

INFORME DE

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



 CAIXA GALICIA



 CAIXA GALICIA



INFORME DE

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





ESTE INFORME ESTÁ  
IMPRESO EN PAPEL  
ECOLÓGICO Y HA SIDO  
FABRICADO MEDIANTE  
PROCESOS  
RESPETUOSOS CON EL  
MEDIO AMBIENTE

I		
	Carta del Presidente . . . . .	4
2		
	Perfil de Caixa Galicia - Principales Magnitudes. . . . .	9
3		
	Caixa Galicia y la responsabilidad social corporativa Una Constante en el tiempo . . . . .	15
4		
	Gobierno corporativo . . . . .	25
5		
	Caixa Galicia y sus clientes. . . . .	37
6		
	Caixa Galicia y sus empleados. . . . .	59
7		
	Caixa Galicia y la sociedad. . . . .	77
8		
	Caixa Galicia y sus proveedores . . . . .	95
9		
	Caixa Galicia y el medio ambiente . . . . .	101
10		
	Indicadores GRI . . . . .	113

## carta DEL PRESIDENTE



A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is positioned below the portrait of the man.

*El proceso de transformación que ha vivido la actividad empresarial en la última mitad del siglo XX, ha traído consigo un modelo económico globalizado y de intensa competencia, en el que la dimensión, la innovación y la reducción de costes se convirtieron en ejes prioritarios en la estrategia empresarial.*

*Inmersos en esta transformación, en no pocas ocasiones la práctica empresarial descuidó algunas de las demandas que surgían de los ciudadanos que reclamaban una sociedad más justa y transparente, más equitativa, y más respetuosa con su entorno.*

*Sin embargo, cada vez más las empresas toman conciencia de los efectos perniciosos de esta forma de actuar, que amenazan tanto la sostenibilidad de su crecimiento como el desarrollo económico y social de sus áreas de influencia, contexto en el que la reputación de la organización se convierte en uno de sus principales activos. A ello se ha sumado el comportamiento exigente y comprometido de los ciudadanos, para impulsar prácticas responsables y transparentes que hagan compatibles los lícitos intereses económicos de cualquier empresa, con el beneficio a la sociedad y a su medio ambiente.*

*Se trata de una conducta que guarda una especial consonancia con el modelo socio económico que ha estado presente en la actuación de Caixa Galicia desde sus orígenes. Como Caja de Ahorros que somos, en todos estos años, hemos tratado de contribuir a evitar la exclusión de los colectivos vulnerables, invirtiendo en obra social y en cultura, dando cumplida cuenta de conductas sociales como la protección del medio ambiente, el fomento de valores sociales, el respeto a la diversidad y la no discriminación.*

*Pero el afán por seguir mejorando no nos permite ser autocomplacientes. Nuestra estrategia empresarial debe estar permanentemente perfeccionándose y adecuándose a las exigencias de la sociedad. Para ello el Consejo de Administración ha aprobado en el ejercicio 2003 la implantación de un modelo de Responsabilidad Social Corporativa que pretende dejar claro que, como nos gusta afirmar, la responsabilidad social en Caixa Galicia va más allá de su Obra Social. Con él, se persigue involucrar a todos los ámbitos de la organización en un proyecto de sostenibilidad que presida sus relaciones con clientes, empleados, proveedores y consejeros, y todas sus actuaciones desde la triple vertiente económica, social y medioambiental.*

*Como muestra pública de este compromiso, Caixa Galicia se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, siendo la primera Caja de Ahorros que ha adoptado esta decisión.*

*Este primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa que tengo el honor de presentarles, es la constatación efectiva de nuestra vocación. Con el pretendemos rendir cuentas y trasladar a los ciudadanos nuestras líneas de actuación, reflejando las iniciativas abordadas y apuntando las áreas en las que tendremos que mejorar:*

*Podrán comprobar que, entre otras actuaciones, se ha constituido un Grupo de Trabajo multidisciplinar encargado de acometer las acciones que permitan una implantación continuada de las pautas de Responsabilidad Social, que los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Comisión de Control han sido adaptados en consonancia con el Informe Aldama, que se ha iniciado un plan de adecuación de oficinas que pretende facilitar un servicio más personalizado a los clientes, o que la sensibilidad medioambiental ha permitido lograr un esperanzador nivel de reciclaje de papel y consumibles.*

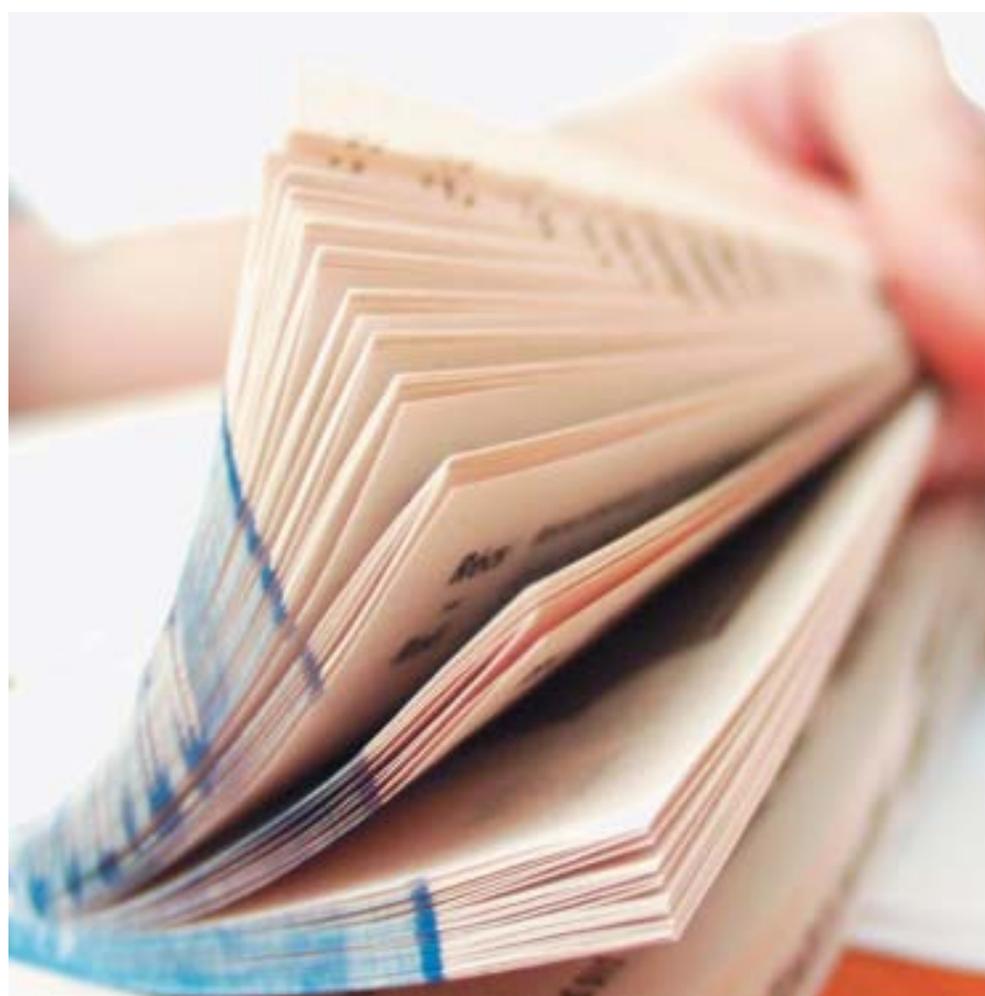
*Se trata en definitiva, de un compromiso de continuidad y estabilidad, que reforzará la política de transparencia de la entidad, y completará los Informes que anualmente se presentan sobre la actividad económico-financiera y sobre la labor desarrollada por la Obra Social y la Fundación Caixa Galicia.*

*Les invito pues, a que continúen con una lectura detallada de nuestra visión de la Responsabilidad Social, la cual está recogida en el epígrafe "Caixa Galicia y la RSC. Una constante en el tiempo", y a que valoren el conjunto de iniciativas que hemos abordado en este año. Este Informe es un punto de partida para seguir mejorando en los próximos años, perfeccionando nuestra capacidad de comunicación, y las iniciativas y propuestas que aquí se trasladan.*

*Mauro Varela Pérez*

*Presidente del Consejo de Administración de Caixa Galicia*







EPÍGRAFE 2

## PERFIL DE CAIXA GALICIA PRINCIPALES MAGNITUDES

## PRESENTACIÓN DE CAIXA GALICIA

La Caja de Ahorros de Galicia es una entidad sin finalidad lucrativa y de naturaleza fundacional, que compagina su actividad como una de las diez principales entidades financieras españolas, con su clara vocación social destinando más del 30% de sus beneficios a ámbitos socio-culturales.

### ORIGEN

### RESULTADO DE LA INTEGRACIÓN TOTAL O PARCIAL DE 12 ENTIDADES

- En 1876 se aprobó el Acta Fundacional de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de La Coruña, germen de la Entidad actual.
- En 1978 se crea la CAJA DE AHORROS DE GALICIA a partir de la fusión entre la Caja de Ahorros de La Coruña y Lugo, y la Caja de Ahorros de Ferrol.

### ACTIVIDAD

### BANCA MINORISTA Y ACTIVIDAD EN MERCADOS FINANCIEROS

- Las familias suponen el 50% de la financiación concedida a residentes.
- 38% de las empresas gallegas son clientes de Caixa Galicia.
- 5ª entidad financiera española por volumen en cartera de valores.

### GRUPO EMPRESARIAL

### IMPLICADA CON EMPRESAS Y SECTORES ESTRATÉGICOS

- 905,8 mill. de euros en participaciones empresariales.
- Presente en sectores como el energético, alimentario, telecomunicaciones, financiero, papelerero, transporte, ...
- Instrumento de diversificación: el volumen de operaciones del Grupo de Empresas ascendió a 211 mill. de euros en 2003.

### ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

### EN TODAS LA CC.AA. Y PORTUGAL

- Red de oficinas
  - 715 oficinas en España, Europa e Iberoamérica.
  - el 35% de la red FUERA DE GALICIA.
- Canales alternativos
  - 36% de las operaciones fuera de la oficina.
  - 270.606 clientes de banca electrónica.
  - 219,2 mill. euros de negocio a través de la oficina virtual.

RED DE OFICINAS 2003 AGRUPADAS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



TOTAL: 715 OFICINAS (8 DE REPRESENTACIÓN)

### CAPITAL HUMANO

- 3.431 empleados: 33% mujeres y 67% hombres.
- El 99,42% de la plantilla tiene contrato fijo.
- El empleo femenino ha crecido un 40% en los últimos 5 años.
- El 47% de los empleados son titulados universitarios.

## MAGNITUDES BÁSICAS (Importes en millones de euros)

Cientes	1.932.300	Volumen de negocio	30.290
Cientes banca electrónica	270.606	Inversión credicia neta	12.047
		Recursos captados de clientes	18.243
		Activo total	26.539
		Recursos propios computables	1.687
Empleados	3.431	Cartera de valores	10.007
Oficinas	715	Margen de explotación	266
Cajeros automáticos	863	Impuestos y otros tributos	37,3
TPVs	20.299	Dotación Obra Social	51,5
Tarjetas operativas	894.590	% Dotación OBS/Bfos.	31%
<b>SOLVENTE</b>		<b>TASA DE MOROSIDAD EN MÍNIMOS</b>	
Tasa de morosidad			0,37%
Ratio BIS			12,64%
Cobertura activos dudosos			573,11%
<b>EFICIENTE</b>		<b>LOS GASTOS MÁS BAJOS DEL SECTOR</b>	
GE/MO			52,47%
Gastos explotación / ATM			1,14%
Δ Productividad / empleado			15,81%
<b>RENTABLE</b>		<b>25 AÑOS DE CRECIMIENTO SOSTENIDO DE BENEFICIOS</b>	
Beneficio antes de impuestos			
Individual			201
Consolidado			215
ROE			10,79%
<b>RATING</b>		<b>LARGO PLAZO</b>	<b>CORTO PLAZO</b>
Moody's		A1	P1
Fitch Ratings		A+	F1
<b>POSICIÓN EN EL RANKING</b>			
	<b>IMPORTE</b>	<b>CAJAS ESPAÑA</b>	<b>SIST. FIN. GALLEGO</b>
Activo total	26.539	5	1
Volumen de negocio	30.290	7	1
BAI (individual)	201	5	1
Gastos explotación / ATM	1,14%	1	1
Dotación OBS	51,5	4	1

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El compromiso de Caixa Galicia con la sociedad va más allá de su labor social, e involucra a toda la Organización con un modelo de sostenibilidad que está presente en la relación con clientes, empleados, proveedores y consejeros, desde una triple vertiente: económica, social y medioambiental.

		PÁG.
	<b>CAIXA GALICIA Y SUS CLIENTES</b>	37
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VALORACIÓN: nivel de fidelidad por encima del sector.</li> <li>• NUEVO MODELO DE OFICINAS: adecuación de 40 en 2003.</li> <li>• REDUCCIÓN TIEMPOS ESPERA: se incrementó en un 176% el uso de cajeros por parte de pensionistas.</li> <li>• MEJORA DE PROCESOS: Certificado CMM calidad de software.</li> <li>• RECONOCIMIENTO: "Entidad Financiera 2003" según AUSBANC.</li> </ul>	38
<b>PRODUCTOS IMPACTO SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FINANCIACIÓN A EMPRESAS: 149 mill. de euros en líneas preferentes.</li> <li>• MICROCRÉDITOS: 65 operaciones, 1,18 mill. de euros concedidos.</li> <li>• VIVIENDA: 123 mill. de euros para VPO, 1,5 mill. de euros para erradicar el chabolismo.</li> <li>• PRODUCTOS ÉTICOS Y SOLIDARIOS: Fondo Ético (donación de una parte de la comisión de gestión a Cáritas España).</li> <li>• APOYO AA.PP. en la relación con ciudadanos (5 mill ops. tramitadas).</li> </ul>	48
	<b>... Y LA SOCIEDAD</b>	51,5 MILLONES DE EUROS A ACCIÓN SOCIAL 77
<b>IMPACTO ECONÓMICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIRECTO: la aportación al VAB de Galicia se sitúa en el 1,4%.</li> <li>• EFICIENTE intermediación financiera: 4.745 mill. de euros.</li> <li>• presencia en empresas de SECTORES ESTRATÉGICOS: ENCE, Pescanova, Unión Fenosa, ENA.</li> </ul>	77
<b>IMPACTO SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COHESIÓN SOCIAL: Se destina un 27% DEL PRESUPUESTO DE 2003 (en los años 80 se asignaba un 1%)</li> <li>• APOYO A ONG'S: 435 organizaciones integradas en SOCIALIA.</li> <li>• SOLIDARIDAD INTERNACIONAL: 10 proyectos en el tercer mundo. 43 desde 1999.</li> <li>• AYUDANDO AL QUE AYUDA: 7 MILL. DE EUROS a 1.200 asociaciones.</li> <li>• MÁS DE 3.000 actividades en 243 municipios. 1,2 mill. de asistentes.</li> </ul>	78
	<b>... Y SUS ÓRGANOS DE GOBIERNO</b>	25
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CUMPLIMIENTO DEL INFORME ALDAMA: Transparencia, Independencia, Eficiencia y Evitar conflictos de interés.</li> </ul>	25
<b>ÓRGANOS DE GOBIERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La naturaleza de las cajas y el régimen de sus Órganos de Gobierno determinan que los integrantes de estos órganos sean encuadrables COMO INDEPENDIENTES.</li> </ul>	27

- Aprobación por parte del Consejo de Administración del MODELO DE RSC de la entidad. 20
- 1ª caja española adherida al PACTO MUNDIAL de Naciones Unidas.

...Y EL MEDIO AMBIENTE		9 MILLONES DE EUROS PARA IMPACTO PRESTIGE	101
EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL	• REDUCCIÓN CONSUMO PAPEL: 112 Tn ahorradas.		102
	• RECICLAJE: 149 Tn papel, 1.801 cartuchos impresoras y 969 kg de fluorescentes.		
EN LA FINANCIACIÓN	• FINANCIACIÓN: 300 mill. de euros proyectos de energías renovables.		107
	• ACUERDO CON DESARROLLOS EÓLICOS S.A. para impulso energía eólica en Galicia.		
EN LA DIFUSIÓN	• Programa MUNICIPIOS SALUDABLES Y SOSTENIBLES, concurso ideas SEO/BIRDLIFE, exposiciones, talleres, voluntariado, etc..		108

...Y LOS EMPLEADOS			59
MODELO DE GESTIÓN	• ESTABILIDAD: El 99,4% de empleados con contrato fijo.		59
	• IGUALDAD: 1.124 mujeres en plantilla. 36% puestos directivos.		
	• EQUIDAD: objetividad en remuneración, selección y promoción.		
FORMACIÓN	• 867 acciones, 7.374 alumnos y 89.056 horas lectivas.		63
COMUNICACIÓN	• FOROS para empleados: participó más del 50% de la plantilla.		64
	• CENTRO ATENCIÓN A USUARIOS: más de 128.000 llamadas.		
SEGURIDAD Y SALUD	• 2.422 reconocimientos médicos, 664 consultas y 1.049 vacunas.		67
	• Sólo 5 bajas por accidente laboral en centros de trabajo.		
ATENCIÓNES SOCIALES	• 13 mill. de euros en beneficios sociales a empleados.		74
	• Ventajas financieras, seguro vida, ayuda guardería y estudios, etc..		

...Y LOS PROVEEDORES			95
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	• RESPONSABILIDAD frente a proveedores.		
	• Participación activa en PRÁCTICAS RESPONSABLES.		
	• DIVERSIFICACIÓN: el mayor suministrador dista considerablemente del 10% de gastos administrativos.		
	• Valoración de la REPUTACIÓN de nuestros proveedores.		

> *El éxito de una conducta socialmente comprometida radica en el convencimiento de la organización en la bondad y ventajas de su aplicación*





## CAIXA GALICIA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA UNA CONSTANTE EN EL TIEMPO

### RESPONSABILIDAD SOCIAL, UN MODELO EMPRESARIAL

#### ¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?

En los últimos años ha adquirido un creciente protagonismo la preocupación por el desarrollo de prácticas empresariales responsables y transparentes, que busquen conjugar legítimos intereses económicos, con el beneficio a la sociedad y el medioambiente. Se trata, en definitiva, de políticas que persiguen garantizar la VERTEBRACIÓN DE UN MODELO QUE IMPULSE LA SOSTENIBILIDAD DEL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO EN TODO EL MUNDO. Ello tiene su reflejo en una nueva forma de relacionarse con los que se han denominado sus "grupos de interés", es decir, clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad en su conjunto.

#### ¿POR QUÉ SURGE AHORA?

Por la creciente PREOCUPACIÓN de las empresas ante los efectos no deseados de la GLOBALIZACIÓN, el deterioro MEDIOAMBIENTAL causado por la actividad económica y la aparición de episodios financieros que han generado un clima de sospecha, contexto en el que la REPUTACIÓN de una empresa se convierte en uno de sus principales activos.

Por un COMPORTAMIENTO EXIGENTE Y COMPROMETIDO DE LOS CIUDADANOS, que valoran cada vez más a las empresas en función de la aplicación de conductas éticas.

Si bien la presión que ejercen los consumidores y los grupos generadores de opinión, contribuye a que las empresas sean más conscientes de la conveniencia de estas políticas, el éxito de una conducta socialmente comprometida radica en el convencimiento de la propia organización en la bondad y en las ventajas de su implantación.

