe una renta mensual de 600 euros durante un máximo de 14 meses, que le permitirá seguir afrontando sus gastos mientras busca solución a su situación. Para ello, se contrata un seguro de protección de ingresos cuyo coste el primer año lo asume la propia Caja.

Adicionalmente en esta misma línea se ha efectuado el lanzamiento del Seguro de Pagos Protegidos al amparo del nuevo convenio con la Xunta de Galicia, a través del cual se subvenciona el 100% de la prima del seguro que garantizará el pago de las cuotas de los préstamos que cumplan los requisitos establecidos en caso de pérdida involuntaria de empleo.

### Microcréditos Caixa Galicia: respondiendo a los retos del presente

#### SOI - Microcrédito social

Miles de euros

Conceptos	2008	2007	2006
Importe formalizado (acumulado)	4.200	3.600	2.700
Número de proyectos (acumulado)	447	394	299
Importe medio de proyecto	9	9	9
Tipo de interés	4%	4%	4%



Caixa Galicia es una de las entidades pioneras en la introducción del Microcrédito en España. En 2008 hemos alcanzado un volumen acumulado de 447 operaciones concedidas, 460 empleos generados y una inversión de 4,2 millones de euros y hemos reorientado la actividad para dar respuesta a las nuevas circunstancias económicas, con las siguientes novedades:

- Incorporación de los Microcréditos al **catálogo de productos financieros** disponible en la red de oficinas de Caixa Galicia, ampliando su público potencial a los autónomos y micropymes, que pueden informarse y presentar su solicitud de microcrédito en cualquier oficina.
- Consolidación de los recursos de **apoyo a emprendedores**: además del acceso a la financiación en condiciones preferentes, Caixa Galicia pone a su disposición un **Servicio de Asesoramiento Empresarial** que comprende el teléfono gratuito de información (900 701 086), y apoyo técnico gratuito. A estos recursos en el año 2008 se ha unido el curso "Cómo elaborar un plan de empresa para solicitar un microcrédito", que se ha impartido en diferentes localidades gallegas.
- Campaña de **lanzamiento de Microcréditos en Madrid**, con extensión del Servicio de Asesoramiento Empresarial a esta Comunidad Autónoma.
- **Presentaciones ante los medios de comunicación** de algunos de los proyectos puestos en marcha con el Programa de Microcréditos, como por ejemplo Ecoenvío; la primera tienda on-line de Galicia que comercializa productos de agricultura ecológica ([www.ecoenvio.es](http://www.ecoenvio.es)).

Lanzamiento del site:

<http://microcreditos.caixagalicia.es>, donde se facilita el acceso a toda la información relacionada con nuestros Microcréditos, aplicaciones informáticas de apoyo para los análisis de viabilidad empresarial y descarga de documentos de solicitud.

### Convenios financieros

En Caixa Galicia tratamos de satisfacer las necesidades financieras específicas de empresas, asociaciones y otros organismos, mediante la fórmula de convenio o mediante las ofertas financieras que anualmente formalizamos con numerosos colectivos. Este tipo de convenios y ofertas contienen una amplia gama de productos y servicios financieros en condiciones especiales y particularmente adaptadas a sus destinatarios.

En 2008 nuestro compromiso con las empresas y con el desarrollo económico ha convertido la financiación a las pymes en una prioridad estratégica. Se ha realizado una política muy activa en la tramitación de créditos ICO e IGAPE, canalizando más de un 20% de todos los préstamos concedidos en Galicia y con un fuerte crecimiento con respecto a 2007. La entidad ha tramitado 1.900 operaciones IGAPE e ICO por más de 150 millones de euros.

## F57 - Convenios con Organizaciones y Organismos

Miles de euros

Organizaciones y Organismos	Saldo acumulado a 31/12/08	Formalizado en 2008	Formalizado en 2007	Formalizado en 2006
Instituto de Crédito Oficial - ICO	275.502	147.760	91.483	73.265
Instituto Galego de Promoción Económica - IGAPE	113.902	10.937	19.464	23.061
Comunidades Autónomas	122.700	43.355	9.680	12.709
Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación	727.329	85.014	7.129	21.328
Ministerio de Vivienda (ptmos VPO)	74.737	1.573	204.433	54.624
Otros	1.436	60	4.717	19.583
<b>Total</b>	<b>1.315.606</b>	<b>288.699</b>	<b>336.906</b>	<b>204.570</b>

### Productos específicos: Apoyo a PYMES y nuevos emprendedores

Caixa Galicia mantiene líneas de financiación y servicios específicos para fomentar y promover los pro-

yectos de autoempleo y nuevos emprendedores, motor básico para la creación de industria y generación de empleo.

## Autonomos, pymes y nuevos emprendedores

Ayudas de la política agraria común (PAC)	Colaborando en la tramitación de las subvenciones europeas de Política Agraria Común, a través del Fondo Galego de Garantía Agraria (FOGGA) de la Xunta de Galicia, y de la Junta de Castilla y León. En 2008, han estado operativos 128 centros, que gestionaron 20.000 solicitudes por 75 millones de €.
Líneas de Financiación Emprendedores y Pymes	Financiación a nuevos Emprendedores a través de diferentes vías como: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Líneas ICO e IGAPE ya mencionado .</li> <li>■ Convenio de Microcréditos para Mulleres Emprendedoras en colaboración con la Xunta de Galicia.</li> </ul>
Servicio de Ayuda a empresas	Servicio de apoyo para solicitud de ayudas y subvenciones empresariales. Incluye asesoramiento gratuito y tramitación integral.
Cuenta Soluciones Pymes	Servicio integral al cliente empresa, compuesto por un conjunto de productos y servicios específicos para Pymes: trasferencias gratuitas, tarjetas, E-Infirma, Servicio de Alertas Empresas, descuentos en operaciones activo, etc.