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN CAIXA GALICIA

### LA TRADICIÓN DE UN COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

El compromiso e implicación con el desarrollo de su entorno ha estado presente desde los orígenes de Caixa Galicia que se remontan a 1876, cuando diversos estamentos sociales impulsaron la creación de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de la Coruña, para proteger de la usura a las clases más humildes y evitar la exclusión financiera de un amplio espectro de población. Esta vocación se ha reafirmado en 1978 cuando nace Caixa Galicia fruto de la fusión de las Cajas de Ahorro de la Coruña y Lugo con la de Ferrol; proyecto al que posteriormente se irían sumando otras entidades. Se trataba de una iniciativa pionera que superando intereses localistas y el minifundismo imperante en el sistema financiero, buscaba crear una entidad con capacidad para influir en el desarrollo de Galicia.

Esta contribución se ha producido en tres ámbitos fundamentales: el económico y financiero, el social, y el corporativo.

### EN LO ECONÓMICO-FINANCIERO

Las cajas de ahorros en general y, Caixa Galicia en particular, han contribuido a una MEJOR DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS, A LA UNIVERSALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y AL DESARROLLO DEL TEJIDO PRODUCTIVO.

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

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

### EN LO SOCIAL

A través de su labor sociocultural Caixa Galicia ha devuelto a la sociedad un volumen creciente de sus beneficios. Ello ha llevado a Caixa Galicia a ser el principal dinamizador sociocultural privado de Galicia, y a situarse entre las grandes empresas españolas que destina un mayor porcentaje de sus beneficios al desarrollo social de su entorno.

*> Con cargo a 2003 se dotarán 51,5 millones a actuaciones sociales, un 31% de los beneficios*

A close-up photograph of a dog's shadow cast onto a carpet of fallen autumn leaves. The shadow is dark and well-defined, showing the dog's head, back, and legs. The leaves are in various shades of brown, orange, and yellow, creating a textured background. The lighting is bright, suggesting a sunny day.

EL COMPROMISO DE CAIXA GALICIA CON  
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL HA  
ESTADO PRESENTE DESDE SUS ORÍGENES

Así, con cargo a los resultados de 2003 se realiza una dotación para este tipo de actuaciones de 51,5 millones de euros, un 31% de los beneficios, porcentaje considerablemente superior al 27,6% destinado por la media de las cajas de ahorros.

### EN LA ESFERA INSTITUCIONAL

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

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

### CON ESTA TRAYECTORIA ¿POR QUÉ PROFUNDIZAMOS EN RSC?

Porque la autocrítica y el AFÁN DE SEGUIR MEJORANDO SON el motor de las sociedades y las empresas que quieren avanzar.

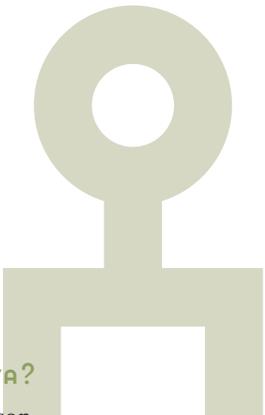
*> Porque el compromiso de Caixa Galicia con la sociedad va más allá de su obra social*

Porque el COMPROMISO DE CAIXA GALICIA CON LA SOCIEDAD VA MÁS ALLÁ DE SU LABOR SOCIAL, y queremos afianzar un modelo de sostenibilidad que impregne a todos los ámbitos de actuación de la entidad en sus relaciones con clientes, empleados, proveedores y consejeros, desde una triple vertiente económico-financiera, social y medioambiental.

Porque está surgiendo un nuevo concepto de empresa donde los resultados se vinculan a su compromiso con cuantos le rodean y con la sociedad en la que se integra, y en Caixa Galicia queremos sumarnos a este movimiento y contribuir, en la medida de nuestras posibilidades, a su consolidación como SOPORTE DE UN DESARROLLO SOSTENIBLE.

Porque este modelo debe estar basado en unos principios de actuación e INFORMACIÓN UNIVERSALMENTE ASUMIDOS que permitan su verificación y contraste en aras de una mayor transparencia. Para ello, Caixa Galicia ha tomado en consideración para la elaboración de esta memoria de 2003, los principios y contenidos emanados del Global Reporting Initiative (GRI), optando por una adaptación progresiva a todos sus parámetros.

*> Se ha optado por una adaptación progresiva a los parámetros de la Global Reporting Initiative*



## ¿CÓMO AFRONTAMOS LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?

Las líneas básicas sobre las que se asienta el modelo son:

**COMPROMISO:** el compromiso público asumido por toda la organización es pieza esencial del proyecto de responsabilidad social de Caixa Galicia, y ha quedado plasmado en el acuerdo del CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE 19 DE DICIEMBRE, QUE APRUEBA LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. Este compromiso se ha explicitado públicamente a través de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

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

**ACTUACIÓN:** Estamos inmersos en la definición de un conjunto de acciones que integrarán el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia, que priorizará y definirá criterios de actuación, al tiempo que permitirá una evaluación y seguimiento de los objetivos perseguidos. Estas actuaciones están orientadas a mejorar y reforzar las relaciones de la entidad con los principales colectivos que integran su entorno, bajo la premisa de contribuir al beneficio de la sociedad y el medio ambiente. En particular:

- **CLIENTES:** Profundizando en una amplia y competitiva oferta de productos y servicios con la que se consiga dar una respuesta integral a sus requerimientos financieros. Todo ello respaldado por una eficiente estructura de distribución, y una cultura organizativa volcada en la calidad de servicio y la aportación de valor al cliente.

- **SOCIEDAD:** Manteniendo la apuesta decidida por las actuaciones que impulsan el desarrollo socio-económico e incorporando criterios de sostenibilidad tanto en el TIPO DE INICIATIVAS y campos de actuación, como en la FORMA DE ABORDARLOS.
- **EMPLEADOS:** Concebido como activo básico de la empresa y ahondando en un modelo de gestión que migra de la administración de personal a la gestión del conocimiento, incidiendo en las condiciones profesionales, personales y retributivas.
- **PROVEEDORES:** Buscando el equilibrio de interés para las partes e implicándolos en el modelo de sostenibilidad de la entidad, promoviendo la asunción de una práctica empresarial socialmente responsable.
- **MEDIOAMBIENTE:** Ahondando en las prácticas medioambientales responsables, e impulsando iniciativas que contribuyan a su divulgación e implantación en la sociedad.
- **CONSEJEROS GENERALES:** Perfeccionando las pautas de buen gobierno ya existentes, favoreciendo la implantación de los procedimientos que garanticen una óptima toma de decisiones en los Órganos de Gobierno.

**TRANSPARENCIA:** La información transparente y veraz es asumida como eje central de la política de comunicación de Caixa Galicia, tanto referida a la gestión de la misma como a la generada en la relación con los grupos de interés.

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

### **MEDIDAS ADOPTADAS EN 2003**

Bajo este prisma de actuación y con el objetivo de dar un impulso al desarrollo de un modelo integral de responsabilidad social corporativa en Caixa Galicia, a lo largo de 2003 se han adoptado las siguientes iniciativas:

- **APROBACIÓN DE UN MODELO DE RSC POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:** Supone el punto de partida para dar un salto cualitativo en la implicación que la entidad mantiene con el desarrollo social y económico de su entorno. Que el máximo órgano de gobierno asuma este compromiso con la sostenibilidad, refleja el grado de implicación y concienciación de la organización, así como del respaldo con que cuentan las iniciativas a abordar.



- **ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL:** Caixa Galicia asume públicamente su compromiso al ser la primera Caja de Ahorros en adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Se trata de una iniciativa que hace un llamamiento a las empresas de todo el mundo, para que incorporen dentro de su estrategia empresarial una serie de principios que garantizan la promoción del bienestar y la dignidad humana.

*> Hemos sido la primera Caja de Ahorros en adherirnos al Pacto Mundial de Naciones Unidas*

Con esta adhesión, Caixa Galicia, al igual que el resto de empresas adheridas, asume el compromiso de implantar los principios del pacto en sus actuaciones, dando cuenta a la sociedad de los progresos en este campo. Esta memoria es una prueba inequívoca de ello.

#### ● LOS NUEVE PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

El Pacto Mundial como compromiso firme de cada empresa para contribuir a esa transformación consta de los siguientes principios.

##### DERECHOS HUMANOS

- Uno · Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Dos · Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

##### TRABAJO

- Tres · Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Cuatro · Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso realizado bajo coacción.
- Cinco · Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Seis · Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

##### MEDIO AMBIENTE

- Siete · Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Ocho · Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Nueve · Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

- **CREACIÓN DE UNA ESTRUCTURA DE TRABAJO MULTIDISCIPLINAR:** integrada por representantes de las unidades con una mayor relación con los distintos grupos de interés y aquellas más implicadas con los procesos operativos afectados. Sus funciones serán:
  - Acometer los procedimientos que permitan una implantación continuada de las pautas de Responsabilidad Social.
  - Proponer las iniciativas y líneas de mejora que permitan perfeccionar el modelo existente.
  - Evaluar los riesgos potenciales en el contacto con los interlocutores y definir las iniciativas que los contrarresten.
  - Efectuar el seguimiento del grado de cumplimiento.
  - Ser partícipes de las acciones de divulgación.
- **ELABORACIÓN DE UN MAPA DE SEGUIMIENTO:** La definición de una política de mejora en materia de sostenibilidad, trae consigo la necesidad de **INVENTARIAR TODO EL CONJUNTO DE ACTUACIONES** y procedimientos que determinan las relaciones con los interlocutores, y que son desarrolladas diariamente por los Órganos de Gobierno, los empleados o las distintas unidades de la entidad. Se dispone de este modo de una base de actuación a partir de la cual se definirán las líneas de perfeccionamiento a desarrollar en próximos ejercicios.

## LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### ¿POR QUÉ?

Porque sin ella, LA FOTO DEL GRUPO CAIXA GALICIA ESTABA INCOMPLETA y era necesario añadir a los tres informes anuales que se publicaban habitualmente —Financiero, Obra Social-Fundación y Corporación empresarial—, un cuarto centrado en la sostenibilidad. Con ella se pretende dejar constancia del conjunto de actuaciones que acomete la entidad en este ámbito y de las líneas de mejora que se deben abordar en el futuro inmediato.

Porque a través de este documento público se asume explícitamente el COMPROMISO DE CONTINUIDAD y mejora en el modelo de responsabilidad social de Caixa Galicia y se trasladan a la sociedad los avances logrados bajo la premisa de transparencia y estabilidad.

Por tratarse de un documento de partida, que no permite comparación con memorias de ejercicios anteriores, resultará necesario en ocasiones aportar información relativa a años previos a 2003. De este modo, se podrá explicar

mejor el funcionamiento de programas que están en marcha y los avances que se han producido.



### ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA?

Entendemos como destinatarios LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO, ya que en la memoria se recogen las actuaciones abordadas en el ámbito de la sostenibilidad, con implicación directa en clientes, proveedores, consejeros generales, empleados y en nuestro entorno social, económico y medioambiental.

No obstante, la entidad tiene un especial interés en que pudiera alcanzar una mayor resonancia entre las PERSONAS Y LOS COLECTIVOS O ASOCIACIONES que diariamente trabajan en la búsqueda de una sociedad más justa; a ellos corresponde escrutar esta memoria y aportarnos aquellas sugerencias que permitan adecuar nuestro modelo a los requerimientos de la sociedad.

Son también destinatarios los MEDIOS DE COMUNICACIÓN, los cuales pueden adoptar un papel determinante en la divulgación y concienciación, aprovechando el compromiso con el que cada vez más empresas y organizaciones no lucrativas están buscando un modelo de desarrollo sostenible.

TU OPINIÓN CUENTA  
[rsc@caixagalicia.es](mailto:rsc@caixagalicia.es)





## GOBIERNO CORPORATIVO

Las cajas de ahorro son entidades financieras de carácter social, de naturaleza fundacional y sin finalidad lucrativa. Son instituciones benéfico-sociales, pues tal finalidad constituye el destino de sus excedentes, pero en la operatoria correspondiente a su actividad financiera, se equiparan a la banca comercial. Esta específica naturaleza determina el que las cajas de ahorros no cuenten con capital suscrito o desembolsado. Su origen fundacional puede tener carácter público o privado, como es el caso de Caixa Galicia, sin perjuicio de quedar sometidas en todo caso a la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas.

El régimen jurídico de los Órganos de Gobierno está recogido en los Estatutos de Caixa Galicia, donde se contienen las pautas de su actuación, su composición y la procedencia de sus miembros, quienes se agrupan, por razón de su origen, en cuatro Sectores: Impositores, Corporaciones Locales, Entidades de reconocido prestigio y Personal. En el Reglamento de Procedimiento Electoral se desarrolla el proceso de selección de los miembros de los Órganos de Gobierno de la entidad. La DURACIÓN del cargo es por períodos de cuatro años, hasta un máximo de tres.

Las reglas que garantizan la adecuación de la actuación de los Órganos de Gobierno de Caixa Galicia a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, se recogen en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento de la Comisión de Control. Ambos reglamentos incorporan y desarrollan las recomendaciones del llamado *Informe Olivencia* y del más reciente Informe de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad de los Mercados en las Sociedades Cotizadas, conocido como *Informe Aldama*, tratando de dar respuesta a cuatro principios básicos de actuación.

- **TRANSPARENCIA:** valor clave que está presente en la transmisión de información y la comunicación que da soporte a la actuación de la entidad en tres ámbitos básicos:

- La toma de decisiones y la evaluación del riesgo por parte de los órganos colegiados y unidades internas de la organización, criterio que cristaliza, entre otras actuaciones, en la información que semanalmente traslada la dirección general a los órganos de gobierno.
- La relación de la entidad con sus clientes, empleados y subscriptores de títulos.
- La información periódica que suministra la caja a las autoridades monetarias, organismos de control y supervisión y al propio mercado, así como la contenida en su informe anual.
- **INDEPENDENCIA:** La naturaleza singular de las cajas de ahorros y, en concreto, el régimen aplicable en la designación de sus órganos de gobierno, determina que los integrantes de los mismos sean encuadrables dentro de la categoría de consejeros independientes. Además, actúan con carácter colegiado y sus miembros desempeñan sus cargos con plena independencia y en beneficio exclusivo de los intereses de la entidad y sus depositantes, y del cumplimiento de su función social.
- **EFICIENCIA:** La estructura y funcionamiento de los Órganos de Gobierno está orientada a lograr el acierto en la toma de decisiones, atendiendo a los objetivos de proporcionar el máximo valor y seguridad a los depositantes, el mejor servicio al conjunto de los clientes y, por último, a proporcionar el mayor bienestar a la sociedad y atender las necesidades de los colectivos vulnerables a través de su acción social.
- **EVITAR CONFLICTOS DE INTERÉS:** Existen una serie de restricciones y procesos de autorización específicos para que los miembros del Consejo de Administración y la Comisión de Control, y empresas o personas vinculadas, puedan realizar operaciones con la entidad. En esta línea existe también un Código de Conducta para el personal con funciones y cometidos relacionados con la actividad de los mercados financieros, en el que se establecen las pautas de conducta para prevenir eventuales conflictos de interés y evitar la utilización o transmisión indebida de información privilegiada.

Los cargos de Presidente de la entidad, Vicepresidente, Compromisario, Consejero General, Vocal del Consejo de Administración y de la Comisión Delegada y miembro de la Comisión de Control **NO TIENEN PERCEPCIONES** distintas de las dietas por asistencia a reuniones y gastos de desplazamiento.

En particular, en el ejercicio 2003 se ha registrado un gasto de 235.000 euros en concepto de dietas devengadas por los miembros del Consejo de Administración por asistencia a las reuniones de dicho Consejo, a las



Comisiones Delegadas y a la Asamblea General. Asimismo, durante dicho ejercicio se han satisfecho 119.000 euros en concepto de sueldos y salarios por razón de empleo de los representantes del personal en dicho Consejo, ascendiendo el fondo de pensiones constituido a 145.000 euros aproximadamente.

Al 31 de diciembre de 2003 la caja había concedido anticipos y créditos al conjunto de los miembros de su Consejo de Administración por un importe total de 28.485 euros, incluyendo en dicho importe los créditos concedidos a empresas vinculadas a dichos Consejeros. Los préstamos y créditos concedidos a miembros del Consejo de Administración y a empresas a ellos vinculados han devengado un tipo de interés anual comprendido entre el 2,25% y el 11,25% en el ejercicio 2003. Las operaciones de crédito al 2,25% corresponden a préstamos concedidos a los empleados que son Consejeros de la caja, que en años anteriores se beneficiaban de estas condiciones por estar así establecidas en el convenio colectivo.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

La administración, gestión, representación y control del Grupo CAIXA GALICIA, corresponde, de conformidad con lo establecido en los Estatutos sociales vigentes, a los siguientes ÓRGANOS:

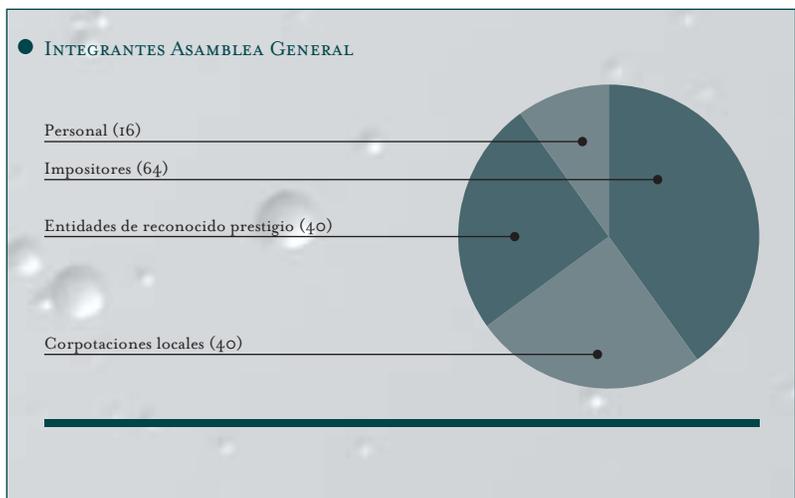
1. Asamblea General
2. Consejo de Administración
3. Comisión de Control

### 1. ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno y decisión de la entidad, y ESTÁ CONSTITUIDA POR:

Para ser elegido Compromisario y posteriormente Consejero General en representación de los impositores se requiere ser persona física, tener una

Nº CONSEJEROS	PRODUCTO	PROCEDIMIENTO DE ELECCIÓN
64	· Impositores	· Elegidos por votación entre Compromisarios designados entre impositores.
40	· Corporaciones Locales	· Designados por las mismas.
40	· Entidades de reconocido prestigio	· Designados por las mismas.
16	· Personal	· Elegidos por votación entre el personal de la entidad.
160		



antigüedad como cliente superior a dos años en el momento del sorteo y haber mantenido el saldo medio en cuentas establecido reglamentariamente.

Los miembros de los Órganos de Gobierno elegidos en representación de los IMPOSITORES deberán tener la condición de depositantes al tiempo de formular la aceptación del cargo.

La convocatoria de la Asamblea corresponde al Consejo de Administración, se publica en el Boletín Oficial del Estado, en el Diario Oficial de Galicia y en periódicos de amplia circulación en el ámbito de actuación de la entidad. Los acuerdos se adoptan por mayoría simple de votos de los concurrentes y cada Consejero General tiene derecho a un voto. Ningún consejero puede hacerse representar en las sesiones.

Los acuerdos válidamente adoptados obligan a todos los Consejeros Generales, incluidos los disidentes y ausentes, sin perjuicio del derecho a salvar el voto o a la impugnación, en su caso, de los acuerdos.



## 2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La administración, gestión y representación general de la entidad competen al Consejo de Administración, sin perjuicio de las delegaciones previstas en los Estatutos o conferidas por el propio Consejo.

El criterio que preside la actuación del Consejo de Administración es el de conseguir el más exacto cumplimiento de los fines fundacionales, a través de la realización de las actividades propias de su objeto social.

El Consejo vela así mismo para que la actividad financiera de la caja y su Grupo y las estrategias de inversión de la Corporación Caixa Galicia se realicen con la finalidad de maximizar el valor de la caja, conseguir un crecimiento estable, y reforzar su solvencia, lo que redundará en beneficio de su función social.

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

Bajo estas premisas y con el fin de reforzar la transparencia de la caja, el Consejo de Administración aprobó el REGLAMENTO DEL CONSEJO, al objeto de incorporarlo a la normativa interna de la caja.

Es de resaltar, que los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control de la Institución, así como sus cónyuges, ascendientes o descendientes y las sociedades en que dichas personas participan mayoritariamente en el capital, bien de forma aislada o conjunta, o en las que desempeñen los cargos de Presidente, Consejero, Administrador, Gerente, Director General u otros de alta representación, directivos o asimilados, no pueden obtener créditos, avales ni garantías de la entidad o enajenar a la misma bienes o valores de su propiedad o emitidos por tales entidades, sin que exista acuerdo del Consejo de Administración de la entidad u órgano colegiado y estatutario con competencias delegadas, y, en su caso, autorización administrativa de los Entes públicos competentes.

El Consejo de Administración ESTÁ CONSTITUIDO POR:

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

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

Actualmente, el Secretario y el Vicesecretario del Consejo no son Consejeros, y por tanto no tienen voto.

Por todo ello, el Consejo de Administración de Caixa Galicia tiene asumido y cumple los estándares internacionales más exigentes entre los comúnmente aceptados para el gobierno corporativo de las grandes sociedades cotizadas, aseveración avalada por el hecho de que la totalidad de los consejeros son independientes.

Durante el año 2003 el Consejo de Administración ha celebrado 11 reuniones y, en dicho período, no ha sufrido ninguna variación en cuanto a la composición de sus integrantes, ni renovado el mandato de los mismos.

## 2.1 COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO

El Consejo de Administración tiene delegadas actualmente parte de sus funciones en una COMISIÓN DELEGADA y en una COMISIÓN DELEGADA PARA LA OBRA SOCIAL, que no incluyen facultades relativas a la elevación de propuestas a la Asamblea General, de conformidad con lo dispuesto en el Ordenamiento jurídico y en los Estatutos sociales.

No obstante, el alcance de la delegación no impide al Consejo el ejercicio de las responsabilidades que le corresponden, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Consejo.

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

### 2.1.1 COMISIÓN DELEGADA

La Comisión Delegada ESTÁ CONSTITUIDA POR:

- a) El Presidente del Consejo de Administración, que lo es asimismo de la Comisión Delegada.

- 
- b) Dos Vicepresidentes del Consejo, que lo son también de la Comisión.
  - c) Cuatro Vocales del Consejo de Administración.

La Comisión designa entre sus miembros, un Secretario y un Vicesecretario.

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

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

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

Durante el año 2003 la Comisión Delegada ha celebrado 32 reuniones y, en dicho período, no ha sufrido ninguna variación en cuanto a la composición de sus integrantes, ni renovado el mandato de los mismos.

#### **2.1.2 COMISIÓN DELEGADA DE LA OBRA SOCIAL**

La Comisión Delegada de la Obra Social *ESTÁ CONSTITUIDA POR:*

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

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

La Comisión designa, además, un Secretario, un Vicesecretario y el Gerente de la Comisión, que actualmente recaen en personal directivo de la Caja, con voz y sin voto.

La delegación a favor de la Comisión Delegada de la Obra Social, en los términos que el Consejo consideró conveniente, se restringe a las funciones que al mismo corresponden en el ámbito de la realización de las obras sociales y benéficas propias del objeto social de la caja, el cual está elevado a público e inscrito en los registros reglamentariamente establecidos.

Durante el año 2003 la Comisión Delegada del Consejo de Administración para la Obra Social ha celebrado 5 reuniones y, en dicho período, ha cambiado uno de sus miembros, por el Sector de Personal, durante el cual no se ha renovado el mandato de los mismos.

### **2.1.3 OTRAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Actualmente, de acuerdo con lo previsto en el Ordenamiento jurídico y en el Reglamento del Consejo, éste con el carácter de órganos colegiados no ejecutivos ni delegados, creó en su seno una COMISIÓN DE RETRIBUCIONES y una COMISIÓN DE INVERSIONES con funciones de informe, estudio y, en su caso, propuesta sobre las materias concretas que le sean expresamente encomendadas.

#### **A) COMISIÓN DE RETRIBUCIONES**

La Comisión de Retribuciones estará formada por tres miembros del Consejo, de los que dos son designados por éste, por acuerdo de la mayoría de sus miembros. Asimismo, formará parte de la Comisión de Retribuciones el Presidente del Consejo, quien presidirá la misma.

Además, el Secretario del Consejo y, en su caso el Vicesecretario, ejercerá como Secretario de la Comisión.

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

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

#### **B) COMISIÓN DE INVERSIONES**

La Comisión de Inversiones estará formada por tres miembros del Consejo, de los que dos serán designados por éste por acuerdo de la mayoría de sus miembros asistentes. Asimismo, formará parte de la Comisión de Inversiones, el Presidente del Consejo, quien presidirá la misma.

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

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

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



### 3. 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.

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

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

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

En el ejercicio de sus funciones la Comisión de Control puede recabar del Consejo de Administración y del Director General cuantos antecedentes e información considere necesarios, a la que además se da traslado en sus reuniones periódicas de los acuerdos más relevantes del Consejo y sus Comisiones Delegadas.

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

impositores y clientes, o, en otro caso, la convocatoria de la Asamblea General.

La Comisión de Control estará CONSTITUIDA POR:

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

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

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

En consecuencia, tal y como se ha indicado, todos los consejeros de la Comisión de Control, con representación proporcional en la misma de los cuatro Sectores que forman parte de la Asamblea General, anteriormente citados, su perfil y función es encuadrable en la categoría de los llamados consejeros independientes, al no representar en dicho Órgano más intereses que los de la sociedad, velar por el cumplimiento de lo establecido en las leyes, en el Ordenamiento jurídico y el fiel cumplimiento de lo establecido en los Estatutos sociales.

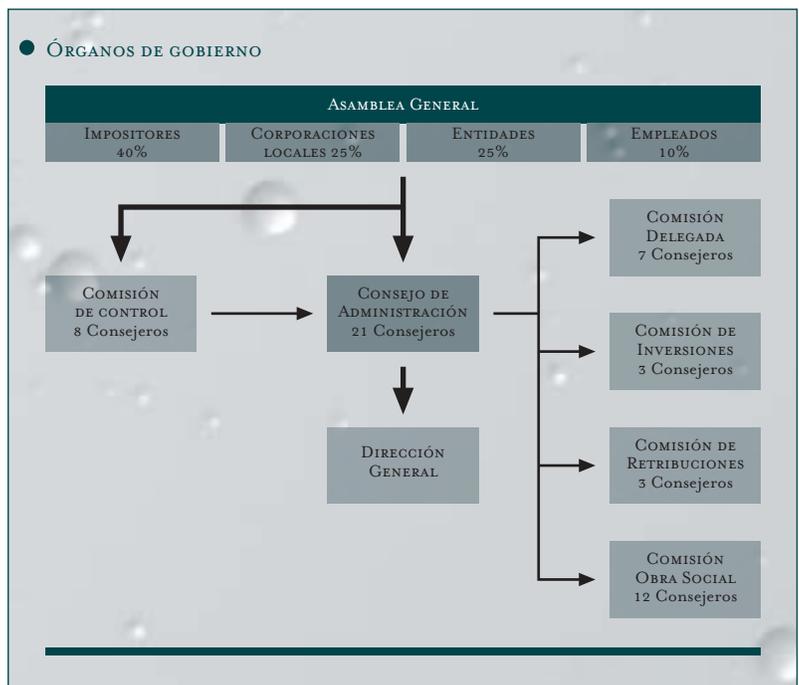
Durante el año 2003 la Comisión de Control ha celebrado 10 reuniones y, en dicho período, no ha sufrido ninguna variación en cuanto a la composición de sus integrantes, ni renovado el mandato de los mismos.

### COMISIÓN DE AUDITORÍA

Durante el ejercicio 2003, el Consejo de Administración, acordó ENCOMENDAR a la Comisión de Control, además, LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

1. La facultad de proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Asamblea General, la propuesta de nombramiento de los auditores de cuentas externos, así como las condiciones económicas de su contratación.
2. La supervisión de los servicios de auditoría interna de la entidad.
3. El conocimiento de los sistemas de control interno de la caja.

4. El conocimiento de los sistemas de prevención de riesgos laborales.
5. Las relaciones con los auditores externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos y cualesquiera otras con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de la auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría.



> *El cliente centro de la cultura  
corporativa de Caixa Galicia*





## CAIXA GALICIA Y SUS CLIENTES

La función básica del sistema financiero en la economía es intermediar los excedentes de liquidez y ahorro para cubrir las necesidades de financiación. Para ello es necesario gestionar el riesgo asociado, adecuar los plazos entre los distintos agentes, y proveer sistemas de pago que faciliten las operaciones comerciales. En la medida en que el funcionamiento del sistema sea eficiente, se estará poniendo al servicio de la economía herramientas necesarias para un sólido desarrollo económico.

En esta tarea la entidad financiera asume una serie de responsabilidades que se concretan en la esfera individual en la relación que mantienen, en última instancia, con personas cuyas demandas van más allá de la cobertura de una necesidad estrictamente financiera. Es necesario, también, responder a los requerimientos que se establecen en términos de calidad, transparencia, privacidad, diversidad y competitividad del producto ofrecido, o sobre la garantía de no dar cobertura a actividades ilícitas.

Ante estas exigencias de la demanda, Caixa Galicia considera que su principal activo, y a su vez su mayor responsabilidad, es la confianza depositada por sus cerca de DOS MILLONES DE CLIENTES. Una base compuesta esencialmente por familias, pymes y administraciones públicas, que acaparan respectivamente un 50%, 40% y un 8%, de la financiación concedida por la entidad a residentes,

● NÚMERO DE CLIENTES	
SEGMENTO	2003
Familias	1.782.938
Empresas	80.600
No residentes	68.762
Total	1.932.300

y en la que, con casi 69.000 clientes, juega un destacado protagonismo la colonia gallega en el exterior.

Con ellos se ha establecido un vínculo que es fruto del esfuerzo de una entidad que pone al cliente como el centro de su cultura corporativa.

Estos principios básicos se materializan en dos ámbitos que, a nuestro juicio, resultan críticos para una relación estable con el cliente; sobre ellos trata de incidir Caixa Galicia:

- CALIDAD DE SERVICIO: entendido como concepto amplio que aglutina actuaciones en diversos campos, que determinan en última instancia el grado de satisfacción del cliente.
- OFERTA COMPETITIVA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS desde la doble perspectiva de dar respuesta integral a los requerimientos singulares de cada cliente, al tiempo que se incorporan productos y servicios con un claro impacto social.

## CALIDAD DE SERVICIO

La función financiera ha experimentado una profunda transformación en el último decenio. De la concepción tradicional de banca de productos, se ha pasado a LA BANCA DE RELACIONES, que busca la vinculación estable y rentable con el cliente, sustentada en una oferta de calidad y en la respuesta personalizada a sus requerimientos.

Pero la calidad es un concepto amplio en el que inciden diversos factores que van desde el entorno en el que se presta el servicio, a la formación de los empleados, pasando por la eficiencia de los procesos, o la dotación tecnológica de la entidad. Además, es un concepto subjetivo que viene determinado no sólo por los esfuerzos de la entidad en este campo, sino también por las expectativas y la percepción que de ella tiene el cliente.

Partiendo de estas premisas, la caja aborda una serie de actuaciones encaminadas a mejorar la calidad del servicio incidiendo en varios frentes:

- CONOCER AL CLIENTE, con el convencimiento de que cuanto mejor sea dicho conocimiento mejor podremos anticiparnos a sus necesidades y evitaremos desviaciones respecto a sus expectativas.
- Mantener una amplia y competitiva OFERTA DE PRODUCTOS que se adecue de manera integral a las particularidades del cliente.



- Impulsar una ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN que aporte un marco propicio para la atención, y que permita al cliente elegir cómo, cuándo y dónde accede al servicio.
- Asumir la gestión de los RECURSOS HUMANOS como pieza central de un servicio cuya calidad estará supeditada a la motivación, cualificación y formación de los empleados.
- Apostar por la TECNOLOGÍA Y LOS PROCESOS como herramienta esencial para garantizar la continuidad, rapidez, accesibilidad, privacidad y seguridad con la que se presta el servicio.

A continuación se detallan las principales iniciativas abordadas en estos ámbitos:

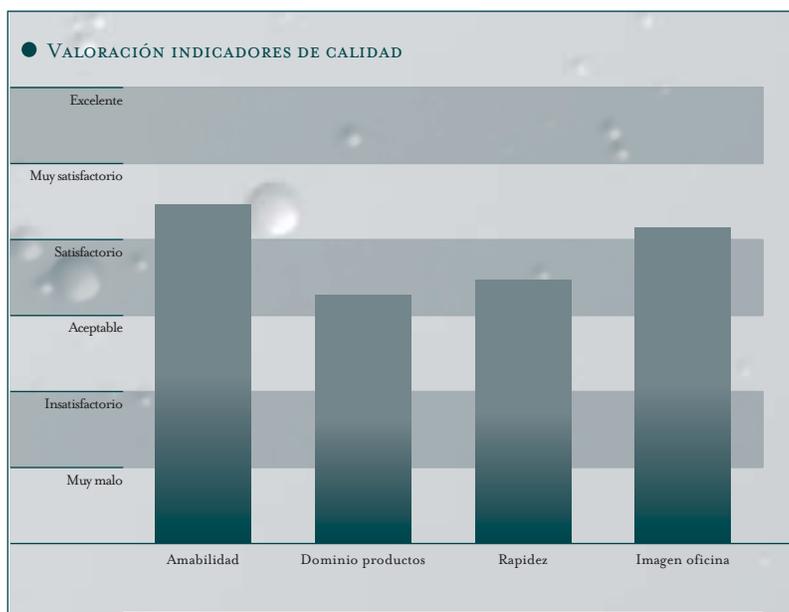
## 1. LA OPINIÓN DEL CLIENTE IMPORTA

Caixa Galicia realiza periódicamente estudios de mercado con el fin de conocer su posicionamiento y la imagen que proyecta entre el público objetivo. Ello se ve complementado con encuestas de valoración a través de la web, [www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es), así como estudios multicliente de Calidad Objetiva que miden la actuación comercial de los empleados.

*> Conocer lo que perciben los clientes  
es la base para mejorar la calidad*

Además, nuestra red de oficinas constituye un importante filtro para medir la percepción que de la entidad y de su servicio tienen nuestros clientes. Para facilitar que este conocimiento sea gestionado, se establece un mecanismo de foros de participación a través de la intranet de la entidad, en el que los empleados pueden trasladar sus consideraciones.

A partir de estos análisis obtenemos una visión que nos permite orientar los modelos de mejora de calidad de servicio. En particular, el último estudio de posicionamiento e imagen refleja que los clientes están satisfechos con el servicio prestado, manteniendo unos niveles de FIDELIDAD superiores a los de la media del resto de entidades. No obstante, se identifican líneas de mejora prioritaria en la rapidez en la atención y en el dominio que nuestros empleados tienen de los productos y servicios comercializados.



Por último, un eslabón crítico en el conocimiento del cliente son los **SISTEMAS DE INFORMACIÓN** que permiten almacenar y gestionar la información generada por la operatoria financiera del cliente, a partir de la cual se pueden extraer sus motivaciones y hábitos de comportamiento financiero, como base para anticiparnos y adecuarnos a sus necesidades.

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Este servicio merece una mención especial a la hora de percibir y pulsar la calidad. Saber escuchar es una virtud que contribuye a enriquecer una organización; a través de los comentarios, sugerencias o quejas de los clientes, podremos saber que es lo que no estamos haciendo bien y, por tanto, en que aspectos debemos mejorar. Se asume además que la queja de un cliente trasciende el ámbito meramente individual, y puede ser reflejo de una percepción más extendida pero que otras personas no han considerado oportuno trasladar.

Por ello, para Caixa Galicia el Servicio de Atención al Cliente se concibe no solo como el mecanismo para encauzar el legítimo derecho de nuestros clientes a mostrar su disconformidad con nuestras actuaciones. Es también un factor clave en la dinámica de mejora, y una oportunidad para consolidar y reconducir la confianza de un cliente descontento.

Caixa Galicia, fue en 1987 la primera Caja de Ahorros en crear este servicio. En la actualidad las consultas se pueden tramitar a través de las oficinas y también desde la web de la entidad.

*> En 1987 Caixa Galicia creó el primer Servicio de Atención al Cliente de una Caja de Ahorros*

EL SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE  
CLAVE EN UNA DINÁMICA DE MEJORA



Este Servicio atiende también las reclamaciones cursadas a través de organismos como el Banco de España, el Valedor do cliente de la Xunta de Galicia o la C.N.M.V.

Durante 2003, el conjunto de reclamaciones atendidas han sido 1.984, lo cual supone un 27% DE INCREMENTO respecto al ejercicio anterior. Este aumento ha venido en buena medida derivado de la comunicación de tarifas en cajeros de redes ajenas que generó numerosas quejas. La entidad se hizo eco de estas demandas de los clientes y ha reconsiderado la iniciativa. Eliminando el impacto de esta incidencia en medios de pagos, únicamente se incrementarían un 1,2%. En total, un 70% de las reclamaciones dirigidas directamente a la entidad han sido atendidas favorablemente para el cliente.

Del total de reclamaciones, 85 se cursaron a través de organismos, un 9% inferior a las de 2002. El arbitraje de estas organizaciones ha dado la razón al cliente en 6 ocasiones, 47 a Caixa Galicia y el resto está todavía pendiente de resolución.

● RECLAMACIONES AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
	2003
Total Reclamaciones	1.984
Productos	1.321
Servicios	515
Otros	148
Reclamaciones resueltas a favor del cliente	1.330
Importes devueltos (euros)	89.134,63
Del total reclamaciones: Cursadas por Organismos	85
Razón al cliente	4
Razón a Caixa Galicia	47
Pendiente resolución	34

Por su parte, la compañía de seguros Bia Galicia, participada por Caixa Galicia y la multinacional británica AVIVA, que gestiona los productos vinculados con el ramo de vida y planes de pensiones que comercializa la caja, dispone de las figuras del DEFENSOR DEL ASEGURADO Y DEFENSOR DEL PARTÍCIPE, habiendo tramitado únicamente 1 reclamación en el año 2003.

## 2. LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN BASE DE LA ACCESIBILIDAD

Impulsando una eficiente estructura de distribución multicanal podemos garantizar un servicio sin limitaciones horarias ni de ubicación.



Adicionalmente, buscamos disponer del marco apropiado para la prestación de un servicio en términos de confortabilidad y confidencialidad.