## Productos específicos: Familias

### Familias: productos y servicios específicos

Vivienda Social	Firma de convenios, con la Administración Central y con diversas Autonomías para facilitar el acceso a la vivienda. En 2008 se han tramitado <b>85 millones €</b> , alcanzando un saldo a 31.12.08 de <b>727 millones €</b> .
Programa recién nacidos: Plan canastilla	Dirigido a madres embarazadas, incluye productos para asegurar su bienestar futuro en condiciones ventajosas como el Préstamo Mi Bebé, mi Libreta Netclub, Biasegurado Netclub o Biavida Plus.
Caixa Porvenir	Seguro de ahorro jubilación, gestionado por la Mutualidad Caixa Galicia, destinado a fomentar el ahorro de las amas de casa gallegas. Se trata de la única fórmula de ahorro para la jubilación con la calificación de Jubilación Mutua protegida, otorgada por la Xunta de Galicia. La Mutualidad ha consolidado productos específicos y condiciones ventajosas para los titulares.
Convenio con Familias numerosas	Convenio con la Asociación Gallega de Familias Numerosas por el que se brindan productos específicos en condiciones especiales.

## Productos específicos: Jóvenes

Tradicionalmente Caixa Galicia viene fomentando el ahorro infantil y desarrollando productos específicos a través del programa Netclub.

### Jóvenes: productos y servicios específicos

Productos de Ahorro Netclub	<b>Libreta Netclub</b> , además de condiciones financieras especiales, los titulares reciben puntos canjeables fundamentalmente por libros para fomentar la afición a la lectura. <b>Biasegurado Netclub</b> , plan de ahorro sistemático para los más pequeños, con interesantes coberturas de riesgo para los progenitores.
Visa Electrón Netclub	Tarjeta de débito gratuita para jóvenes de entre 18 y 25 años que les permite participar en promociones y sorteos exclusivos, y que cuenta con diversos seguros asociados.
Préstamo Joven Estudios	Préstamo destinado, exclusivamente, a financiar los gastos de estudios de posgrado (Masters, Doctorados, etc.), para jóvenes entre 18 y 35 años.
Préstamo Joven Emprendedor	Modalidad dirigida a jóvenes de entre 18 y 35 años que tengan carácter emprendedor y quieran llevar a cabo algún proyecto empresarial.
Préstamo para estudiantes universitarios con Xunta de Galicia	Convenio de colaboración con la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria dirigido a financiar los estudios universitarios de los estudiantes gallegos, tanto dentro como fuera de Galicia.
Boletín NetClub	Boletín quincenal, gratuito y que muestra la actualidad de los jóvenes en 4 secciones: citas, deportes, música y entrevistas. Próximo a las 5000 suscripciones.
Concurso y conciertos Netclub	Concursos en la Web dirigidos al colectivo más joven, en el que han participado mas de 13.000 jóvenes. Conciertos con descuentos para socios Netclub.

### Productos específicos: Dependientes y tercera edad

Caixa Galicia es consciente de las dificultades financieras de las personas mayores para satisfacer sus

necesidades, por lo que ha desarrollado productos financieros que contribuyen a mejorar la calidad de vida de este colectivo.

#### Dependientes y tercera edad: productos y servicios específicos

Biasegurado Renta	Seguro de ahorro a largo plazo que, a cambio de una aportación inicial, permite obtener una renta mensual vitalicia con rentabilidad garantizada. Dirigido a clientes a partir de 55 años.
Hipoteca Inversa: Renta Vivienda Caixa Galicia	Producto destinado a complementar las rentas de los mayores mediante una hipoteca sobre su vivienda. El titular puede optar por dos fórmulas; o bien percibir una renta vitalicia reversible que posteriormente pasa al beneficiario designado, o bien una renta vitalicia pura sin reversión.
Caixa Galicia asistencia	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que Caixa Galicia ofrece a sus clientes en condiciones especiales. (Servicio prestado por EUXA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.L.) La Teleasistencia Domiciliaria es un sistema de ayuda en el hogar para personas que requieren atención inmediata durante todo el día.
Tarjeta VISA Electrón Dorada de RENFE	Dirigido a personas mayores de 65 años, pensionistas o sus acompañante, permitiéndoles disfrutar de importantes descuentos de hasta un 40% en el precio de todos los billetes de tren en RENFE.
Servicios Ocio	Prestados a través de nuestra red de Centros de Mayores, con una oferta avanzada de actividades y servicios, funcionalmente adaptados y accesibles. Buscan entretenimiento, mejorar la calidad de vida de los usuarios y la adquisición de determinados conocimientos y habilidades para participar plenamente en la vida social que les rodea.

### Productos específicos: Nuevos residentes

Caixa Galicia cuenta con productos y servicios especialmente adaptados a sus necesidades, habiendo

hecho en el 2008 especial hincapié en el desarrollo de servicios de envío de remesas.

**Nuevos residentes: productos y servicios específicos**

<b>Cuenta Soluciones Plus Inmigrantes</b>	Cuenta corriente que incorpora un paquete integrado de productos y servicios específicos para el colectivo inmigrante: Seguro de Repatriación, Servicio de asistencia jurídica, tarjeta de débito, tarjeta prepago "You&Me", servicio Activa Móvil y acceso gratuito al servicio Hal Cash.
<b>Tarjeta "You&amp;Me"</b>	Tarjeta prepago recargable que permite al titular transferir fondos a su país de origen de forma cómoda, segura y eficiente.
<b>Western Union</b>	Servicio implantado en 2008 con el líder en servicios de transacciones monetarias a nivel mundial. A través de este servicio, se satisface una de sus principales necesidades financieras como es el envío de remesas a su país de origen. El dinero está disponible en minutos, con total seguridad, y a cualquier parte del mundo.

FS8\_valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

**Bonos Eólicos**

En los últimos años Caixa Galicia ha llevado a cabo dos emisiones de bonos de Titulización "Bonos Serie E2" (Bonos Eólicos) emitidos por AYT FONDO EÓLICO, FONDO DE TITULIZACION DE ACTIVOS.