- La amplia RED DE OFICINAS de Caixa Galicia contribuye a favorecer la accesibilidad y a combatir la exclusión financiera de personas que habitan en núcleos rurales. Un 22% de las oficinas de Caixa Galicia se ubica en municipios de menos de 5.000 habitantes, prestando en exclusividad servicios financieros en 62 localidades. La OFICINA MÓVIL también contribuye a subsanar estas carencias, prestando periódicamente su servicio en localidades que, por su dimensión, difícilmente podrían contar con una oficina permanente.

*>Somos el único proveedor  
de servicios financieros  
en 62 localidades*

Adicionalmente, para solventar las dudas que se le pueden presentar a los clientes respecto a los productos y servicios que presta la entidad, se ha habilitado un servicio de atención telefónica, que permite evitar desplazarse a la oficina para efectuar las consultas. En 2003 este servicio ha superado las 20 mil llamadas atendidas.

Buscando mejorar la accesibilidad física y la adecuación del espacio para la prestación de un servicio personalizado, se ha puesto en marcha el PLAN DE ADECUACIÓN DE OFICINAS. En él se contemplan la eliminación de áreas búnquerizadas, la racionalización de la distribución en planta, la mejora de la señalización, y la creación de espacios para la atención y el asesoramiento. Estas actuaciones se acompañan con la dotación a oficinas de equipos que permiten automatizar y agilizar transacciones, lo cual liberará a los empleados de tareas rutinarias para volcarse en la atención personalizada. Durante 2003 se ha actuado sobre 40 oficinas.

- Por su parte, la implantación de nuevas TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN ha traído consigo una nueva forma de exclusión social. Aún cuando el acceso a internet en los hogares españoles es creciente, todavía existen colectivos en donde se presentan importantes limitaciones para poder aprovechar las ventajas que se derivan de este avance y, en particular, para acceder a servicios financieros.

Pensando en este colectivo, Caixa Galicia ha desarrollado diversas actuaciones que pretenden formar en la utilización de las TIC como herramienta para la información, la relación y, en definitiva, el desarrollo personal y profesional. Lógicamente, el conocimiento de estas tecnologías facilita el acceso a un canal que está teniendo un creciente protagonismo en la prestación de servicios financieros.

Ejemplo de estas iniciativas son la apertura de los centros CIBERALIA, un nuevo concepto de local social volcado en la formación en las tecnologías de la información, y las tradicionales AULAS DE LA OBRA SOCIAL con equipos de formación para los mayores.

Más enfocado a fomentar la utilización de la red para el acceso a servicios financieros es la apertura en 2003 de la primera oficina virtual ON CAIXA GALICIA, que tutelada por un equipo especializado, ofrece la posibilidad de contratación y asesoramiento financiero a través de internet.

*> On Caixa Galicia, facilita el acceso a servicios financieros a través de las TIC*

En 2003 Caixa Galicia ha lanzado una nueva versión de su sitio web [www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es), se trata en un escaparate permanente en donde los usuarios pueden acceder gratuitamente a un amplio abanico de posibilidades de información, asesoramiento, servicios financieros, ocio, etc.. En 2003 se han superado las 500.000 visitas mensuales, que suponen un incremento del 126% respecto al año 2002, con unos contenidos que se orientan en función de la tipología o intereses de los clientes (empresas, particulares, jóvenes, organizaciones no lucrativas, etc.)

### **3. EFICIENCIA DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA CLAVES EN UN SERVICIO ÁGIL, FIABLE Y DE VALOR AL CLIENTE**

Una particularidad del sistema financiero es la realización de un elevado volumen de operaciones recurrentes de pequeño importe. Por ello, la entidad ha realizado importantes esfuerzos en los últimos años para mejorar su dotación tecnológica y la eficiencia de sus procesos con dos objetivos. Por una parte, prestar un servicio fiable, que evite errores en el tratamiento de la información, y por otro, liberar de carga administrativa a la oficina como forma de mejorar su eficiencia y de que los empleados tengan más tiempo para prestar un servicio ágil y de valor al cliente.

*> Se ha mejorado la dotación tecnológica y la eficiencia de procesos*

Las actuaciones se centran en tres ámbitos fundamentales:

EN 2003 LA WEB HA RECIBIDO  
500.000 VISITAS MENSUALES,  
UN 126% SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR



- **MEJORAR LOS PROCESOS:** La utilización intensiva de la tecnología requiere de una revisión constante en la forma de hacer las cosas que permita capturar todas las potencialidades de las TIC. En esta tarea de mejorar los procesos participan de forma activa los empleados a través del FORO E-MIGR@. En él, encuentran una vía para canalizar sus propuestas e iniciativas de mejora. En 2003 la participación ha sido muy elevada, abriéndose 600 nuevas líneas de debate, que se transformaron en 28 propuestas implantadas.
- **IMPULSAR EL AUTOSERVICIO:** Durante 2003, se han abordado distintas iniciativas en el ámbito de la migración hacia canales de autoservicio, tendentes a evitar los tiempos de espera de los clientes y mejorar la accesibilidad sin límites horarios. Se ha conseguido incrementar en un 176% los pensionistas que cobran su pensión en cajeros automáticos, lo que les evita tener que esperar a ser atendidos en unas fechas en las que la operatoria de clientes se llega a incrementar en un 80%. También se ha triplicado el número de domiciliaciones de recibos.
- **PREVENIR ACTUACIONES ILÍCITAS Y GARANTIZAR LA SEGURIDAD:** Otra particularidad del sistema financiero es el manejo de una ingente cantidad de información derivada de las transacciones que realizan los clientes. Para Caixa Galicia es prioritario contar con los máximos estándares de seguridad y solidez informática que garantice la legalidad, la privacidad de la información, y la continuidad del servicio.

Uno de los objetivos perseguidos es prevenir la utilización de la entidad para actividades relacionadas con BLANQUEO DE CAPITALES y financiación de actividades terroristas. Para ello se acometen múltiples iniciativas orientadas a incrementar la sensibilización de los empleados, mejorar su formación (65 cursos en 2003) y perfeccionar los procedimientos automatizados de detección a través de alertas.

Garantizar el cumplimiento de la LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS es también una actuación prioritaria. Para ello se han abordado distintas acciones, entre las que destacan la realización de AUDITORÍAS EXTERNAS periódicas en las que se analiza el grado de cumplimiento del Reglamento de Seguridad y las propuestas de mejora. También se abordan auditorías periódicas de "hacking ético" destinadas a evaluar la seguridad de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones frente a "ataques" externos. Además, se está realizando un análisis en materia de SEGURIDAD LÓGICA sobre la base del estándar ISO 17799 con un grado de cumplimiento próximo al 70%.

*> Auditorías externas verifican el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos*



Por su parte, los esfuerzos en materia de seguridad también se centran en la operativa a través de la **BANCA ELECTRÓNICA**, en donde se utilizan técnicas de "autenticación robustas" y la información se tramita encriptada a través de protocolo SSL con un cifrado de alta seguridad.

También se ha reforzado la **SEGURIDAD FÍSICA** a través de reformas en el Centro de Proceso de Datos, que se une a la existencia de uno de los primeros centros de respaldo existentes en España, que garantiza la recuperación del servicio en poco más de media hora en caso de inoperatividad del CPD principal.

Por su parte, en 2003 se ha obtenido la **CERTIFICACIÓN DE CALIDAD CMM nivel 2** (Capability Maturity Model for Software), estándar internacional que mide la calidad y madurez de los procesos utilizados en una organización para el desarrollo y mantenimiento de software, siendo Caixa Galicia una de las primeras entidades financieras españolas que logra esta certificación.

*> Certificado CMM nivel 2, en calidad y madurez en el desarrollo y mantenimiento de software*

#### **4. CAPITAL HUMANO, ESLABÓN CLAVE EN LA CADENA DE LA CALIDAD**

La actuación de las personas que integran Caixa Galicia es la pieza central en la prestación de un servicio de calidad, al tratarse del eslabón último en el contacto de la caja con sus clientes. La formación, el desarrollo personal y el profesional, como determinantes del **CLIMA LABORAL** y la motivación y cualificación del empleado, son algunos de los ámbitos sobre los que se incide tal y como se detalla en el epígrafe 6 "*Caixa Galicia y sus empleados*".

#### **5. ELECCIÓN DE IDIOMA**

Facilitar al cliente que todas las comunicaciones se produzcan en el idioma en el que se encuentre más cómodo y seguro, también responde al objetivo de adecuar el servicio a las particularidades del cliente. Se han logrado importantes avances en los últimos años y seguiremos trabajando en esta línea.

Se ha conseguido la total implantación de **CAJEROS MULTIDIOMA**. Además, dado que el gallego es la lengua habitual de buena parte de nuestros clientes, se amplía su elección a la banca electrónica y telefónica, a los operadores

telefónicos y al servicio telefónico de atención automática (IVR). También se dispone de una web en gallego con contenidos específicos.

> *Todos los cajeros son multidioma*

## 6. CALIDAD RECONOCIDA

Con todas las iniciativas descritas, Caixa Galicia busca mejorar la calidad de servicio prestada a sus clientes, son ellos en última instancia los que tiene la capacidad para mantener su confianza y a quién corresponde evaluarnos. Por ello, nos sentimos satisfechos de haber recibido durante 2003 el EURO DE ORO "ENTIDAD FINANCIERA DEL AÑO 2003", que concede la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios, entre otros motivos, por "*haber ofrecido productos convenientes, calidad jurídica y precios atractivos generando diversidad, competencia y eficiencia en el sistema financiero*".

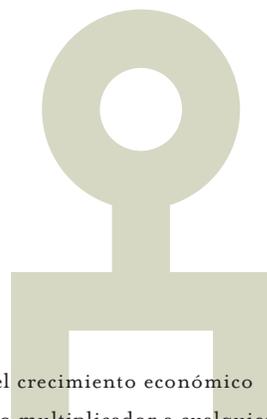
> *Euro de Oro "Entidad financiera del año 2003" concedido por AUSBANC*

También hemos sido finalistas en la IV edición de LOS PREMIOS CALL CENTER DE ORO, y en LOS PREMIOS DE EXPANSIÓN Y EL INSTITUTO DE EMPRESA a la Innovación en RR.HH. Por su parte, la web corporativa ha sido seleccionada por tercer año consecutivo entre las tres mejores webs de negocio en "LOS FAVORITOS DE EXPANSIÓN DIRECTO", y la web de empresas ha quedado finalista en LOS PREMIOS EGANET, que reconocen los proyectos que contribuyen a la difusión y desarrollo de la Sociedad de la Información y de Internet.

## OFERTA DE PRODUCTOS

La cartera de productos y servicios que Caixa Galicia pone a disposición de sus clientes, pretende DAR UNA AMPLIA COBERTURA A LAS NECESIDADES DE LOS DISTINTOS SEGMENTOS. Para ello se están desarrollando sistemas de información que permiten identificar los hábitos y pautas de conducta financiera, buscando no sólo adecuar la oferta a sus necesidades, sino también ser capaz de anticiparnos a ellas. A esta filosofía de atención personalizada responde el proyecto SIGMA, orientado a optimizar la planificación de la tarea comercial profundizando en la segmentación de clientes.

Adicionalmente, en el marco de esta filosofía de actuación nuestro catálogo incorpora productos y servicios que benefician sensiblemente a colectivos específicos, en la medida en que incorporan una ventaja financiera frente a las condiciones tarifarias generales del mercado o conllevan la implantación de un servicio que supone una aportación reseñable de valor añadido. A estos los denominamos PRODUCTOS Y SERVICIOS CON IMPACTO SOCIAL; a continuación se efectúa una referencia de los más significativos, agrupados según el segmento de clientela al que se dirigen:



## 1. EMPRESAS

Es un sector básico para garantizar la estabilidad y el crecimiento económico de una sociedad, lo que otorga un importante efecto multiplicador a cualquier iniciativa que se acometa para impulsar su desarrollo. Caixa Galicia mantiene una estrecha vinculación con el sector, de hecho el 38% de las empresas gallegas son clientes de la entidad. Las principales iniciativas abordadas en esta línea durante 2003, han sido:

- **CANALIZAR INSTRUMENTOS DE POLÍTICA INDUSTRIAL.** Caixa Galicia canaliza e impulsa las líneas de ayuda que las distintas administraciones articulan para mejorar la competitividad de los sectores productivos. En este campo la aportación de la entidad presenta un amplio abanico que va desde la movilización de líneas de financiación específicas, cuyo coste financiero puede ser bonificado por la administración, a la aportación directa de fondos, pasando por el asesoramiento y tramitación de expedientes, o la difusión y acceso a estas líneas a través de una amplia estructura de distribución.

*> La amplia red de oficinas otorga especial protagonismo para lograr la mayor difusión de las iniciativas públicas*

En este ámbito se enmarcan convenios firmados con el ICO para impulsar la competitividad de las pymes, del sector transporte o de las empresas turísticas; o con el Ministerio de Agricultura para mejorar las estructuras agrarias; o los establecidos con la Xunta de Galicia para el sector ganadero, pesquero o el comercio minorista.

Resulta especialmente destacable el convenio suscrito con el Fondo Galego de Garantía Agraria (FOGGA) para la tramitación de las solicitudes de AYUDAS DE LA POLÍTICA AGRARIA COMÚN (PAC), tanto por el esfuerzo de la entidad para garantizar un elevado volumen de solicitudes, como por la relevancia socioeconómica de su impacto sobre el entorno rural gallego.

*> Más de 20.000 Ayudas de la P.A.C. tramitadas*

Para lograr el éxito de esta iniciativa, Caixa Galicia ha establecido 76 Centros Operativos encargados de la recepción y tramitación de las solicitudes, atendidos por los profesionales de la entidad y contratando

● CONVENIOS CON ADMINISTRACIONES Y ORGANISMOS IMPORTE EN MILES DE EUROS	
	TRAMITADO 2003
ICO	13.314
IGAPE	67.759
Comunidades autónomas	35.808
MAPA	30.948
Otros	1.668
<b>Total</b>	<b>149.497</b>

personal externo especializado para efectuar labores de asesoramiento. En 2003 se superaron las 20.000 solicitudes tramitadas.

- **CAPITAL RIESGO.** Es una alternativa que permite profundizar en el apoyo al tejido empresarial en proyectos emprendedores con dificultades para acceder a la financiación tradicional. En Caixa Galicia esta actividad se acomete a través de la sociedad Gescaixa Galicia SGEGR, S.A., orientando sus proyectos hacia sectores con potencial de crecimiento o con un elevado aporte innovador y tecnológico para el conjunto del tejido productivo gallego; actualmente gestiona un volumen total de 11,5 millones de euros de inversión realizada. También se participa en otras iniciativas de capital riesgo como Emprende, Unirisco, Diana Capital o Vigo Activo.
- **CONVENIOS Y ACUERDOS CON EMPRESAS.** Durante 2003, se ha seguido desarrollando una importante labor de cara a adaptar la oferta financiera a las necesidades específicas de las empresas, asociaciones y de sus empleados. Para ello, se han diseñado un total de 30 convenios y ofertas específicas con servicios y condiciones financieras preferentes.
- **MEDIOS DE PAGO EN COMERCIOS.** El pago con tarjetas es un hábito cada vez más extendido entre los ciudadanos, hasta convertirlas en un servicio que prestan hoy en día la práctica totalidad de los comercios.

Caixa Galicia ha promovido iniciativas novedosas que hacen más sencilla la compra a los ciudadanos, que particularizan la oferta de los comercios para vincular a sus clientes y que les ha permitido REDUCIR LAS COMISIONES por prestar dicho servicio. Entre estas iniciativas se puede destacar la TARJETA DEL COMERCIO GALLEGO, pionera en facilitar financiación sin intereses a sus usuarios (emitidas 78.000 tarjetas). Vinculado con la emisión de la tarjeta, también se abordan campañas promocionales a favor del sector en colaboración con la Federación Gallega de Comercio.



*> Se han emitido más de 100.000 tarjetas asociadas a iniciativas vinculadas con los comercios*

Otras modalidades son la TARJETA VISA CÁMARA DE COMERCIO (14 mil tarjetas, correspondientes a las cámaras de comercio de A Coruña, Lugo, Ourense, Ferrol y Santiago) o la TARJETA GRAN CENTRE DE GRANOLLERS, iniciativa a través de la que se promueven ACCIONES SOLIDARIAS Y CULTURALES (10.000 tarjetas emitidas).

- OTROS SERVICIOS A EMPRESAS: se ofrecen diversos servicios gratuitos a las empresas que facilitan la gestión en ámbitos tan relevantes como la solicitud de ayudas públicas, el seguimiento del entorno o el uso de plataformas de comercio electrónico. Así, el servicio de ayudas ha asesorado a 76 proyectos con una inversión asociada de 26 millones de euros; más de 3.500 empresas reciben boletines periódicos con noticias, perspectivas económico-financieras, evolución bursátil o tendencias de management; por último, 163 comercios están alojados en el Centro Comercial Virtual, denominado "La Galería" en el que se exponen más de 4.000 artículos.

*> En "La Galería" se ofrece alojamiento gratuito para abordar proyectos de comercio electrónico*

## **2. ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS COLECTIVOS DESFAVORECIDOS**

El tercer sector, es el principal catalizador y dinamizador de la sensibilidad de la sociedad hacia los grandes problemas medioambientales y de desigualdad socioeconómica. Diferentes programas de la Obra Social de CAIXA GALICIA COLABORAN Y SE APOYAN EN ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS, en su profesionalidad y en su capacidad para conocer, resolver, o atenuar las carencias que se detectan en determinados ámbitos o colectivos. Algunas de estas iniciativas se presentan en el epígrafe 7 "Caixa Galicia y la sociedad", en este apartado se especifican las promovidas en el marco exclusivamente financiero.

*> La capacidad de las ONLs, para canalizar iniciativas solidarias, ha impulsado herramientas financieras que faciliten su labor*

- **OFERTA FINANCIERA ESPECÍFICA AL TERCER SECTOR.** Se les ofrecen unas condiciones preferentes en financiación y captación, así como distintos servicios sin el cobro de las comisiones recogidas en tarifa.
- **FONDOS SOCIALMENTE RESPONSABLES.** Caixa Galicia comercializa el FONDO ÉTICO BNP Paribas Fondo de Solidaridad, FIM. Dicho fondo dona trimestralmente una parte de la comisión de gestión a Caritas Española.

El carácter del Fondo le impide invertir en aquellas empresas que actúen en contra del desarrollo integral del hombre, de la justicia y de la paz en el mundo. A 31 de diciembre de 2003, los clientes de la caja tenían en este fondo 338 mil euros.

- **APOYO A INICIATIVAS SOLIDARIAS:** Durante 2003 la red de oficinas y la estructura de Caixa Galicia han dado soporte a iniciativas solidarias cursadas a través de organizaciones no lucrativas. Para ello están disponibles cerca de 40 CUENTAS CON CONDICIONES PREFERENTES a través de las que se canalizan buena parte de los fondos recaudados para dichos proyectos.

Además se mantienen otras iniciativas como la habitual colaboración con UNICEF para la comercialización de sus tarjetas navideñas, la compra de 17 mil tarjetas a Aldeas Infantiles SOS con las que Caixa Galicia felicita el nuevo año, o la adquisición de productos, vinculados con la campaña de comercio justo, para la tradicional cesta de Navidad.

### 3. FAMILIAS

El acceso a la vivienda es una aspiración a la que se enfrentan miles de ciudadanos cada año. Se trata de una línea de actuación prioritaria que se afronta tanto desde la perspectiva del negocio estrictamente financiero, como de la mejora de la accesibilidad. Así, la entidad ha formalizado a lo largo de 2003, 15.557 préstamos hipotecarios por importe de 2.126 millones de euros. En este contexto las actuaciones con un especial impacto en la accesibilidad han sido:

- **FINANCIACIÓN A VPO:** El Ministerio de Fomento promueve el Plan de Vivienda 2002-2005, en el que Caixa Galicia participa activamente. Durante 2003, el total de fondos tramitados en esta importante línea de financiación ha sido de 123 millones de euros.
- **ERRADICACIÓN DEL CHABOLISMO.** Se han firmado distintos convenios con Ayuntamientos orientados a facilitar el acceso a una vivienda digna a personas que habitan en chabolas. Durante 2003 se han formalizado 30 operaciones de préstamos en condiciones preferentes por un importe total de 1,5 millones de euros.

SE COMERCIALIZA UN FONDO ÉTICO  
QUE APORTA UNA PARTE DE LA  
COMISIÓN DE GESTIÓN A CÁRITAS



- **REHABILITACIÓN DE CASCOS HISTÓRICOS:** En colaboración con distintos ayuntamientos de Galicia se han creado líneas de financiación para la rehabilitación de viviendas ubicadas en cascos históricos. Se trata de un ambicioso programa que busca paliar problemas de infravivienda y favorecer la recuperación de las edificaciones en zonas con importante valor monumental e histórico, tratando de promover su actividad social, comercial y turística.

*> La ayuda a la rehabilitación de cascos históricos, permite dinamizar zonas de importante valor histórico*

- **LÍNEA DE MICROCRÉDITOS.** La importancia real de este instrumento reside en facilitar financiación a personas excluidas de los circuitos financieros convencionales, con la finalidad de promover el autoempleo. Para reforzar la viabilidad del proyecto, Caixa Galicia ha creado una red de entidades colaboradoras que prestan asesoramiento y asistencia técnica a los beneficiarios finales.

*> Durante 2003 se han puesto en marcha 65 proyectos amparados en microcréditos*

Los posibles beneficiarios son emprendedores incluidos dentro de colectivos vulnerables como desempleados de larga duración o personas con empleos precarios, mujeres con cargas familiares no compartidas, inmigrantes, emigrantes retornados, personas con discapacidad sin recursos, ex-reclusos y ex-drogodependientes.

En 2003 se han apoyado 65 proyectos, por un importe total de 1,18 millones de euros, siendo 9.600 euros el importe medio de la línea de Obra Social.

#### **4. JÓVENES**

El 9% de los clientes de Caixa Galicia pertenecen a este segmento que presenta una amplia disparidad de necesidades financieras, como también las hay en cuanto a sus preferencias de ocio. Desde la caja, tratamos de conjugar las dos opciones fomentando el ahorro o creando líneas de financiación específicas, al tiempo que se ofrecen alternativas culturales. A continuación se muestran algunas de ellas.

- **EMISIÓN TARJETAS XOVE Y MAIS.** El carnet Xove Euro<26 es una iniciativa de la Unión Europea que promueve a través de descuentos pactados en los comercios, la comercialización de productos que favorezcan el acceso de los jóvenes entre 12 y 26 años a bienes culturales y sociales.



Caixa Galicia colabora en exclusividad con la Xunta de Galicia en la ampliación, promoción y difusión del programa Xove Euro<26. En este marco, además de concederle prestaciones financieras sin comisiones al carnet (Visa Electrón), se ha puesto en marcha el programa CARNET MAIS, iniciativa pionera dentro de España, que tiene como finalidad ampliar las ventajas otorgadas por el carnet Xove a jóvenes de hasta 30 años.

- **FINANCIACIÓN.** Se dispone de distintas LÍNEAS DE FINANCIACIÓN EN CONDICIONES PREFERENTES, orientadas a la adquisición de bienes y servicios, formación, así como vivienda. A través de líneas como la hipoteca Xove, el préstamo a 35 años, o los préstamos Netclub, se han financiado nuevas operaciones por valor de 185 millones de euros
- **JUEGO EUROPEO DE BOLSA.** Es una competición dirigida a estudiantes cuyo objetivo es INICIARSE EN EL MUNDO DE LA BOLSA y aproximarse a la realidad económica comunitaria.

Caixa Galicia desempeña un activo papel en esta iniciativa presentando prácticamente el 50 % de equipos participantes en España, y realizando más de 150 charlas de asesoramiento del total estatal. En 2003, un equipo tutelado por la caja resultó vencedor en España.

- **AHORRO.** NETCLUB es un programa que engloba todos los productos, servicios y acciones que se dirigen a los jóvenes. Para ellos Caixa Galicia incorpora distintas INICIATIVAS QUE CONTRIBUYEN A POTENCIAR EL AHORRO, combinándolo con alternativas de acceso a la cultura. Durante 2002 y 2003 se han entregado 22.500 libros a cuenta de los puntos que generan las libretas de ahorro.

*> Netclub ha entregado 22.500 libros a jóvenes clientes entre 2002 y 2003*

## 5. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La relación de Caixa Galicia con las administraciones públicas se asienta bajo la doble perspectiva de la visión estricta de negocio financiero, y la búsqueda de aquellos mecanismos que faciliten la relación de las administraciones con sus ciudadanos. Es por ello que se han firmado múltiples convenios, en los que entre otras acciones, la caja asume un esfuerzo en materia de gestión de

procesos, a favor de la tramitación de los distintos tributos con los ciudadanos.

Al mismo tiempo, tal y como ya se ha comentado, se actúa de agente canalizador de aquellas iniciativas de las distintas administraciones, para favorecer a colectivos desfavorecidos o impulsar la actividad de determinados sectores productivos.

Entre las acciones más significativas podemos citar:

- **COBRO Y TRAMITACIÓN DE TRIBUTOS Y TASAS:** Caixa Galicia tiene formalizados numerosos convenios con Administraciones y Organismos Públicos, mediante los cuales se compromete a efectuar las adaptaciones informáticas y de procesos necesarias para gestionar el cobro de los tributos y tasas en sus oficinas, o a través de la pasarela de pagos en internet. Estos servicios se realizan con carácter gratuito en la totalidad de los casos. Con algunas entidades locales también se efectúa la impresión y ensobrado de los recibos.

En particular se colabora con 75 Ayuntamientos y 14 Diputaciones, con la Xunta de Galicia, con la Agencia Tributaria y con las tres universidades gallegas y la de Oviedo. Con todos estos organismos se han tramitado cerca de 5 millones de tasas, tributos, declaraciones, etc.

*> Cinco millones de operaciones  
tramitadas con Administraciones Públicas*

- **CONVENIOS CON CORPORACIONES LOCALES:** Durante 2003, se ha seguido adaptando la oferta financiera a las necesidades específicas de las Coporaciones Locales y de sus empleados, formalizando diferentes convenios y ofertas específicas en condiciones preferentes.
- **TARJETA CHIP BONOBÚS:** Caixa Galicia regula la emisión de las tarjetas chip que operan en los autobuses urbanos de A Coruña y Lugo. La utilización de esta tarjeta proporciona al usuario un descuento respecto a lo que pagaría si abonase el importe en efectivo, otorgando descuentos adicionales a determinados colectivos como estudiantes, universitarios, jubilados, desempleados y minusválidos. Actualmente el número de tarjetas emitidas en A Coruña supera las 150.000 y en Lugo las 18.000.

*> 150.000 ciudadanos de A Coruña (un  
64% de los residentes), disfrutan de la  
tarjeta Bonobús emitida por Caixa Galicia*



- **TARJETAS VISA FEGAMP:** Tarjeta que permite generar servicios de valor en condiciones preferentes a los integrantes de la Federación Gallega de Municipios y Provincias.
- **OFICINAS EN ORGANISMOS:** Caixa Galicia dispone de oficinas en las sedes de distintos organismos. Con ellas, se consigue prestar un servicio más eficiente y en condiciones preferentes a estas instituciones, al tiempo que se contribuye a abaratar su estructura de costes al canalizar una parte de la operatoria de gestión y tramitación de sus pagos.

*> 3.431 empleados claves en la actividad,  
la imagen y la atención al cliente*





## CAIXA GALICIA Y SUS EMPLEADOS

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los 3.431 empleados que integran Caixa Galicia se constituyen en pieza clave de la actividad que desarrolla y en la imagen última que la entidad traslada a la sociedad, máxime en un sector en el que los recursos humanos y la excelencia profesional resultan determinantes en la calidad de servicio y la vinculación del cliente.

Por ello, el principal activo de Caixa Galicia es su capital humano y sobre él descansa su liderazgo empresarial. La satisfacción de los empleados, su motivación, su formación y la capacidad de la organización para regenerarse y avanzar en dinámicas de mejora continuada, constituyen la base sobre la que se ha definido el Modelo de Gestión de Recursos Humanos de la entidad.

Dicho modelo se define con el objetivo de ser:

- **INTEGRADO** en la estrategia empresarial. El modelo facilita una gestión del capital humano orientada a la consecución de los objetivos de negocio y responsabilidad social fijados por la entidad. La gestión por valores es el nexo que conecta las líneas estratégicas de Caixa Galicia con sus capacidades.
- **MOTIVADOR**: permite crear una cultura sensible a la aportación de las personas al proyecto empresarial.
- **DESCENTRALIZADO**: se integra en la operatoria diaria de Caixa Galicia en todos los niveles.

Modelo de gestión exponente de una política de recursos humanos participativa, orientada al cliente y sustentada sobre la definición y asunción por parte de toda la organización de los Valores Corporativos, como elementos que fomentan la identidad propia de la plantilla y un sentido de pertenencia. Estos valores son:

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Capacidad para colaborar y cooperar profesionalmente con otras personas, formar parte de un equipo y trabajar con recursos comunes.
- **ORIENTACIÓN A RESULTADOS:** Preocupación permanente por la obtención de resultados, la ambición y superación personal en la realización de tareas, y la generación de estándares de excelencia y creación de valor.
- **ESPÍRITU EMPRENDEDOR:** Iniciativa para abordar actuaciones y proponer ideas prácticas y eficaces que supongan una mejora en los procesos y productos.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Voluntad de convertir al cliente en el centro de la actuación empresarial, y de satisfacer sus necesidades a través del análisis y anticipación de sus expectativas.

Con este modelo la entidad no sólo pretende fomentar y cultivar las capacidades de la plantilla para alinearlas con los requerimientos derivados del negocio, sino también velar por la estabilidad, igualdad, equidad y satisfacción de sus empleados en sus puestos de trabajo, rechazando cualquier práctica abusiva o discriminatoria.

- **ESTABILIDAD:** Caixa Galicia se caracteriza por mantener un fuerte compromiso con sus empleados; es de destacar que el 99,42% de los empleados tiene contrato fijo, situándose la antigüedad media de su plantilla en 17 años, con una media de edad que sin embargo apenas llega a los 42 años.
- **IGUALDAD:** Existe también un gran interés por garantizar un entorno de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Nuestra plantilla cuenta en la actualidad con 1.124 mujeres (el 32,8% del total), de las cuales el 36% desempeña puestos directivos y de responsabilidad. Además, de la comparativa de la plantilla actual a la de hace 10 años la presencia de mujeres se ha incrementado en un 74%, y el 36% de las promociones que se produjeron en 2003 correspondieron a mujeres.

Aunque se trata de unas cifras significativas, Caixa Galicia tiene previsto continuar trabajando en esta línea, por lo que ha promovido la creación de una Comisión Paritaria para fomentar y desarrollar medidas concretas y efectivas contra la discriminación de género.

- **EQUIDAD:** La remuneración, valoración y promoción de empleados se aplican bajo criterios de equidad, evitando discriminaciones por razón de género, edad o cualquier otra característica y atendiendo a criterios objetivos de productividad, responsabilidad, cualificación y valía profesional.

EL NÚMERO DE MUJERES EMPLEADAS  
CRECE UN 74% EN DIEZ AÑOS



- **SATISFACCIÓN:** Todos estos factores redundan en un clima laboral favorable, que la entidad procura preservar y favorecer como aspecto clave de un mejor desarrollo profesional. Además, existe una especial preocupación por conocer el grado de satisfacción de nuestros empleados y su adecuación en el desempeño de su actividad laboral, por lo que desde la División de Recursos Humanos se ha realizado un inventario de puestos en Servicios Centrales en el que han participado 470 personas, y se ha iniciado la entrevista anual de Valores Corporativos a empleados de la red comercial. Estos procesos se instrumentan mediante entrevistas personalizadas realizadas con la ayuda de una consultora externa, a través de las cuales se evalúa la adecuación de cada trabajador a su puesto, su satisfacción en el desempeño del mismo y se detectan posibles potencialidades para el desarrollo de su carrera profesional.

● **MAGNITUDES BÁSICAS**

	2005	% s/TOTAL
Total empleados	3.431	
Empleados Servicios Centrales	534	15,56%
Empleados Red Comercial	2.897	84,49%
En el extranjero	32	1%
Hombres	2.307	67,24%
Mujeres	1.124	32,76%
Contratación Fija	3.411	99,42%
Promociones	160	4,69%
Titulados Universitarios	1.643	47%
Antigüedad media (años)	17,32	
Promoción femenina	36%	

## SELECCIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Correspondiendo a los criterios de igualdad y equidad establecidos, Caixa Galicia ha diseñado un nuevo modelo para la selección y promoción de sus empleados, apoyado en el aplicativo Gestpersonas. Se trata de una herramienta que facilita un mejor conocimiento de todos los miembros de la organización, mediante el seguimiento de los mismos y de su grado de interiorización de los valores corporativos, como input básico para elaborar el plan de carrera de la plantilla. Además, para complementar este nuevo modelo se han implantado los Comités de Carreras, 19 en total, con el fin de promover una mayor colaboración entre Unidades y Recursos Humanos en el desarrollo de los empleados.



> *Objetividad y transparencia  
en los procesos de selección*

En el proceso de selección, la cobertura de vacantes internas se realiza de una manera pública aunque se procura potenciar la promoción interna. En este proceso se trabaja actualmente con consultoras externas tanto de ámbito gallego como estatal, especializadas por sectores de conocimiento (técnico, comercial, financiero) y por tipología de puesto (perfiles administrativos, mandos intermedios y directivos). Estas consultoras se rigen por un código de conducta y son sometidas a auditorías periódicas por parte de la unidad de Recursos Humanos, que verifican el trato dispensado a los candidatos y que se encuentren informados en todo momento de su situación y de las fases pendientes de resolución, dando respuesta a todos los que participen en el proceso.

## FORMACIÓN

En el año 2002, se produjo en Caixa Galicia un cambio de orientación en el modelo interno de gestión del conocimiento, que se ha consolidado durante 2003, ejercicio en el que la formación se ha potenciado como instrumento básico del desarrollo profesional de los empleados y base estratégica para afrontar los retos futuros. Para ello, se ha elaborado un completo plan de formación basado en programas individuales y personalizados en función de las necesidades de la plantilla, que se sustenta sobre cuatro tipos de acciones formativas básicas:

- **INSTITUCIONALES:** consolidan la cultura corporativa y aseguran el cumplimiento de la normativa básica.
- **DE ACTUALIZACIÓN:** potencian la eficiencia en el día a día.
- **DE ESPECIALIZACIÓN:** construyen la ventaja competitiva futura.
- **DE DESARROLLO:** impulsan el desarrollo de habilidades directivas.

Además, para garantizar la accesibilidad de toda la organización a una formación apropiada, potenciar el uso de las nuevas tecnologías por parte de

los empleados y aprovechar las ventajas que éstas suponen, se ha fomentado su uso como vehículo efectivo de formación e información, a través del Campus Virtual.

Se trata de un portal disponible en la Intranet, que permite a todos los empleados acceder a información actualizada sobre los programas formativos vigentes y realizar la inscripción en aquellos que les resulten de mayor interés. Al mismo tiempo, y en consonancia con el Plan de Carrera, el propio Departamento de Formación y las Direcciones Territoriales asignan cursos atendiendo al perfil académico y profesional de los empleados destinatarios.

Esta mayor accesibilidad se complementa con la oferta de cursos ON-LINE y A DISTANCIA para aspectos más técnicos que requieren del alumno un estudio individualizado, reservando la FORMACIÓN PRESENCIAL para contenidos en los que realmente aporte valor. En esta modalidad, se ha pasado a utilizar una metodología basada en juegos y dinámicas de equipo, y se ha reforzado la participación de formadores internos. En esta línea, en 2003 se puso en marcha el "Programa de Liderazgo Comercial basado en el entrenamiento", que fue finalista en los premios de Innovación y Empleo organizados por Expansión y el Instituto de Empresa.

*> 89.056 horas de formación a empleados*

	ACCIONES FORMATIVAS		ALUMNOS		HORAS LECTIVAS	
	2003	· VAR. 03/02	2003	· VAR. 03/02	2003	· VAR. 03/02
Presencial	565	· 10%	6.484	· 2%	70.960	· 16%
Interna	421	· 9%	6.259	· 3%	65.839	· 12%
Externa	144	· 15%	225	· -18%	5.121	· 106%
A distancia	296	· 82%	296	· 82%	6.216	· 22%
On-line	6	· 100%	594	· 96%	11.880	· 96%
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>· 28%</b>	<b>7.374</b>	<b>· 8%</b>	<b>89.056</b>	<b>· 23%</b>

## COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna es un factor determinante de la eficiencia y la difusión del conocimiento, que además contribuye a la consecución de un mejor clima laboral, fortaleciendo los vínculos y la integración cultural entre unos empleados que se encuentran diseminados a lo largo de más de 700 centros de trabajo, y que proceden de la unión de doce entidades distintas.



CAMPUS VIRTUAL:  
LA FORMACIÓN AL  
ALCANCE DE TODOS

Disponer de un canal de comunicación e información ágil, universal, personalizado y participativo constituye un pilar básico para garantizar la eficiencia, la igualdad de oportunidades, la cohesión y el aprendizaje organizativo.

- **UNIVERSAL: PARA TODOS Y CON TODA LA INFORMACIÓN.** Desde 1998 la comunicación interna de Caixa Galicia se canaliza a través del Diario Caixa, al que tienen acceso todos los empleados en todos los centros de trabajo, tanto en España como en el extranjero. Posteriormente, en el año 2002, se puso en marcha una nueva versión de este Diario, con el objetivo de aglutinar bajo este canal toda la información, no sólo operativa o vinculada al negocio (normas, noticias, catálogos de productos, argumentarios de venta, etc.), sino también corporativa o social (eventos, oferta de actividades lúdicas, tablón de anuncios, etc.). Se crea así un único punto de acceso, lo que garantiza la difusión y minimiza los tiempos de búsqueda.
- **PERSONALIZADO: NO TODOS TIENEN LAS MISMAS NECESIDADES.** Este nuevo Diario permite a cada empleado visualizar el Portal que está especialmente concebido para su perfil de conocimiento, pudiendo también configurar la recepción de cierta información según sus áreas de interés. Además, en 2003 se ha incorporado el Portal de Recursos Humanos, para canalizar de forma individualizada la información y tramitación de gestiones laborales de todos los empleados, lo que ha posibilitado una mejora sustancial en la agilización de trámites y en la relación con toda la plantilla, cuestión clave dada la dispersión geográfica de la organización con centros de trabajo en todo el territorio nacional.
- **PARTICIPATIVO: NOS INTERESA LA OPINIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS.** Para Caixa Galicia resulta primordial que la comunicación interna sea bidireccional. Por ello, se ha desarrollado un SISTEMA DE FOROS que facilita la aportación de ideas y sugerencias por parte de la plantilla, estimulando la participación como condición básica para fortalecer el conocimiento y el aprendizaje organizativo, reforzar el sentido de pertenencia e involucrar a todo el personal en el quehacer diario.