Ambas emisiones han supuesto un importe total de 15,3 millones de € y se corresponden con la financiación de diversos parques eólicos ubicados en las provincias de A Coruña y Lugo (Monseivane, La Celaya, Ponte Rebordelo y Valsagueiro), con la particularidad de que en la suscripción se ha dado preferencia a las peticiones realizadas por los residentes en los ayuntamientos donde se ubican los parques,

dado que el fin del Fondo de Titulización es trasladar el rendimiento económico de los parques a las zonas donde están emplazados. Tienen una parte de interés mínimo y un interés variable vinculado a la producción de energía de los parques financiados.



### Financiación de proyectos de energías renovables

En el siguiente cuadro se detallan las líneas de financiación dirigidas a proyectos con contenido medioambiental, y fundamentalmente a energías renovables, una de las líneas de financiación relevante en Caixa Galicia.

El número de proyectos y su riesgo efectivo ha crecido de forma importante en los últimos años, pasando de 190 proyectos y 720 millones en 2007 a los actuales 271 con 882 millones de riesgo efectivo (+22%).

#### EN 6 - Financiación de Caixa Galicia a proyectos de energías renovables

Proyectos financiados a 31.12.08	Numero proyectos	Riesgo efectivo (miles de €)
Biocarburantes y Biomasa	4	37.203
Cogeneración	5	42.976
Energía eólica	42	440.552
Minicentrales Hidráulicas	22	73.807
Energía solar	2	287.625
Otros	196	274
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>882.437</b>

FS9\_Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.

### Auditorías medioambientales y sociales

Como ya se ha expuesto en el indicador EN26 Caixa Galicia dispone de un Sistema de Gestión Ambiental implantado en 2006, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en su **Política Ambiental**, así como el correcto cumplimiento de sus obligaciones legales y la contribución a través de su actividad al desarrollo sostenible.

Dicho sistema de Gestión ha sido implantado y certificado conforme a la norma **UNE-EN ISO 14001:2004** (para 7 centros representativos) y adicionalmente desde 2007, se ha efectuado la inscripción en el registro **EMAS** (Esquema Europeo de Auditoría y Gestión Ambiental) para 6 de estos centros. Ambas normas requieren la certificación del comportamiento ambiental por una entidad externa acreditada, que además debe ser renovada anualmente. Por esta razón se efectúan auditorías externas con carácter anual que evalúan la implementación de nuestra política ambiental en los centros certificados.

No se efectúan auditorías de carácter social, si bien toda la información financiera y de gestión de la actuación de Obra Social es revisada anualmente por firmas de auditoría independiente. También la información social contenida en el presente informe es verificada anualmente por una firma independiente.

### **Auditorías de procedimientos de evaluación de riesgos**

El departamento de Auditoría interna de Caixa Galicia tiene entre sus cometidos la evaluación de los procedimientos de control interno de los riesgos. El alcance habitual de las tareas de auditoría para los distintos riesgos analizados es el siguiente:

#### **Riesgo de Crédito**

Anualmente se realiza una auditoría general sobre los procedimientos de seguimiento de riesgo de crédito, con especial atención a su correcta contabilización (clasificación contable y cobertura de provisiones suficiente), a través de un proceso muestral. En las visitas a las oficinas, se analizan igualmente las operaciones, verificando el cumplimiento normativo y su valoración en términos de calidad crediticia.

#### **Riesgo de mercado e interés**

Mensualmente se audita el cumplimiento de los límites internos (posiciones, resultados realizados y potenciales) fijados como política de gestión. Anualmente se revisan, en distintos trabajos, la situación de las distintas líneas de negocios y productos, evaluando los procedimientos y el riesgo asumido.

#### **Riesgo Operacional**

Se revisa periódicamente por parte de Auditoría en colaboración con el Departamento de Control de Riesgo operacional.

#### **Otros riesgos:**

El resto de riesgos, especialmente el Legal y Reputacional son abordados por el área de Cumplimiento (Normativa contra blanqueo de capitales, Mifid, y Reglamentos de Conducta) y están sometidos a auditorías internas plurianuales.

*FS 10\_Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.*

#### **Inversiones que interactúan en temas medioambientales**

El Grupo Caixa Galicia, mantiene a través de su sociedad de Cartera CxG Caixa Galicia y de dos Fondos de Capital Riesgo las siguientes participaciones con incidencia ambiental.

## FS IO - Inversiones con interacción en temas medioambientales

Miles de euros

Entidad del grupo inversora	Sociedad participada	% participación	Importe
CxG Caixa Galicia	Eolia Mistral de Inversiones S.C.R.	2%	272
	Eolia Renovables S.C.R.	1%	3.766
	Gallega de Residuos Ganaderos	40%	1.600
	Norvento Eólica	20%	12
	Sistemas Energéticos Ortegal	20%	12
	Cupa Renovables (participación indirecta en Cupa Group)	-	-
Fondo Invercaixa	Norvento Montouto	20%	7.309
	Norvento Curuxeiras	20%	7.626
	Norvento Sasdonigas	20%	1
	Norvento Neda	20%	1
Fondo Social Caixa Galicia	Allarluz, S.A.	13%	215
	<b>Total</b>		<b>20.813</b>

En el año 2008, tres nuevas sociedades se han sumado a la presencia del grupo en el campo de las energías renovables. Las tres relacionadas con el concurso eólico llevado a cabo en 2008 por la Xunta de Galicia, por el que se efectuó la adjudicación de 2.325 megavatios (Mw) de potencia, el mayor reparto eólico de la historia de Galicia.

Según el anuncio realizado el 26 de diciembre de 2008 por la Xunta, han sido admitidos a trámite nueve anteproyectos de energía eólica presentados por tres de nuestras sociedades participadas directa o indirectamente: Norvento Eólica, Sistemas Energéticos Ortegal y Cupa Renovables. Entre las tres suman una potencia total de 314,8 megavatios (Mw).

Estas participaciones se han efectuado al amparo de la alianza estratégica que el grupo Norvento Enerxía y Caixa Galicia mantienen desde 2005, año en el que impulsaron la creación de sus primeros tres parques conjuntos de aerogeneradores, en los que CXG cuenta con participaciones del 20%.