El año pasado estuvieron en funcionamiento cuatro foros, algunos de los cuales se especializaban en áreas concretas de trabajo. Estos foros han tenido una acogida muy favorable desde su creación, y en ellos han participado más del 50% de la plantilla durante 2003.

La idoneidad de este enfoque de la comunicación interna y de la plataforma tecnológica que la soporta se ha visto refrendada por un volumen de 300.000 accesos mensuales y el reconocimiento en diversos foros especializados como el "Premio Capital Humano a la Política de Comunicación Interna" recibido en 2001.

**APOYO EN EL DÍA A DÍA AL EMPLEADO.** Aunque todo este sistema de comunicación ya supone una importante ayuda a la búsqueda de soluciones, todos los empleados están respaldados por el Centro de Atención a Usuarios (CAU). Esta unidad se encarga de resolver las incidencias técnicas y consultas operativas que se producen en la actividad diaria, ya sea directamente o canalizándolas hacia unidades especializadas. Durante 2003, este servicio atendió 128.098 consultas un 29% más que el año anterior.

● ESTADÍSTICAS CAU

	2003	·	2002	·	% VAR.
Nº llamadas recibidas	128.098	·	99.146	·	29%
Nº llamadas resueltas	97.716	·	75.854	·	29%
% llamadas resueltas	76,3%	·	76,5%	·	
% llamadas abandonadas	18,60%	·	28,14%	·	
Tiempo medio de consulta	2' 55"	·	3' 10"	·	-8%
% consultas resueltas en Nivel I	66,44%	·	65,86%	·	

---

POR TIPO DE CONSULTA

Informáticas	42%
Opetativas	34%
Telecomunicaciones	7%
Otros	17%

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La falta de un entorno adecuado supone un deterioro de la imagen de la empresa hacia sus clientes, proveedores, instituciones y demás agentes externos, y también de las condiciones de trabajo y el rendimiento de sus propios empleados. Por el contrario, un entorno de trabajo confortable y saludable redundará en la calidad de vida de los empleados y del trabajo que realizan.

Por ello, Caixa Galicia aprobó a principios de 1997 la creación de su propio Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, cuyas actuaciones van más allá de los requerimientos planteados por la legislación vigente y se asientan sobre diez principios básicos.

## DECÁLOGO DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE CAIXA GALICIA

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

Durante los últimos años, y en estricto cumplimiento de este decálogo, el Servicio de Prevención de Caixa Galicia ha venido trabajando en las siguientes áreas:

- **DISEÑO DE PUESTOS:** se han definido unas pautas relativas a la ergonomía, alcance visual, alcance manual, espacio y condiciones ambientales, que están presentes en todos los proyectos de obras, así como en la adquisición de mobiliario, equipos informáticos, de telefonía y demás equipos de trabajo. Estas acciones se han acompañado de una adaptación de los puestos de trabajo a las personas, y no de las personas al puesto, lo que ha implicado la sustitución de 176 sillones convencionales por sillones con ergonomía específica, la instalación de 415 pantallas planas y la colocación de 32 teléfonos con cascos.



LA AUDITORÍA CERTIFICA EL  
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE  
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- **SEGURIDAD:** acciones encaminadas a eliminar o reducir el riesgo de accidentes en el ámbito laboral, actuando sobre factores como dimensión de los locales, características de sus suelos, configuración de vías de circulación, salidas y evacuación, estado de las instalaciones eléctricas, protección contra incendios, etc.
- **INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES:** se ha creado un parte específico que es cumplimentado en primer lugar por el Servicio de Prevención, a continuación por el mando directo del accidentado, por el propio accidentado y, finalmente, por el técnico del Servicio de Prevención. De este modo, se investiga lo sucedido y se efectúa un correcto seguimiento de los accidentes y riesgos laborales, a fin de eliminarlos y crear las condiciones adecuadas para que no vuelvan a producirse.
- **CONTROL PREVENTIVO EN CONTRATAS Y SUBCONTRATAS:** para la ejecución de obras, o prestación de servicios, se exige a la empresa contratada el cumplimiento de la normativa de prevención.
- **HIGIENE INDUSTRIAL:** realización de estudios periódicos en todos los espacios de trabajo sobre contaminantes físicos (ruido, iluminación, humedad, ...), químicos (CO<sub>2</sub>, CO, productos de limpieza, ...) y biológicos (legionelosis, virus respiratorios, hongos, ...).
- **MEDICINA EN EL TRABAJO:** a través de personal sanitario cualificado, se realizan chequeos voluntarios a todo el personal, con el fin de prevenir y controlar los riesgos profesionales y las enfermedades y lesiones asociadas a ellos. En esta área, durante el año pasado se realizaron 2.422 reconocimientos médicos, 664 consultas médicas y 1.049 vacunaciones (antigripales y antitetánicas), además de desarrollar campañas de detección precoz de alteraciones visuales, musculoesqueléticas y de carga mental.

*> 2.422 reconocimientos médicos  
a empleados en 2003*

El seguimiento de estas actuaciones se lleva a cabo en el COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD. Formado por 6 representantes de la Dirección y 6 representantes de los trabajadores, tiene como objetivos el control de las acciones que se están abordando, la puesta en común de las necesidades que manifiestan los empleados en sus puestos de trabajo y la verificación del total cumplimiento de la normativa en prevención. Además, se ha sometido el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de la caja a una auditoría externa, cuyo informe demuestra que la Entidad cumple satisfactoriamente con la normativa de prevención.

Por último, se está desarrollando una importante labor de concienciación entre los empleados, a través de la FORMACIÓN: "Curso on line de PRL" con apoyo de tutorías, en el que a 31 de diciembre de 2003 han sido formados 646 empleados; cursos específicos para Delegados de Prevención; "Curso vestibular de PRL" a todos los empleados de la caja; envío de folletos informativos a los trabajadores sobre seguridad en oficinas, uso de pantallas, medidas de emergencia, etc.

● **ABSENTISMO**

	2003	·	2002	·	% VAR.
<b>ACCIDENTES EN EL CENTRO DE TRABAJO</b>	29	·	32	·	-9%
Con baja	5	·	11	·	-55%
Sin baja	24	·	21	·	+14%
Jornadas perdidas	89	·	578	·	-85%
Duración media	22,4	·	51,2	·	-56%
<b>ENFERMEDAD Y MATERNIDAD</b>	932	·	995	·	-6%
Enfermedad común	891	·	954	·	-7%
Jornadas perdidas	29.092	·	41.563	·	-30%
Duración media	32,65	·	43,56	·	-25%
Maternidad	41	·	41	·	0%

● **ACTIVIDAD ASISTENCIAL DEL SERVICIO MÉDICO**

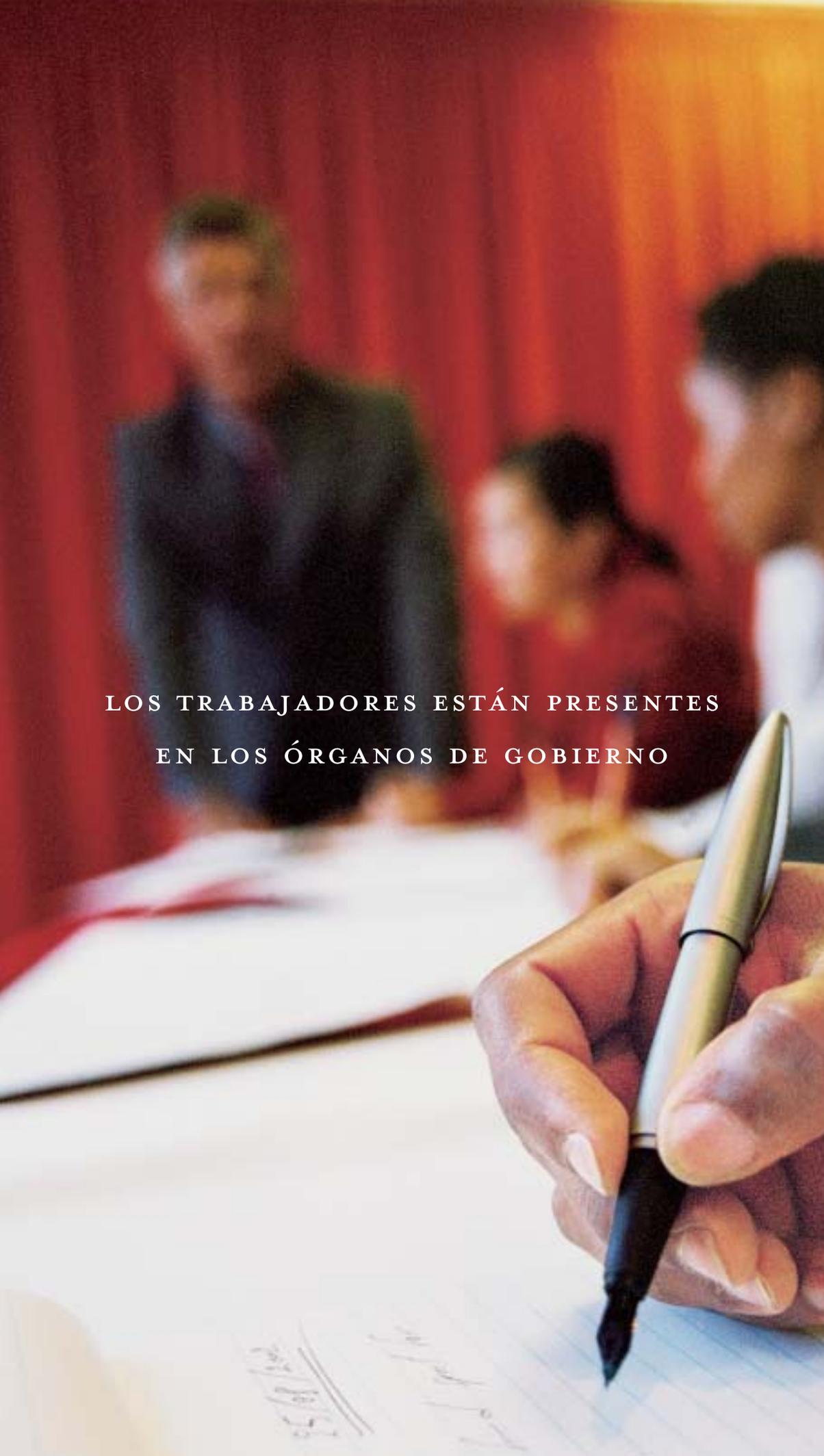
	2003	·	2002	·	% VAR.
Reconocimientos médicos	2.422	·	2.573	·	-6%
Consultas médicas	664	·	1.178	·	-44%
Asistencia en enfermería	2.289	·	2.252	·	+2%
Vacunaciones	1.049	·	959	·	+9%

## RELACIONES LABORALES

Caixa Galicia protege el derecho de sindicación de sus empleados y colabora con las cinco secciones sindicales constituidas dentro de la empresa, en la protección de las libertades y derechos de toda la plantilla, al margen de las lógicas disparidades que pueden surgir al abordar aspectos puntuales. La relación entre la Entidad y los representantes de los trabajadores es constante y fluida, como lo demuestran las distintas acciones emprendidas en el seno de la organización:

- Se ha creado dentro de la estructura de la Dirección de Recursos Humanos la figura de Jefe de Relaciones Sindicales, con funciones y competencias específicas en el ámbito laboral que garantiza en todo momento la fluidez de las relaciones con los representantes sociales de la entidad.
- Se han constituido diversas Comisiones Técnicas paritarias con los representantes de los trabajadores para abordar temas como el Seguimiento de la Clasificación de Oficinas (que afecta a 2.800 empleados), la Igualdad de Oportunidades, Formación, Nóminas y el Comité de Seguridad y Salud.
- Se respeta escrupulosamente el crédito horario sindical de los representantes sociales de nuestra organización, así como la libranza de los delegados para negociaciones sectoriales de ámbito estatal, negociación del Convenio Colectivo y participación en otras Comisiones.

Además, de acuerdo con la legislación vigente de Cajas de Ahorro, los trabajadores están representados a través de los sindicatos en los distintos Órganos de Gobierno de la entidad: la Asamblea, el Consejo de Administración, la Comisión Delegada y la Comisión de Control.

A close-up photograph of a hand holding a silver and black pen, writing on a document. The background is a blurred meeting room with several people seated around a table. The text is centered in the middle of the image.

LOS TRABAJADORES ESTÁN PRESENTES  
EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

## PRESTACIONES SOCIALES Y CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL

Como se ha indicado, garantizar el bienestar profesional y personal de nuestros empleados y favorecer la conciliación entre vida laboral y familiar es una de las prioridades de la entidad. Por ello, Caixa Galicia pone a disposición de sus trabajadores un conjunto de beneficios sociales que con frecuencia van más allá de los estipulados en convenio. El conjunto de estas actuaciones han supuesto a lo largo de 2003 una aportación total de 13 millones de euros.

*> 13 millones de euros en prestaciones sociales*

• **PLAN DE PENSIONES.** Actualmente existen dos colectivos:

1. *Prestación Definida*, con 288 partícipes a quienes se garantiza un complemento de pensión de la Seguridad Social, establecido en un porcentaje sobre el salario pensionable.
2. *Aportación Definida*, con 3.282 partícipes. La entidad aporta anualmente un 5% sobre el salario pensionable, y al alcanzar la jubilación, el empleado puede optar por cobrar el capital acumulado o transformarlo en renta.

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

- **PREJUBILACIONES:** En 1998 la Entidad puso en marcha un Plan de Jubilaciones Anticipadas que garantiza un adecuado relevo generacional en la organización, sin perder los niveles de competitividad mantenidos hasta el momento.
- **SEGURO DE VIDA:** Caixa Galicia aporta el 50% del coste de un seguro de vida para cada empleado, lo que supuso una inversión total en 2003 de 258.000 euros, con coberturas de 60.000 euros en caso de fallecimiento por accidente, 24.000 euros en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y 12.000 euros por invalidez total.
- **AYUDA A ESTUDIOS OFICIALES:** Se cubre el gasto realizado por el empleado con una aportación del 90% del importe de matrícula y libros.
- **AYUDA PARA GUARDERÍA Y ESTUDIOS DE HIJOS:** Se entregan 379 euros por hijo menor de 25 años sin ingresos propios, cuantía que se duplica si es necesario que pernocte fuera del domicilio familiar, y que se incrementa

sustancialmente en caso de minusvalía. En 2003 se destinaron 1,8 millones de euros a este fin, beneficiando a 2.350 empleados.

- **VENTAJAS EN CONDICIONES FINANCIERAS:** Los empleados de la entidad cuentan con unas condiciones muy ventajosas en la contratación de productos y servicios financieros (préstamos, tarjetas, cuentas corrientes, operaciones de valores, ...). En diciembre de 2003, el saldo de préstamos vivienda ascendía a 91 millones de euros (del que se beneficiaba el 54% de la plantilla), en préstamos sociales ascendía a 15,5 millones de euros (45% de la plantilla) y a 6,1 millones de euros en anticipos.
- **CLUB CAIXA:** Financiado por la propia caja para la organización de actividades de orden lúdico, que posibiliten la integración y relación entre los empleados y sus familias. Actualmente existen 12 Club Caixa que agrupan a todos los empleados de la organización, y que entre otras iniciativas, en consonancia con la sensibilidad y vocación social de la Entidad, durante el pasado año organizó grupos de empleados para la limpieza de la costa afectada por la catástrofe del Prestige.

Para todas estas actividades del Club Caixa, la caja realizó durante el pasado año una aportación de 260.000 euros.

● BENEFICIOS SOCIALES MILES DE EUROS	
	INVERSIÓN
Seguro de Vida	258
Ayuda Estudios Empleados	31
Ayuda Estudios Hijos	1.800
Ventajas Condiciones Financieras	1.820
Plan de Pensiones	8.900
Club Caixa	260
<b>Total</b>	<b>13.069</b>





## CAIXA GALICIA Y LA SOCIEDAD

La aportación de Caixa Galicia a la sociedad se circunscribe principalmente a dos ámbitos de actuación. Por una parte, la propia actividad empresarial genera una significativa dinamización económica en las áreas en las que está implantada; por la otra, destaca el conjunto de actuaciones en las que se materializa su labor sociocultural.

### ACTIVIDAD EMPRESARIAL

Por lo que respecta a su ACTIVIDAD EMPRESARIAL, la aportación directa de Caixa Galicia al Valor Añadido Bruto se eleva a 512 millones de euros, lo que supone un 1,4% del total generado en la comunidad autónoma gallega en 2003. Esta aportación se deriva de la retribución del factor trabajo, el pago de impuestos, el reparto de los flujos generados hacia su labor social, y la capitalización de la entidad como condición de un crecimiento sólido.

● APORTACIÓN AL VALOR AÑADIDO BRUTO MILES DE EUROS	
	2003
Factor trabajo	163.774
Remuneraciones	140.608
Aportación para fondo de pensiones	23.166
Sector público	69.297
Impuesto sobre sociedades	34.250
Otros tributos	3.053
Cargas sociales obligatorias	31.994
Comunidad	51.500
Fondo de obra benéfico-social	51.500
Empresa	228.026
Reservas, provisiones y amortizaciones	228.026
Aportación al valor añadido bruto	512.597
% sobre total VAB Galicia	1,4%

Adicionalmente, habría que añadir una aportación indirecta más difícil de cuantificar, pero con seguridad más relevante. Se trata del efecto que la financiación de la actividad empresarial, del consumo o el fomento del ahorro, en definitiva, de una eficiente intermediación financiera, tiene sobre el conjunto de una economía. Así Caixa Galicia, destina 4.745 millones de euros a la financiación de la actividad empresarial (un 22% más que en 2002), 5.897 millones de euros a financiar el acceso a la vivienda de las familias y 1.051 millones para dar soporte a su consumo.

Al impacto de estas magnitudes se une el impulso dado a la Corporación Caixa Galicia, con la finalidad de convertirla en un instrumento dirigido a dinamizar e incrementar la vinculación con el tejido productivo de Galicia. En 2003 contaba con 905,8 millones de euros en participaciones en sectores y empresas estratégicas para la comunidad como ENCE, Pescanova, ENA o Unión Fenosa.

### LA LABOR SOCIOCULTURAL

La vocación social es para Caixa Galicia un elemento definitorio de su naturaleza jurídica y una de las principales razones que justifican su existencia desde hace más de cien años. A través de ella se ha podido contribuir al impulso del bienestar social y al avance del saber y la cultura, cubriendo con frecuencia lagunas que presentaban los poderes públicos en la atención de necesidades básicas de la población como la sanidad o la educación.

Se trata pues, de un autentico dividendo social, que sólo en los últimos cinco años ha supuesto 219 millones de euros, que convierte a Caixa Galicia en el principal agente privado en la dinamización sociocultural de Galicia. Esta aportación ha estado sustentada no sólo en el aumento de beneficios, sino en la asignación de un creciente porcentaje de los mismos que ha pasado del 20% en los años ochenta, al 25% en los noventa, para situarse en los últimos años en el entorno del 30%. En particular, manteniendo esta progresión, con cargo a 2003 se dotarán 51,5 millones de euros, un 31% del beneficio neto de la entidad.

Esta creciente dotación de recursos, exige la búsqueda de una eficiente gestión de esos fondos en términos de eficacia y rentabilidad social, lo que obliga a avanzar hacia una gestión profesionalizada. Para ello, se ha reforzado la estructura de esta área con la incorporación de personal cualificado y con la implantación de sistemas de información que facilitan la evaluación de los impactos y el cumplimiento de estas nuevas exigencias.

El desarrollo de esta labor social está guiada por seis principios básicos que cohesionan una programación que abarca ámbitos muy dispares, y se convierten en seña de identidad y referente en la planificación estratégica que da soporte a esta actividad:



**ACTIVA:** Lógicamente, una sociedad en constante evolución requiere un enfoque dinámico de la acción social que permita identificar la aparición de necesidades, como condición para contribuir de forma sostenida y consistente a su avance. En consecuencia, a medida que los poderes públicos han ido asumiendo la cobertura de necesidades básicas de la población, Caixa Galicia ha reorientado sus actuaciones hacia nuevos campos: el voluntariado, el apoyo a personas dependientes, la corrección de la brecha digital o la solidaridad internacional, han pasado a situarse en los inicios del siglo XXI entre nuestras prioridades.

El reflejo de este dinamismo queda patente en el área asistencial, en donde la cobertura de las necesidades de los mayores y colectivos en riesgo de exclusión tiene un peso esencial, que ha pasado de un 1% del presupuesto en los ochenta, a un 27% en 2003.

**EXTENSA:** la amplitud y diversidad de grupos sociales y de ámbitos geográficos en los que se actúa, es clara muestra de la universalidad con la que se aborda una labor que aglutina anualmente a más de 1,2 millones de ciudadanos que asisten a las actividades organizadas en 243 municipios.

Si la cultura y el conocimiento se consideran esenciales para el desarrollo de las personas, si el apoyo al tejido productivo puede contribuir al despegue económico, si la atención a los mayores precisa de la creación de nuevas infraestructuras, es evidente que debemos desarrollar el máximo esfuerzo para extender nuestra labor a un amplio espectro de grupos sociales: infancia, juventud, mayores, discapacitados, inmigrantes, instituciones, empresas o asociaciones no lucrativas, configuran el amplio abanico de colectivos hacia los que se dirigen estas actuaciones.

**ACCESIBLE:** El número de beneficiarios y la capacidad de dinamizar la actividad social, cultural y económica del entorno, está claramente condicionada por la red de centros disponibles que facilitan la accesibilidad a un segmento cada vez más amplio de población. Con este objetivo y con la finalidad de enriquecer y recuperar el patrimonio artístico y cultural de nuestras ciudades, una de las líneas prioritarias de actuación es configurar una amplia red de centros socioculturales. En 2003, se ha inaugurado la nueva sede de Santiago de Compostela, y continúan las obras de rehabilitación de Ferrol. Por su parte, el número de socios de los 10 centros de mayores existentes en Galicia se ha situado en 33.608 personas.

**INNOVADORA:** Lógicamente, el dinamismo de una entidad no sólo se pone de manifiesto en la capacidad de respuesta a nuevas necesidades, sino también en la forma en la que se aborda la cobertura de las mismas. La eficacia de una acción social pasa en muchos casos por la audacia con la que se incorporan nuevos instrumentos capaces de multiplicar su rentabilidad social. Articular fórmulas de capital riesgo para la promoción de proyectos sociales como el apoyo a mayores dependientes, los microcréditos o el uso de las TIC para la promoción y difusión cultural, son claros ejemplos de este talante innovador.

**TRANSPARENTE:** El incremento de la rentabilidad social y la eficacia del gasto pasa por una actuación transparente y por la implicación de los diferentes colectivos en la definición y ejecución de los distintos programas. El establecimiento de concursos públicos para el acceso a las ayudas, la incorporación de expertos independientes en los comités de evaluación o la creación de patronatos con representantes significados de la sociedad civil, son formas de actuar cada vez más implantadas en la entidad.

Así, la gestión de la Fundación Caixa Galicia está supervisada por un Patronato integrado por profesionales de reconocido prestigio en el mundo de la cultura o la economía, sin ninguna vinculación profesional con la entidad. Además iniciativas como las convocatorias de cooperación al desarrollo, jurados de becas o los múltiples premios que se conceden anualmente en el ámbito de la cultura o la investigación, cuentan con el soporte de comités técnicos o con la participación de personalidades independientes.

**DINAMIZADORA:** Caixa Galicia busca también el efecto multiplicador en sus iniciativas, financiando o dando soporte a proyectos que surgen desde diversos ámbitos de la sociedad. Esta política adquiere especial relevancia, en un contexto en el que el llamado "tercer sector" alcanza un creciente protagonismo y una alta capacidad de sensibilización y movilización social. Las 435 organizaciones no lucrativas que se integran en Socialia, o las 1.200 asociaciones que a lo largo de 2003 han recibido algún tipo de apoyo son una muestra de esta política.

Bajo esta filosofía general de actuación, en la que se busca un enfoque más acorde con los parámetros en los que se mueven las inquietudes actuales de la sociedad, a continuación se efectúa una descripción de aquellos programas acometidos dentro de la acción social de Caixa Galicia en 2003, que están más en consonancia con la nueva concepción de la Responsabilidad Social Corporativa.

De este modo, no se hace mención en esta Memoria a aquellas otras iniciativas socioculturales que tradicionalmente viene abordando Caixa Galicia, y cuya vigencia se mantiene prácticamente desde la constitución de la entidad. Nos



referimos en este caso, a las más de 1.000 conferencias o jornadas formativas sobre aspectos de interés para la realidad social, económica o científica, a la edición de 118 publicaciones capaces de incidir en un mayor conocimiento de nuestro patrimonio y nuestra realidad socioeconómica, o la convocatoria de 15 premios que han permitido poner de manifiesto el afán de promover los valores culturales y científicos de la sociedad. Para un mayor conocimiento de los mismos, se remite al tradicional informe sociocultural de Caixa Galicia que se edita anualmente.

## PROGRAMA DE COHESIÓN SOCIAL

La pobreza y la exclusión social adoptan formas complejas y pluridimensionales, que generan falta de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y demás recursos, derechos y servicios. Para paliar la exclusión se requiere la definición de medidas legislativas específicas, así como el impulso de actuaciones desde la sociedad civil que favorezcan una equitativa integración de todos los ciudadanos.

En el marco de su programa de Cohesión Social, Caixa Galicia colabora con buena parte de las asociaciones gallegas que buscan una mejora de la calidad de vida e integración de colectivos que presentan dificultades especiales. Las actuaciones tienden a orientarse hacia programas de apoyo a la formación y la inserción profesional, rehabilitación de personas con problemas de drogodependencia, apoyo a centros y organizaciones que prestan servicios de carácter asistencial, así como a la difusión y sensibilización de problemáticas sociales a través de actos programados en la red de aulas socioculturales.

### APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En España existen 3,5 millones de ciudadanos que presentan algún tipo de discapacidad. Para favorecer su integración Caixa Galicia ha desarrollado una línea de apoyo que se instrumentaliza a través de la colaboración con las principales asociaciones de personas con discapacidad de Galicia. La mayor parte de las líneas definidas están dirigidas a apoyar la formación y la inserción profesional.

- Colaboración con el Comité de Entidades de Representantes de Minusválidos de Galicia, CERMÍ GALICIA: Una de las principales iniciativas es

el desarrollo del SERVICIO DE INTEGRACIÓN LABORAL DE DISCAPACITADOS. Su finalidad es la intermediación entre las empresas y el colectivo de personas con algún tipo de discapacidad física para lograr el acceso de éstos al mercado laboral. El número de usuarios de este servicio en 2003 fue de 2.031 personas, de las que 1.158 lograron contratos de al menos 6 meses de duración. Desde el año 2000, se ha logrado la formalización de 3.102 contrataciones por cuenta ajena.

Otras iniciativas en el marco de colaboración con CERMI han sido: la donación de 9 furgonetas que permitan el transporte de personas con discapacidad psíquica a sus centros ocupacionales, la creación de un servicio de intérpretes de lenguaje de signos y programas de reentrenamiento lingüístico, social y prelaboral de las personas sordas y, por último, la creación de un Observatorio de Empleo de Personas con Enfermedad Mental, proyecto que pretende optimizar las posibilidades de inserción laboral de estas personas, a través de acciones de orientación e intermediación laboral con el sector empresarial.

- Apoyo a la creación, ampliación y mantenimiento de CENTROS DE EMPLEO Y CENTROS OCUPACIONALES. Los centros de empleo son empresas cuyo objetivo principal es el de proporcionar a los trabajadores con discapacidad la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite su integración laboral en el mercado ordinario de trabajo.

Un ejemplo significativo es HORNOS LAMASTELLE, se trata de un centro especial de empleo en el que trabajan 42 personas con discapacidad y en el que el Fondo Social de capital riesgo participa en un 40% de su capital.

Por su parte, los centros ocupacionales son establecimientos que proporcionan servicios de apoyo a aquellas personas cuyo grado de minusvalía no les permite integrarse en una empresa o en un centro especial de empleo. En ellos se llevan a cabo actividades no productivas encaminadas a la obtención de objetos, productos o servicios que no son objeto de venta regular en el mercado. Además, en ellos se desarrollan actividades para mejorar las habilidades personales de las personas con discapacidad, para lograr una mayor autonomía y mejor adaptación en su relación social.

En el 2003 Caixa Galicia colaboró con el Centro Aspadisol de Oleiros, con la Fundación de Discapacitados de Terra Cha en Vilalba, y con el centro ocupacional Juan XXIII de Pontevedra. Además en navidad colaboramos con la Campaña De Boa Man en la que se pusieron a la venta productos elaborados en centros ocupacionales de diferentes asociaciones de personas con discapacidad del área de Vigo.



Otros ejemplos de acciones en las que participa Caixa Galicia son proyectos como *Galicia en velero adaptado*, que permite la navegación en regatas de personas con discapacidad, la donación de una Furgoneta adaptada para el transporte de niños con discapacidad psíquica o las IV Jornadas Caixa Galicia - El nuevo Lunes sobre responsabilidad social, trabajo e integración laboral.

### INSERCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS POR DROGODEPENDENCIAS Y OTRAS ACTUACIONES

Caixa Galicia colabora de forma habitual con algunas de las entidades no lucrativas que desarrollan desde hace años una importante labor social de tratamiento y reinserción de drogodependientes. Entre ellas destaca el *Proyecto Home Galicia*, la Asociación Érguete o la *Asociación Ferrolana de Drogodependencia*.

Con el objetivo de favorecer la integración de otros colectivos, Caixa Galicia colaboró en la realización de múltiples acciones como el *Programa de formación para la inserción laboral de Narón*, desarrollado a través de talleres dirigidos a personas perceptoras de la renta de integración social, acciones formativas y talleres de igualdad de oportunidades para jóvenes en situación de riesgo de exclusión destinados a adquirir rutinas, actitudes, hábitos y competencias profesionales para su inserción laboral.

## PROGRAMA DE MAYORES

La capacidad para asimilar el envejecimiento demográfico es uno de los grandes retos a los que se enfrentan buena parte de las sociedades más desarrolladas. España destaca particularmente por el importante peso que representa la población de mayores y el crecimiento que previsiblemente experimentará en las próximas décadas. Galicia se sitúa como una de las comunidades en donde este proceso es más acentuado, en concreto Ourense y Lugo, ocupan los dos primeros lugares en cuanto a provincias más envejecidas de todo el Estado.

Se estima que la cuarta parte de los 165.000 mayores de 65 años que habitan en Galicia, tienen limitaciones en su autonomía, por lo que resulta primordial lograr una adecuada atención social y sanitaria a los mayores y a sus familias.

Adicionalmente, es necesario promover medidas que favorezcan el envejecimiento activo, para que todos los mayores puedan aumentar su calidad de vida.

El compromiso de Caixa Galicia con las personas mayores cuenta con una dilatada trayectoria que se ha visto reactivada significativamente en la última década, atendiendo precisamente a estas nuevas necesidades.

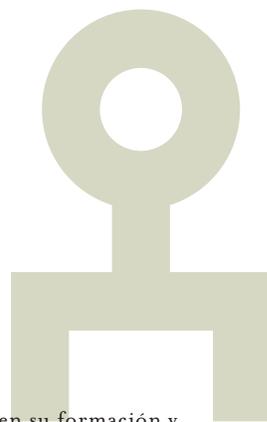
Nuestra actuación se orienta en dos caminos:

- **ACTUACIONES EN BENEFICIO DE LOS MAYORES DEPENDIENTES:** Se promueve la creación y mantenimiento de una red de infraestructuras y servicios que facilite la atención socio sanitaria a personas mayores que sufren enfermedades o discapacidades que les hacen dependientes de terceros. En 2003 se inauguró el centro residencial de Narón, el primero de una red de 5 centros geriátricos previstos en el período 2003-2005. Este centro geriátrico cuenta con 150 plazas residenciales y 30 plazas de atención diurna. Además, 250 usuarios disponen de atención a domicilio y cerca de 70 de servicios de tele asistencia. Ha supuesto una inversión de 6,5 millones de euros.

Además, se han desarrollado acciones en colaboración con otras instituciones a las que se destinaron 450.000 euros. Entre estas acciones destacan ayudas económicas para personas de bajos ingresos con dependencia para sufragar gastos de atención en servicios de proximidad o residenciales, apoyo al plan de atención fisioterapéutica, estudios destinados a analizar las necesidades de los mayores dependientes, dotación de un vehículo para el transporte de personas mayores con discapacidad en la comarca de Ferrolterra o la contribución al mantenimiento de plazas del centro de estancias diurnas La Milagrosa de la Unión Democrática de Pensionistas (U.D.P.).

- **ACTUACIONES PARA PROMOVER UN ENVEJECIMIENTO ACTIVO:** Unos 34.000 socios se beneficiaron de los servicios que ofrecen los 10 centros de mayores de Caixa Galicia y la residencia La Ciudad ubicada en A Coruña: sala de prensa, asesoramiento jurídico, podología, masajes, psicología y peluquería, además de un amplio abanico de actividades programadas en ámbitos muy diversos como la musicoterapia, yoga, gimnasia, charlas-coloquio, o la promoción de la salud. En 2003 más de 320.000 usuarios disfrutaron de estos servicios, y unos 47.000 asistentes participaron en las actividades organizadas en los centros.

Todo ello se complementa con otras actuaciones dirigidas a la formación de profesionales cualificados para la atención a mayores, en donde destaca la tercera edición de la Escuela Internacional de Gerontología, así como acciones de difusión y de colaboración con otras entidades.



## APOYO A LOS JÓVENES

Una sociedad que apoya a sus jóvenes, que invierte en su formación y educación en valores de respeto hacia las demás y hacia su entorno, es una sociedad que contribuye a labrar un futuro más justo y equitativo.

Por ello, otra de las áreas en las que se centran las actuaciones de la Obra Social es la de favorecer a los más jóvenes, participando en planes de integración dirigidos a los menores más vulnerables, realizando actividades didácticas para que desarrollen diferentes facetas de su personalidad, difundiendo problemáticas que les afectan, alentándoles en la realización de actividades deportivas y fomentando su educación.

### INTEGRACIÓN DE MENORES Y JÓVENES

Colaborando con asociaciones como la Fundación Meniños o el centro de formación Agarimo. Con la primera, a través de la iniciativa *¡Eu conto!*, que pretende movilizar a la sociedad sobre los problemas que sufren algunos niños, e informar a los más pequeños acerca de los derechos que les asisten.

Con Agarimo se colabora desde hace más de dos décadas facilitando los estudios a jóvenes con escasos recursos y abocados al fracaso escolar. El centro dirige sus actuaciones de formación en programas de Garantía Social, de Educación Especial y de Educación Secundaria para Adultos.

### FORMACIÓN EN VALORES Y PREVENCIÓN

Durante 2003 se ha realizado una gran variedad de exposiciones, conciertos y concursos didácticos en diferentes municipios, con la finalidad de fomentar actividades que faciliten el desarrollo integral de las personas. Acciones que se abordan desde diferentes premisas, como la solidaridad, el respeto al medio ambiente, las ciencias, el entorno rural, o la prevención de la drogodependencia, accidentes de tráfico o el tabaquismo.

Programas como *"Un Regalo de Vida, la donación de órganos"*, *"Conducción segura"*, *"Prevención de drogodependencias: Cinensino"* o *"Clases sin humo para dejar el tabaco"*, que se han acometido en colaboración con diferentes asociaciones, configuran una oferta en la que han participado más de 40.000 jóvenes en 2003.

Adicionalmente, desde la Obra Social también se promueve el acercamiento de los niños y jóvenes a una gran variedad de actividades deportivas a través de múltiples cursos y campeonatos.

### EDUCACIÓN EN CENTROS PROPIOS

La Obra Social de Caixa Galicia cuenta con una serie de actividades educativas en centros propios dirigidas a:

- LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL, con 3 Escuelas Infantiles, en A Coruña, Lugo y Monforte.
- LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES EN EL COLEGIO MIXTO CAIXA GALICIA, donde se imparten Ciclos Formativos de Grado Superior.
- EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE OTRAS ACTIVIDADES DIDÁCTICAS, en la Biblioteca Nova 33 de Santiago de Compostela, una de las primeras bibliotecas infantiles de España, con cerca de 15.000 usuarios al año.

### FORMACIÓN AVANZADA

Los objetivos perseguidos por la Fundación Caixa Galicia en su convocatoria anual de becas son completar la formación de los jóvenes titulados, contribuir a la mejora del potencial humano en el ámbito de la formación y la investigación de Galicia, propiciar la inserción laboral a través de la formación en centros de referencia nacional e internacional, e incorporar en el ámbito empresarial la aplicación de técnicas y conocimientos innovadores.

La dotación económica para la convocatoria de 2003 fue de 1 millón de euros, a la que se presentaron un total de 390 aspirantes. La beca trata de cubrir todas las posibles necesidades del estudiante: el pago de las tasas de los estudios a realizar, los gastos de alojamiento y manutención, el viaje al centro elegido, una dotación económica para la adquisición de material académico y el seguro de enfermedad y accidentes, de manera que la única preocupación de los becarios sea la de completar con éxito los estudios propuestos. Para el curso 2003-2004 se han concedido 35 becas.

## VOLUNTARIADO Y SOLIDARIDAD

### PROGRAMA DE SOLIDARIDAD INTERNACIONAL

El Programa de Solidaridad Internacional es el resultado del compromiso de Caixa Galicia con la justicia y la solidaridad como base para el progreso de los países y zonas con menor Índice de Desarrollo Humano. Este programa se articula sobre la base de dos líneas fundamentales:



- La CONVOCATORIA ANUAL DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO, COMO instrumento de colaboración con ONGs españolas y sus contrapartes en los países menos favorecidos, a través de proyectos destinados a mejorar las condiciones de vida y disfrute de los derechos sociales, económicos y políticos de las poblaciones beneficiarias.

La primera se puso en marcha en el año 1999, a petición de la Asamblea General de Caixa Galicia. Desde entonces hasta el 2003 se han apoyado la realización de 43 proyectos por un monto total de más de 1 millón de euros. De estos proyectos 33 se ubican en Iberoamérica, 8 en África y dos en Palestina.

Durante el 2003 se convocó la V edición, con una dotación de al menos 254.000 euros, recibándose un total de 82 proyectos presentados por ONGs procedentes de 12 Comunidades Autónomas.

- Acciones de FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN para facilitar la capacitación en la incorporación al mercado laboral y lograr una transformación de actitudes y comportamientos en relación con el problema de los DESEQUILIBRIOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.

En este sentido se ha colaborado en la ejecución de programas de evaluación y asesoramiento de gestión empresarial dirigidos a potenciales emigrantes de nacionalidad española asentados en Iberoamérica y que deseen trasladarse a Galicia con la intención de crear su propio puesto de trabajo. En 2003 también se abordó el *Curso de Conflictos y Acción Humanitaria en un Mundo en Cambio* y se realizaron diferentes exposiciones como *Todos por los Derechos Humanos* y *Deja que Cante el Gallo*, destinadas ambas a fomentar la solidaridad con las comunidades más desfavorecidas de los países en vías de desarrollo.