Adicionalmente se mantiene la participación en los siguientes proyectos ambientales:

**Allarluz**, pionero en la producción de energía a partir de biomasa.

**Gallega de Residuos Ganaderos**, sociedad en alianza con el grupo alimentario gallego Coren, que tiene por actividad el tratamiento de residuos agrícolas, ganaderos y forestales, y su empleo como



fuentes de energía.

Y la participación en los fondos de energías renovables **Eolia Mistral de Inversiones y Eolia Renovables**. Este último es uno de los principales grupos españoles de energías renovables por potencia instalada, con una cartera atribuible que asciende a 1.171 megavatios de energía eólica y 64 megavatios de energía solar fotovoltaica.

### Inversiones que interactúan en temas sociales

Las inversiones del Grupo con carácter social se canalizan a través de un fondo de capital riesgo; el **Fondo Social Caixa Galicia, F.C.R.** Este fondo está participado en su totalidad por Caixa Galicia a través de las dotaciones de su Obra Social, y opera en los ámbitos sociales relacionados con la asistencia socio-sanitaria, la investigación biomédica y la inserción socio-laboral de colectivos vulnerables.

#### FS IO - Inversiones con interacción en temas sociales

Miles de euros

Entidad del grupo inversora	Sociedad participada	% participación	Importe
Fondo Social Caixa Galicia	Resgal Coruña, S.L.	100%	1.000
	Resgal Ferrolterra, S.L.	100%	4.632
	Resgal Vigo, S.L.	100%	7.168
	Gainmédica, S.L. (Proyecto CIMA)	100%	2.145
	Galega Economía Social, S.L.	18%	1.243
	SOGASERSO, S.A.	28%	2.888
	<b>Total</b>		<b>19.076</b>

### Resgal

De los proyectos de inversión del Fondo Social destaca, por su importancia y volumen de inversión, el Proyecto de Centros Geroasistenciales. Consiste en la construcción de una red de centros gerontológicos en la Comunidad Autónoma Gallega para cubrir las necesidades de las personas mayores que se encuentran en situación de dependencia, así como de sus familias cuidadoras, ofertando en la actualidad

300 plazas residenciales y 60 de atención diurna.

Por cada residencia a construir, el Fondo Social constituye una sociedad mercantil, bajo el epígrafe "Resgal" (Resgal Ferrolterra, Resgal Coruña y Resgal Vigo). Estas sociedades, promotoras y propietarias de los edificios, son a las que le corresponde la garantía del fin social de acuerdo con la naturaleza de los fondos invertidos.

### Gainmédica

La sociedad Gainmédica participa en el 2% del capital del Proyecto CIMA (Centro de Investigación Médica Aplicada) promovido por la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA).

Se trata de una de las mayores inversiones realizadas en España en el sector de la investigación biomédica, con una aportación financiera global de todos los socios estimada en 152 millones de euros en los próximos diez años. La finalidad del proyecto es la obtención de procedimientos y productos terapéuticos en algunos de los principales campos de la medicina actual.

### Galega Economía Social

Fue constituida en 2003, por la "Confederación Galega de Persoas con Discapacidade" (COGAMI) para dirigir y gestionar sus centros especiales de empleo, y ayudar a afrontar el futuro laboral de las Personas con Discapacidad en nuestra comunidad.

Abarcar diversos sectores industriales, como alimentación, nuevas tecnologías, textil, medio ambiente, etc. para aumentar las posibilidades de inserción laboral de los trabajadores de sus centros de empleo. Hasta el momento han creado más de 400 puestos de trabajo y se pretende aumentar esta cifra progresivamente en los próximos años.

### SOGASERSO

Se trata de un proyecto liderado por la Xunta de Galicia conjuntamente con las dos cajas de ahorro gallegas.

Centra su actuación en la labor asistencial y tiene entre sus objetivos poner en marcha nuevas residencias de ámbito comarcal en Galicia que supon-

drán la creación de más de 750 plazas residenciales para personas mayores con dependencia y más de 350 plazas de centro de día.

Los beneficiarios de estos centros serán las personas que tengan una mayor situación de dependencia y, preferentemente, aquéllos que no dispongan de recursos suficientes para afrontar su coste.

### FS II \_Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.

Si bien hay una cifra de inversión relevante en empresas que persiguen un beneficio medioambiental o social (ver apartados anteriores), en las que se efectúa un seguimiento de sus impactos en el medio ambiente o la sociedad por ser esta la principal motivación de la inversión, no existe una política implantada de controles ambientales o sociales sobre la generalidad de las participaciones.

### FS 12\_Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.

No existen políticas de voto expresas en asuntos medioambientales o sociales, si bien, nuestras decisiones de voto deben estar presididas por la exigencia del cumplimiento de la legalidad y las mejores prácticas en las empresas participadas.

# Indicadores sociales: inclusión financiera

FS 13-FS 14

FS 13\_Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.

### Cobertura de población

Caixa Galicia cuenta en la actual con una red de 891 oficinas, de las que 883 son operativas y 9 de repre-

sentación. Aunque somos una entidad de rango nacional con oficina en todas las provincias españolas, conservamos una importante presencia en nuestro territorio de origen, Galicia, con 463 oficinas (52%), lo que nos permite ofrecer **una cobertura financiera al 93% de la población gallega.**

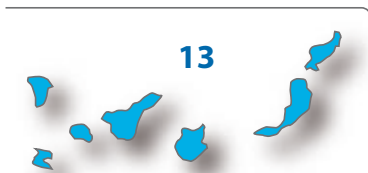
### FS 13 - % Cobertura Servicios Financiero Caixa Galicia

	Ayuntamientos	Población
<b>Poblaciones de Galicia con oficina de Caixa Galicia</b>	236	2.593.966
<b>Total ayuntamientos Galicia</b>	442	2.784.169
<b>% Cobertura Caixa Galicia en Galicia</b>	53,39%	93,17%

(Fuente: Cálculo obtenido en base a las cifras oficiales de población del Padrón Municipal de 1 de enero de 2008, publicados por el Instituto Nacional de Estadística- INE).

**Una red de 891 oficinas** Presencia en todas las provincias españolas

Oficinas Operativas en España por comunidades autónomas



<b>Total oficinas</b>	<b>891</b>
Galicia	464
Resto de España	410
Operativas Extranjero	9
<b>Total Operativas</b>	<b>883</b>
<b>Representación Extranjero</b>	<b>8</b>

**Presencia en localidades con baja densidad demográfica**

Asimismo, el modelo de banca de proximidad que mantiene Caixa Galicia se percibe en la significati-

va presencia en zonas geográficas con escasa densidad demográfica, con el 45% de las oficinas de Galicia y Castilla y León ubicadas en poblaciones con menos de 10.000 habitantes.

### Oficinas en ayuntamientos con baja densidad demográfica

Miles de euros

Nº Habitantes	Nº Oficinas
>1000	15
1000-2000	54
2000-5000	93
5000-10000	77
<b>Total</b>	<b>239</b>
<b>% oficinas sobre el total de Galicia y Castilla León</b>	<b>44,84%</b>

### Prestación de servicios financieros en exclusividad

Caixa Galicia ofrece servicios financieros en exclusividad en un total de **46 localidades todas ellas de Galicia y León**, en las que no hay presencia de ninguna otra entidad financiera.

Disponemos adicionalmente de **2 oficinas móviles** que facilitan el acceso a los servicios bancarios a personas con problemas de movilidad o poblaciones con dispersión geográfica. Estas unidades prestan servicio de forma periódica a **9 localidades en las que no hay oficina fija de ninguna entidad financiera**, así como en aquellos eventos en los que se requiere reforzar este servicio (ferias, festivales, eventos deportivos...).



## Canales alternativos

La preocupación por prestar un servicio accesible y sin limitaciones horarias, nos ha llevado además a desarrollar una red multicanal en la que los clientes puedan acceder a nuestros servicios financieros no solo a través de la red de oficinas, sino también a través de otros canales, desarrollando productos pioneros que facilitan la accesibilidad y la prestación de servicios de valor añadido.

La Banca Virtual de Caixa Galicia ha sido uno de los canales que ha adquirido un mayor protagonismo en los últimos años. Nos estamos refiriendo a la **Banca Electrónica** (Caixa Activa para particulares y Caixa Gestión para empresas), la **Banca telefónica** y la **Banca On line**.

## FS 14\_Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.

Tal y como se describe en el punto anterior, los principales canales de relación con nuestros clientes tienen lugar, principalmente, a través de nuestra **red de oficinas, los canales alternativos** y, cada vez con mayor intensidad, de los distintos **portales Web** de Caixa Galicia.

Por este motivo, durante los últimos años se ha realizado un esfuerzo intensivo en estos ámbitos por favorecer la inclusión financiera de aquellos colectivos que presentan algún tipo de discapacidad que les dificulte el acceso a los servicios financieros.

## Accesibilidad en la red de oficinas de Caixa Galicia

El **Plan de Normalización de Oficinas** de Caixa Galicia, aprobado en 2008, incluye una serie de directrices para el diseño y construcción de todas las nuevas aperturas de oficinas y reformas de locales. Con ello se favorece la coordinación de todas las áreas implicadas de tal manera que se cumplan los distintos requerimientos legales así como las exigencias de nuestro sistema de gestión ambiental (certificaciones ISO 14001 y EMAS) o de prevención de riesgos laborales (certificación OHSAS:18001).

En el caso concreto de la **accesibilidad**, estas directrices incluye actuaciones como:

- Mejoras de los accesos a locales, eliminando los escalones existentes mediante la formación de un rampa o instalación de salvaescaleras.
- Consideración de las condiciones de accesibilidad en la búsqueda de nuevos locales, descartando aquellos que no puedan cumplir este requisito.
- Dimensionamiento de los accesos y la distribución interior de los espacios, de manera que faciliten el desplazamiento a personas con movilidad reducida.
- Dotación de aseos de minusválidos, con la superficie y elementos necesarios según normativas. Igualmente, en los procesos de reforma y siempre que por dimensiones de local sea posible, se están dotando de aseos de estas características.
- Cajeros automáticos, contemplando en algunos procesos de obra de oficinas la ubicación de cajeros que puedan ser utilizados por personas con movilidad reducida. Aunque no existe una

cuantificación exacta del número de cajeros accesibles, se estima que suponen más del 50% del total (1031 cajeros).

Estas actuaciones que ya se iniciaron en el año 2005, han permitido la optimización del 44% de la red de oficinas de Caixa Galicia a finales de 2008.

### Accesibilidad en la Web de Caixa Galicia: Proyecto "Somos accesibles"

Durante 2008, la web Corporativa <http://www.caixagalicia.es/> ha alcanzado las 9 millones de visitas. Este crecimiento experimentado es la respuesta de los usuarios al lanzamiento de una **nueva versión**, que favorece, además de la **claridad del diseño, contenidos mejor estructurados y navegación más fácil**, el nivel de Accesibilidad "AA" requerido por la Ley de Medidas para el Impulso de la Sociedad de la Información.

El objetivo del **Grupo Caixa Galicia** es conseguir que cualquiera de sus sitios web, de nueva creación o actualizado, **cumpla al menos el nivel de Accesibilidad "AA"**, lo que supone un paso más respecto a los objetivos del año anterior, donde se había marcado una accesibilidad mínima nivel "A".

Este compromiso con la Accesibilidad Web se plasma en "**Somos Accesibles**", un proyecto lanzado en 2006 con el objetivo de facilitar el acceso y navegación en la Web a todos los usuarios.

Para ello, Caixa Galicia compromete parte de sus recursos en:

- **Jornadas anuales de Accesibilidad Web:** para la formación y sensibilización de los editores de contenido. En estas jornadas se cuenta con empresas de reconocido prestigio en Accesibilidad Web, como Fundación CTIC o Technosite.

Este año se organizarán las V Jornadas de Accesibilidad Web Caixa Galicia.

- Realización de una demostración práctica de los principales dispositivos y ayudas técnicas que utilizan las personas invidentes para navegar por la Web, en **colaboración con ONCE**.
- **Equipo de Accesibilidad Web interno:** realiza revisiones periódicas de los portales Web, identificando y corrigiendo incidencias .
- Próximamente, el proyecto "Somos Accesibles" dispondrá de un sitio web como referencia del trabajo realizado por Caixa Galicia en la Accesibilidad Web.

### Usabilidad Web

**Caixa Galicia** ha creado un "Laboratorio de Usabilidad Web" con el objetivo de mantener y mejorar la usabilidad de los distintos portales. Se entiende por **Usabilidad** la capacidad de un portal de ser comprendido, utilizado y ser lo más atractivo posible para el usuario.

Dentro de las tareas realizadas se incluyen **Tests con Usuarios reales** para ver el nivel de comprensión de las páginas informativas así como la facilidad de seguir los distintos procesos existentes en los portales.

Dentro de esta estrategia de continua mejora de la usabilidad, Caixa Galicia también ha implantado un **nuevo buscador dentro de sus webs, basado en tecnología de Google**. Ello facilitará a los usuarios encontrar la información, de una manera más cómoda.

## Accesibilidad lingüística

Actualmente todas las webs de Caixa Galicia se publican en **castellano y gallego**, ampliándose adicionalmente al **inglés** las siguientes Webs:

- **Información a inversores**
- **Memoria Anual 2007**
- **Fundación Caixa Galicia**
- **Caixa Gestión**
- **Anticipos de Pago** (se ha traducido a 7 idiomas).

El **Manual de Estilo Interno de Gallego** esboza los criterios de redacción en gallego según la normativa de la Real Academia Gallega. Asimismo, se han implementado herramientas de Traducción Asistida (TA) con aplicaciones de Memorias de Traducción y Bases de Datos de terminología técnica, que permiten dar coherencia y homogeneidad lingüística a todas las publicaciones de Caixa Galicia.

En el ámbito de la **web 2.0**, desde julio 2008 el Departamento de Traducción publica **Galeteca**, un blog orientado al buen uso del gallego que recoge recursos lingüísticos y bibliografía, enlaces a webs y noticias relevantes al mundo gallego parlante y ofrece apuntes terminológicos con links a ejemplos de la **Web Corporativa de Caixa Galicia**.

También en el ámbito de gestión financiera se han producido avances, con la implantación en la **Banca Telefónica (Call Center)**, de una nueva tecnología basada en el reconocimiento de voz para la realización de consultas y operaciones de manera automatizada por parte de los clientes. Este servicio está disponible en castellano, gallego y catalán, lo que permite utilizar este servicio automático en su lengua habitual.

En la actualidad la Banca Telefónica cuenta con más de 100.000 usuarios que realizan mensualmente una media de 400.000 operaciones y consultas, lo que supone, junto al servicio de banca electrónica, más del 25% del total de las transacciones. **Alrededor del 15% de las llamadas recibidas en la banca telefónica se realizan en gallego.**

Con este proyecto, la entidad completa su gama de servicios electrónicos disponibles en gallego, como son la mayoría de sus sitios web, su banca electrónica de particulares -Caixa Activa-, la de empresas -Caixa Gestión-, su banca móvil -Activa Móvil- y su pasarela de pagos para comercio electrónico.





# Enfoque de gestión de productos y servicios

FS 15

FS 15\_Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.

Caixa Galicia pone a disposición de todos los empleados una completa documentación en materia de **cumplimiento normativo y buenas prácticas bancarias**. La documentación relevante se presenta bien como **políticas, procedimientos o como normas** y contempla ámbitos como la protección del inversor (MIFID por ejemplo), el Blanqueo de Capitales y Financiación de Actividades Terroristas, Conflictos de Interés, etc.

**Códigos de conducta**

Además de este conjunto de normas y procedimientos, hay que destacar los códigos de conducta diseñados por la Caja para garantizar que los intereses de la entidad y sus empleados están en concordancia con el interés de sus clientes. Entre ellos destacamos:

- **Reglamento Interno de Conducta en el ámbito de mercado de valores.**
- **Código Ético para empleados de Caixa Galicia** aprobado en 2008.

**Orientación al cliente**

Caixa Galicia sigue un modelo centrado en la banca minorista que se vuelca en la cobertura integral de las necesidades financieras de los clientes ofreciéndoles

productos y servicios innovadores, de calidad y adaptados a sus requerimientos específicos.

Para lograr este objetivo de vinculación, fidelización y ampliación de su base de clientes, Caixa Galicia se apoya en dos pilares básicos:

- Un capital humano profesional y proactivo que reacciona con dinamismo a las nuevas realidades del entorno, volcándose en una banca de relaciones que busca la mejor atención a nuestros clientes.
- Una plataforma de distribución multicanal que, con un soporte tecnológico puntero, permite al cliente decidir cómo y cuándo realizar su operativa financiera, bien a través de la oficina tradicional o recurriendo al apoyo de los diferentes canales alternativos puestos a su disposición (banca electrónica/online, medios de pago, cajeros,...).

También se han reforzado ámbitos como la segmentación de clientes, la eficiencia de nuestra estructura de distribución y la oferta de capacidad tecnológica de primer nivel.

Adicionalmente ha sido importante el esfuerzo realizado en 2008 por Caixa Galicia reaccionando a los importantes cambios derivados de la situación económica actual, con una nueva orientación en el diseño de productos, potenciando aquellos más orientados a la protección del cliente y a la atención de sus necesidades en estos momentos de crisis económica. Un ejemplo importante es el proyecto **Caixagaliciate**.

## CAIXAGALICIA

Caixagalíciate es una nueva forma de entender la relación con nuestros clientes lanzada a finales del ejercicio 2008, con la preocupación por poner a su disposición soluciones sencillas e imaginativas adaptadas a las necesidades financieras de cada persona, de cada familia o de cada pyme/empresa.

Se trata de una serie de acciones pensadas para que los clientes puedan afrontar este nuevo ciclo económico con confianza y tranquilidad, minimizando el riesgo que afrontamos, con productos de activo y de pasivo especialmente diseñados para ellos, como el "Seguro de protección de ingresos" al domiciliar su nómina, el "Seguro de protección de pagos con la hipoteca o con los préstamos", etc.

Con esta iniciativa se pretende actuar fortaleciendo el tejido productivo, apoyando iniciativas que generen empleo, atendiendo a los sectores más necesitados, como los mayores, y poniendo a su disposición productos que les permitan afrontar el futuro con optimismo y confianza.



## Indicadores de desempeño: educación financiera

FS 16

FS 16\_Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.

En mayo de 2008 se presentó por parte del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de

Valores (CNMV) un "**Plan de Educación Financiera**" con el objetivo de promover la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos para que puedan afrontar en las mejores condiciones el nuevo contexto económico.

Esta iniciativa que se alinea con los más avanzados planes de formación llevados a cabo en Europa, sigue los principios y recomendaciones de la OCDE y la Comisión Europea de contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de conocimientos para adoptar sus decisiones financieras informadas y apropiadas.

La mejora de la cultura financiera de la población, contribuye a fomentar tanto la estabilidad y confianza en el sistema financiero como el crecimiento económico al tiempo que dota a los ciudadanos de herramientas para sus propias decisiones personales, ya que las casi todas las circunstancias vitales están vinculadas a hechos financieros.

Como consecuencia de esta iniciativa Caixa Galicia y el resto de cajas integradas en la Comisión de RSC de la CECA, han puesto en marcha un grupo de trabajo para abordar posibles actuaciones dirigidas a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos.

Si bien a partir de ahora se pondrán en marcha iniciativas relevantes en este sentido, hay una serie de actuaciones que ya veníamos efectuando para promover la formación financiera en nuestro entorno, entre las que se pueden citar por su relevancia las siguientes:

### VIII Edición del Juego de la Bolsa

El Juego de la Bolsa es una competición con 25 años de antigüedad dirigida a **estudiantes de enseñanza secundaria y formación profesional** de toda Europa, con el fin de promover y estimular el interés de la juventud por los temas bursátiles. El Juego se adapta continuamente e intenta cada año incorporar las novedades que lo hagan ser uno de los juegos más reales de bolsa que actualmente se pueden encontrar en Internet.

Caixa Galicia participa en este proyecto desde hace siete años, premiando a los ganadores de las distintas ediciones. En el año 2008 han participado cerca de 800 equipos gallegos formados por 4.000 alumnos con el objetivo de alcanzar, en un período de 10 semanas, la mayor revalorización de un capital inicial de 50.000 euros, efectuando compras y ventas de una selección de 175 valores.

Además de la recompensa a los ganadores, un punto importante en el desarrollo del Juego es la labor de los bolsamonitores, un **equipo formado por profesionales de Caixa Galicia** que proporcionan a los participantes asesoramiento y formación sobre el funcionamiento de los mercados bursátiles a través de charlas presenciales en los centros escolares.

### ITE: Instituto Tecnológico empresarial Caixa Galicia

ITE Caixa Galicia <http://www.itecaixagalicia.com/> se lanzó en 2004 respondiendo a un concepto de Universidad Corporativa Abierta pionero en España. Este modelo es una **combinación de Escuela de Negocios con Universidad Corporativa**, que mantiene alianzas con centros de prestigio nacional e internacional como ICADE, ESADE, London School of Economics, INSEAD, etc.

Caixa Galicia dedicó a formación a través de este centro un importe **2,4 millones de euros**, que han permitido que un importante número de estudiantes y empresarios hayan recibido formación en el centro.

En 2008 pasaron por las aulas del ITE **2.800 personas**, se realizaron **casi 250.000 horas lectivas y se desarrollaron** doce programas de posgrado así como numerosas actividades formativas realizadas en toda Galicia. En total, en los cinco años de actividad, 800 postgraduados provenientes de sus aulas se han incorporado al mercado laboral para aportar el conocimiento adquirido. Entre sus objetivos se encuentra el esfuerzo por ofrecer:



- **Formación innovadora** y actualizada para los **directivos y profesionales**, adaptada a las **temáticas y formatos más demandados por las empresas**.
- **Fomento del empleo**, acercando la formación de los jóvenes universitarios a las demandas de las empresas, facilitándolo mediante becas de estudio y condiciones especiales de financiación.
- Un **foro empresarial** donde se ponen sobre la mesa temas de actualidad y se contribuye, mediante su debate e investigación, al desarrollo empresarial.

### **CIEF Caixa Galicia: Centro de Investigación Económica Financiera**

El Centro de Investigación Económica y Financiera (CIEF) es un órgano creado en el año 1999 en el seno de la Fundación Caixa Galicia, con el objetivo de contribuir a un mejor conocimiento de los ámbitos socioeconómico y financiero de nuestro país, al tiempo que se ha constituido en un foro relevante para la reflexión sobre los retos de la sociedad, haciendo de puente entre la comunidad investigadora y los agentes económicos y sociales.

Hasta la fecha, más de un centenar de investigadores de las tres universidades gallegas así como de otras españolas y extranjeras y centros de investigación internacionalmente reconocidos, colaboran con el CIEF Caixa Galicia y lo sitúan como uno de los observatorios de referencia en temas económicos en España.

Las distintas líneas de investigación desarrolladas por el CIEF conjugan proyectos estables con otros de carácter puntual derivados de la coyuntura económica. Entre ellas están: Análisis de coyuntura y predicción, demografía, mercado de trabajo y ser-

vicios sociales, crecimiento económico regional, estudios sectoriales, infraestructuras y ordenación del territorio, financiación autonómica, responsabilidad social corporativa, I+D+i, desarrollo sostenible y medio ambiente y economía financiera, es decir, los temas más importantes de la economía actual.

También, y en el marco de las **Cátedras Fundación Caixa Galicia**, constituidas como una colaboración entre el CIEF y las universidades de Santiago de Compostela y Vigo, se han organizado en 2008 las siguientes actividades:

- **XVII Congreso de la Sociedad Española de Economía de la Educación.**
- Ciclo de conferencias «**Capital social: Una aproximación económica**».
- Ciclo de conferencias «**¿Cómo medir la globalización económica?: Teoría y evidencia empírica**».
- Conferencia «**Ciencia y sociedad. Una perspectiva desde el CSIC**».
- Ciclo de conferencias «**La economía española ante dos retos: Productividad y competitividad**».
- **Curso de verano «Resultados del mercado de trabajo en el siglo XXI: La otra cara de la creación de empleo en España».**

### **Formación on-line para el usuario de productos financieros**

En la web [www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es) se encuentra a disposición de los usuarios una serie de utilidades financieras con las que se favorece una comprensión más profunda de los distintos productos y servicios propios de la actividad financiera.

### Guías financieras:

Con las Guías Financieras se facilita a cualquier usuario información práctica de las características más importantes de los principales productos, facilitando una toma de decisión objetiva y razonada:

- **Compra de la Vivienda**
- **Préstamos Personales**
- **Tarjetas**
- **Fondos de Inversión**
- **Planes de Pensiones**
- **Seguros**
- **Comercio Electrónico**
- **Comercio Exterior**
- **Leasing**
- **Renting**
- **Factoring**
- **Descuento**
- **Guía IRPF 2007**
- **Optimizador Fiscal**

### Simuladores:

Los simuladores de Caixa Galicia permiten al usuario conocer las **condiciones personalizadas** antes de contratar su hipoteca, seguro, préstamo, leasing, fondo de inversión o depósito de Caixa Galicia, lo cual supone un **filtro adicional al asesoramiento de nuestros profesionales**:

- **Simuladores de Hipotecas**
- **Simuladores de Depósitos**
- **Simuladores de Préstamos Personales**
- **Simuladores de Fondos de Inversión**
- **Simuladores de Planes de Pensiones**
- **Simuladores de Seguros**
- **Simuladores de Leasing Mobiliario y Leasing Inmobiliario**

Si bien en el futuro se pretenden desarrollar actuaciones más ambiciosas para la promoción de la cultura financiera, contamos ya con un abanico importante de acciones que dan apoyo e información a la sociedad en general y a nuestra clientela en particular.

## Informe de Progreso del Pacto Mundial (COP)

Desde el año 2003, **Caixa Galicia** se encuentra entre las **empresas firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, en virtud del cual la Entidad se compromete a integrar, en su estrategia y operaciones, 10 principios de carácter social, ambiental y laboral, así como a **informar públicamente de sus avances en los "Informes de Progreso - COP"**, que cada año elaboramos y remitimos a Naciones Unidas y al público general.

A partir de ese año, y hasta el 2007, Caixa Galicia venía elaborando dos informes independientes, uno de acuerdo al GRI (Global Reporting Initiative), de acuerdo a su guía para elaboración de memorias de sostenibilidad, y otro específico para el Pacto Mundial.

Dado lo complementario de las informaciones presentadas, y siguiendo las recomendaciones de GRI, desde el pasado año integramos en nuestra memoria de RSC una **asociación de contenidos en la que vinculamos los indicadores GRI con los 10 principios del Pacto Mundial**.

Esta asociación de contenidos se realiza de acuerdo con el **documento publicado conjuntamente por ambas organizaciones** ("Making the Connection" - "Estableciendo la conexión"), el cual nos permite integrar bajo un mismo informe anual, toda la información relativa a RSC aplicable a nuestra Entidad, cumpliendo en consecuencia con el compromiso de presentar nuestro **Informe de Progreso 2008**.



Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores del GRI	Capítulo Memoria RSC 2008	Apartado Memoria RSC 2008
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>PRINCIPIO 1</b> Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	EC5	Dimensión Económica	Presencia en el mercado
		LA4	Dimensión Laboral	Relaciones empresas/trabajadores
		LA6, LA7, LA8, LA9	Dimensión Laboral	Salud y Seguridad en el trabajo
		LA13, LA14	Dimensión Laboral	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
		HR1, HR9	Dimensión Social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
		PR1, PR2	Desempeño productos	Salud y Seguridad del cliente
	<b>PRINCIPIO 2</b> Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	EC5	Dimensión Social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		LA4	Dimensión social: Sociedad	Política Pública

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores del GRI	Capítulo Memoria RSC 2008	Apartado Memoria RSC 2008
<b>TRABAJO</b>	<b>PRINCIPIO 3</b> Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4	Dimensión Laboral	Relaciones empresas/trabajadores
		HR1, HR3, HR5	Dimensión Social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
	<b>PRINCIPIO 4</b> Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1, HR3, HR7	Dimensión Social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
	<b>PRINCIPIO 5</b> Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1, HR3, HR6	Dimensión Social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
	<b>PRINCIPIO 6</b> Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	EC7	Dimensión Económica	Presencia en el mercado
		LA2	Dimensión Laboral	Empleo
		LA13, LA14	Dimensión Laboral	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
		HR1, HR4	Dimensión Social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores del GRI	Capítulo Memoria RSC 2008	Apartado Memoria RSC 2008
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>PRINCIPIO 7</b> Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EC2	Dimensión Económica	Desempeño Económico
		EN18	Dimensión Ambiental	Emisiones, vertidos y residuos
		EN26	Dimensión Ambiental	Productos y Servicios
		EN30	Dimensión Ambiental	General
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
	<b>PRINCIPIO 8</b> Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1, EN30	Dimensión Ambiental	Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones, vertidos y residuos Productos y servicios Cumplimiento normativo Transporte General
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
		PR3, PR4	Desempeño productos	Etiquetado de productos y servicios
		EN2	Dimensión Ambiental	Materiales
		EN5, EN7	Dimensión Ambiental	Energía
	<b>PRINCIPIO 9</b>	EN10	Dimensión Ambiental	Agua
		EN18	Dimensión Ambiental	Emisiones, vertidos y residuos
		EN26, EN27	Dimensión Ambiental	Productos y servicios
		EN30	Dimensión Ambiental	General
		SO5	Dimensión social: Sociedad	Política Pública

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores del GRI	Capítulo Memoria RSC 2008	Apartado Memoria RSC 2008
<b>ANTI-CORRUPCIÓN</b>	<b>PRINCIPIO 10</b> Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2	Dimensión social: Sociedad	Corrupción
		SO6	Dimensión social: Sociedad	Política Pública