#### IV CONVOCATORIA DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

En ella resultaron seleccionados 10 proyectos que obtuvieron una financiación total de 254.500 euros:

- I. "Aumento de la OFERTA EDUCATIVA EN ZONAS DE ALTA NECESIDAD de El Chaco" - ARGENTINA. Beneficiarios: 140 niños pertenecientes a barrios muy humildes

con núcleos familiares muy debilitados. ENTRECULTURAS, FE Y ALEGRÍA (Madrid).

2. "Apoyo para la INTEGRACIÓN plena de la POBLACIÓN DISCAPACITADA en la sociedad palestina" - PALESTINA. Beneficiarios: 23 adultos con discapacidad mental y 70 menores. PAZ Y TERCER MUNDO (País Vasco).

3. "Mejora de las CONDICIONES NUTRICIONALES E HIGIÉNICO-ALIMENTARIAS DE LOS ANCIANOS del centro-hogar 28 de enero de la Habana" - CUBA. Beneficiarios: 200 ancianos en régimen de residencia y 150 en régimen de semi-residencia. ASAMBLEA DE COOPERACIÓN POR LA PAZ (Galicia):

4. "CAPACITACIÓN DE JÓVENES PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL del departamento de Quindío" - COLOMBIA. Beneficiarios: 30 jóvenes, que recibirán capacitación técnica en la producción y distribución de productos agrarios. FUNDACIÓN SAVE THE CHILDREN (Madrid).

5. "Educación para la salud con énfasis en LA PREVENCIÓN DE DROGAS PARA LA NIÑEZ" - BOLIVIA. Beneficiarios: 5.000 menores, 170 docentes de primaria, 2.500 adolescentes, 100 madres y padres de familia. EDEX CENTRO DE RECURSOS (País Vasco).

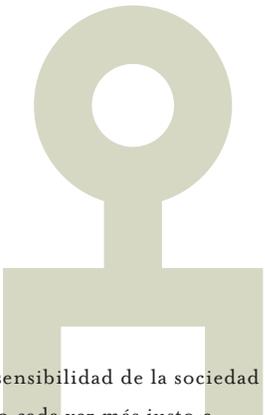
6. "MEJORA DEL NIVEL DE VIDA DE LAS FAMILIAS AGRÍCOLAS de Yauyos y Cañete" - PERÚ. Beneficiarios: 385 agricultores y técnicos agropecuarios. FUNDACIÓN CUME (Galicia).

7. "MÓDULOS DE PRODUCCIÓN PORCINA para el campesinado de los valles cruceños" - BOLIVIA. Beneficiarios: 40 familias de 13 comunidades formadas por campesinos. VETERMON (Galicia).

8. "Atención psicosanitaria y legal a MENORES EN EXPLOTACIÓN SEXUAL en la ciudad de San Salvador" - EL SALVADOR. Beneficiarios: 700 mujeres jóvenes y 150 menores de edad que ejercen la prostitución y 100 menores en situación de riesgo. MÉDICOS DEL MUNDO-GALICIA (Galicia).

9. "Fortalecimiento de la ORGANIZACIÓN COMUNAL CAMPESINA (FOCC)" - GUATEMALA. Beneficiarios: 1.500 campesinos, hombres y mujeres, de 20 comunidades de escasos recursos. SOLIDARIEDADE INTERNACIONAL DE GALICIA (Galicia).

10. "Promoción educativa de NIÑOS/AS DE SECTORES MARGINALES de Argentina" - ARGENTINA. Beneficiarios: 800 menores que participan en las actividades de los centros escolares y 34 maestros comunitarios. INTERED (Galicia).



## SOCIALIA

En las dos últimas décadas se observa una creciente sensibilidad de la sociedad civil por su contribución a la búsqueda de un mundo cada vez más justo e igualitario. En particular, la activa presencia de organizaciones no lucrativas, el denominado tercer sector, está permitiendo sensibilizar a los ciudadanos sobre los problemas que afectan a los menos favorecidos, al tiempo que permiten establecer un canal efectivo que contribuya a mitigar esas injusticias.

Como se desprende de las actuaciones recogidas anteriormente, Caixa Galicia tiene una larga tradición de cooperación con organizaciones no lucrativas en campos de actuación tan variados como la intervención social, el medio ambiente, el fomento del empleo, el voluntariado, la educación o la cultura. Conscientes de la importancia de este movimiento asociativo, nos ha parecido oportuno ir más allá de la colaboración en proyectos concretos y abordar un programa global que pretenda fomentar y dar soporte a esta dinámica asociativa.

Este planteamiento se materializa en Socialia, el instrumento puesto en marcha para fortalecer el sector no lucrativo, especialmente en Galicia, apoyar el trabajo de las ONLs y contribuir al fomento de la solidaridad, el voluntariado y la participación social.

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

- **WWW.SOCIALIA.ORG:** un portal en Internet con recursos, información práctica y servicios de interés para asociaciones y otras organizaciones no lucrativas. Las entidades socias del portal son las protagonistas del mismo, configurando con Caixa Galicia una comunidad solidaria virtual.

Un año después de su nacimiento este portal se ha convertido en un referente para el sector no lucrativo gallego. Al finalizar el 2003, 435 entidades formaban parte de socialia.org, lo que representa un incremento del 49 % frente al año anterior. Las entidades adheridas son en un 78% organizaciones gallegas y un 22% de otras comunidades autónomas. Tiene una media de 15.000 visitas mensuales.

- **FORMACIÓN DE DIRECTIVOS Y TÉCNICOS:** la profesionalización del sector no lucrativo y el logro de una mayor eficacia en el desarrollo de sus

actividades pasa por la formación de los cuadros directivos y personal técnico de las organizaciones que la conforman, por lo que esta área de actuación es una de las prioridades de Socialia.

Durante 2003 se ha abordado la tercera edición del Curso de Postgrado en Administración y Dirección de Organizaciones No Lucrativas, la segunda edición del programa de formación para la gestión del voluntariado, y diversas acciones formativas sobre las implicaciones del nuevo marco normativo y fiscal del sector.

- INVESTIGACIÓN: cuantificar y caracterizar el sector no lucrativo de Galicia para planificar actuaciones de futuro es el objetivo de esta línea de acción.

En 2003 se inició el trabajo de campo previsto en la investigación *El tercer sector en Galicia. Definición, características y tendencias en los albores del siglo XXI*, realizado por el gabinete de estudios Analistas Sociopolíticos (ASP), bajo la dirección del catedrático de sociología Víctor Pérez Díaz.

## DIFUSIÓN CULTURAL Y RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO

### 1. DIFUSIÓN CULTURAL

El fomento de las artes y su difusión suponen uno de los apartados más destacados y uno de los signos identificadores dentro de las propuestas culturales articuladas desde la Fundación y la Obra Social de Caixa Galicia. La agenda de actividades se configura con la intención de cubrir los más importantes campos de la creación cultural, entendida ésta en su sentido más amplio e innovador, con una elevada exigencia de calidad.

Este programa de actuaciones comprende la puesta en marcha de exposiciones que nos permitieron disfrutar de las últimas tendencias de la pintura, escultura, la fotografía documental, o las grandes muestras de creadores que forman ya parte indiscutible de la historia del arte universal; también se incorpora una relevante programación musical, así como ciclos de cine y teatro.

En su divulgación, son una pieza fundamental las siete Aulas Socioculturales existentes en las principales ciudades de Galicia, que se encargan de promover las actividades en los municipios gallegos que se encuentran dentro de su área de influencia. De este modo, se busca la proximidad a aquellos núcleos poblacionales de menor dimensión, evitando su exclusión social y la difusión generalizada de la cultura entre todos los ciudadanos.

Durante 2003 se participó en la organizaron de 2.281 eventos a los que asistieron mas de 875 mil personas.



## EVENTOS CULTURALES MÁS SIGNIFICATIVOS EN 2003

### EXPOSICIONES

*Las creaciones más íntimas de Dalí:* Realizada en colaboración con la Fundación Gala-Salvador Dalí, se mostraron 50 obras que nunca accedieron al mercado por pertenecer a la colección privada del autor. 38.500 personas visitaron esta exposición en las tres ciudades en las que estuvo expuesta.

*Galicia, camiño celeste:* Imágenes desde el aire de toda Galicia tomadas por Xurxo Lobato. 42.000 personas la visitaron en las tres ciudades en las que se mostró.

*Cantic del sol:* Reunión de pinturas, esculturas y obra sobre papel de Joan Miró. Expuesta en A Coruña y Santiago, contó con 32.680 visitantes.

### MÚSICA

*Festival Mozart:* La Fundación Caixa Galicia lo organiza por cuarto año consecutivo, en colaboración con el Ayuntamiento de A Coruña. Se trata de una de las citas de referencia en el panorama de la música clásica en España.

*Ciclo Grandes Orquestas:* Se trata de un ciclo de música clásica de larga tradición, que, entre otras, ha permitido llevar conciertos de la Orquesta Sinfónica de Galicia y la Real Filharmonica de Galicia, a distintas localidades de España y Portugal.

*Festivales de Jazz:* Se ha colaborado en la organización de festivales en Pontevedra, Santiago, Ferrol, Lugo y Ourense

### TEATRO

Se ha financiado la organización de múltiples iniciativas como *Teatro en Xira*, el *IX Festival Internacional de Teatro*, la *I Mostra de teatro Universitario*, el ciclo teatral para niños *Todo público 2003* o el *IV ciclo de teatro afeccionado*.

### CINE

Destaca el patrocinio de ciclos de cine en distintas localidades de Galicia, entre ellas *Cine na rúa*, *A cidade de provincia no cine español*. *Lugo: de onte a hoxe* o el dedicado a *Dalí, Buñuel e o surrealismo como heterodoxia*.

## 2. RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO

La contribución de la entidad a la recuperación del patrimonio se articula desde una doble vertiente.

- A través de la REHABILITACIÓN DE EDIFICIOS CON UN importante valor arquitectónico para convertirse en sedes de las actividades socioculturales de Caixa Galicia en distintas ciudades, habilitándolas por tanto, como nuevos espacios para el uso y disfrute de todos los ciudadanos. Durante 2003 se ha inaugurado la sede en Santiago de Compostela, edificio urbano situado en la Rúa do Vilar e incorporado en el Catálogo de Protección del Patrimonio, cuyos orígenes se remontan a la edad media, aunque su factura actual se debe a las reformas acometidas en el siglo XIX.

Además, continúan las obras de rehabilitación del antiguo edificio del gobierno militar de Ferrol, que próximamente se unirán a las redes ya existentes en Pontevedra, Vigo, Lugo, Monforte, Sevilla y a la nueva edificación de A Coruña, obra del arquitecto Peter Grimshaw, que se inaugurará a finales de 2004.

- Mediante la RECUPERACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO ARTÍSTICO, como fórmula para garantizar la perdurabilidad de obras históricas constituidas como imprescindibles referencias patrimoniales. Durante 2003 se ha continuado con las labores de restauración del Coro Lígneo de la Catedral de Santiago de Compostela, obra capital del manierismo y primer barroco español realizado a principios del siglo XVII. Prosiguen también la financiación de actuaciones de conservación, reparación y restauración, de bienes adscritos a distintos municipios y a las diócesis de Lugo, Ourense y Mondoñedo-Ferrol; se trata de programas a largo plazo que están permitiendo restaurar retablos y pinturas de distintas iglesias, imágenes, así como 127 joyas bibliográficas de los siglos XVI, XVII y XVIII.

## EVITAR LA BRECHA DIGITAL

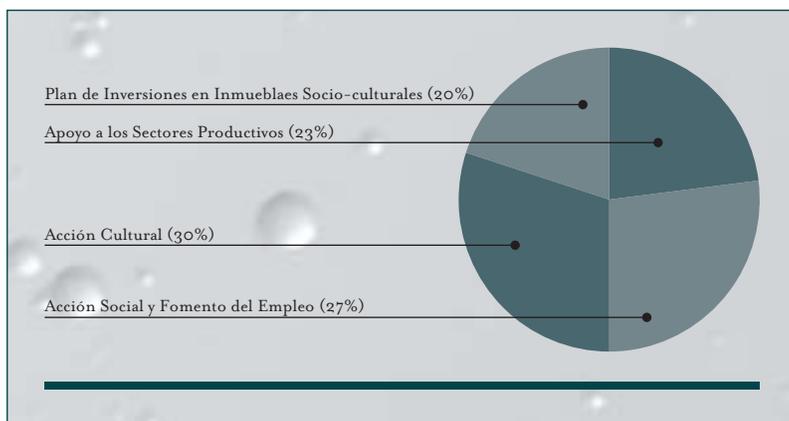
Desde Caixa Galicia se procura contribuir a evitar la brecha digital que los avances en la sociedad de la información provocan en un número creciente de colectivos. Para ello se adoptan distintas iniciativas tendentes a proporcionar una mejor accesibilidad a las nuevas tecnologías y la formación necesaria para aprovechar sus utilidades. Se busca también potenciar esta aplicación práctica a diferentes ámbitos como la cultura, el ocio o la economía. Las principales acciones desarrolladas en esta línea, son:



- Una **RED DE CENTROS** e instalaciones dirigidas a facilitar el libre acceso a internet y la formación para su utilización. Esta red está formada por los centros Ciberalia en A Coruña y Lugo especialmente orientados hacia la comunidad educativa y las Ciberaulas dirigidas a las personas mayores. En total, más de 2.300 personas has participado en ciclos formativos.
- Desarrollo de **ACCIONES EN EL ÁMBITO DE LA CULTURA**, la formación o la promoción económica que utilicen como soporte las nuevas tecnologías. Un ejemplo de ello es la novedosa iniciativa de *Imaxin@rte*, una apuesta por la creación de nuevos espacios para la exposición y difusión de obras de arte gracias a los avances tecnológicos.

● **GASTO OBRA SOCIAL EJERCICIO 2003** MILES DE EUROS

	IMPORTE	% S/TOTAL
Apoyo a los Sectores Productivos	11.425,46	23,10
Acción Social y Fomento del Empleo	13.234,55	26,76
Acción Cultural	14.945,33	30,22
Plan de Inversiones en Inmuebles Socio-Culturales	9.848,27	19,91
<b>Total</b>	<b>49.453,61</b>	<b>100,00</b>
Gastos de Administración de la Obra Social	1.378,09	
Amortizaciones	1.816,51	
<b>Total Gastos (sin admón. y amortizaciones)</b>	<b>46.259,01</b>	



> *Se busca la confluencia de intereses  
entre la caja y sus proveedores*





## CAIXA GALICIA Y SUS PROVEEDORES

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Caixa Galicia tiene implícitamente articulados una serie de principios y pautas de actuación en su política de compras, que busca la confluencia de intereses entre la entidad y sus proveedores, como forma de garantizar relaciones estables que faciliten el acceso a suministros en condiciones de calidad y eficiencia. Además, los intereses de nuestra entidad incorporan criterios de sostenibilidad y compromiso social, los cuales progresivamente habrán de ser asumidos por nuestros proveedores. Los principios de actuación, son:

- **CONCURRENCIA**, buscando la participación activa de proveedores con la finalidad de seleccionar aquellos productos y servicios que mejor se ajustan a las pautas generales de actuación, y a las especificaciones establecidas por las unidades de la entidad que promueven la compra.
- **DIVERSIFICACIÓN**, en donde el grado de concentración de las compras al principal proveedor de la entidad, se sitúa considerablemente por debajo del 10% del volumen total de gastos administrativos.
- **TRANSPARENCIA EN LA ELECCIÓN**, para ello se establecen distintos comités en los que se analizan las propuestas y se justifica detalladamente la razón que lleva a seleccionar a cada proveedor.
- **REPUTACIÓN DE LAS EMPRESAS CON LAS QUE SE RELACIONA**, en donde se considera la calidad de su trabajo, una honorable trayectoria empresarial, la preocupación por el entorno y una actitud transparente como reflejo de una conducta responsable.
- **CALIDAD EN LOS PRODUCTOS O SERVICIOS**, para lo cual se establecen continuos procedimientos de evaluación que permitan seleccionar los más convenientes para las necesidades de la entidad.

- VALORACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN acústica o medioambiental asociada, evaluando el Servicio de Prevención de Riesgos los efectos perjudiciales para los empleados o para el medio ambiente en general. Además se aplican políticas de control del cumplimiento medioambiental por parte de los proveedores en la prestación de sus servicios.
- PRECIOS COMPETITIVOS, como principio legítimo de cualquier organización empresarial; para ello se promueve la búsqueda activa de presupuestos alternativos en distintas empresas y canales.
- RESPONSABILIDAD DE LA CAJA FRENTE A SUS PROVEEDORES, comprometiéndose a efectuar los pagos y asumir sus compromisos, tal y como están establecidos contractualmente, y sin que suponga una acción de dominio frente a los suministradores.

## PROCEDIMIENTOS

Los principios de actuación tienen su reflejo en los procedimientos establecidos para la materialización de los aprovisionamientos. En este sentido, para aquellos gastos o inversiones en inmovilizado que tienen un cierto carácter recurrente se dispone de una Central de Compras. Esta unidad es la encargada de mantener los contactos con los proveedores, evaluar las ofertas existentes, si es preciso en colaboración con el servicio de prevención de riesgos, y trasladar las propuestas al Comité de Compras.

Este Comité es un órgano creado con la finalidad de lograr una máxima transparencia en la política de suministros; entre sus funciones se encuentran el estudio definitivo y aprobación de las propuestas presentadas por la Central y efectuar la adjudicación al proveedor seleccionado; existen tres niveles de Comités estructurados en función de las atribuciones concedidas en el importe total de las compras. Además, se dan los lógicos procesos de estandarización y control del gasto e inversión, coherentes con una política empresarial que busca la eficiencia en la asignación de recursos, en particular:

- Establecimiento de un PRESUPUESTO ANUAL PREVIO desglosado tanto por centro responsable como por naturaleza del gasto, debidamente aprobado por el órgano de decisión pertinente.
- PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE TRAMITACIÓN de la solicitud de bienes y servicios a través de una aplicación informática establecida a tal efecto, en la que se especifican las características técnicas, unidades, importe presupuestado, así como la partida presupuestaria concreta que ampara la solicitud.

- 
- La Central de Compras mantiene un **CATÁLOGO DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROVEEDORES HOMOLOGADOS** que es revisado permanentemente y que permite apoyar los procesos de identificación, selección y negociación.
  - La elaboración del presupuesto así como el control de su cumplimiento y el pago de las facturas a proveedores están centralizados bajo la responsabilidad de la División de Administración.

Por otra parte, existe una especial sensibilidad hacia la contratación de productos o servicios que redunden en una mejora del bienestar social de **COLECTIVOS VULNERABLES**, promoviendo su integración social a través de un proyecto viable de negocio.

En este sentido, todas las campañas comerciales y servicios de correspondencia de Caixa Galicia son gestionados a través de STD – Multiopción, empresa participada al 100% por la caja, uno de cuyos proveedores es el centro especial de empleo Lamastelle, integrado por trabajadores con discapacidad psíquica, que realizan labores de manipulado de campañas, como es el plegado, insertado, ensobrado, etiquetado o retractilado en calor de los envíos.

En esta línea también están otras iniciativas como las campañas de felicitación de Navidad, en las que siempre se recurre a asociaciones no lucrativas como Aldeas Infantiles SOS, o a la adquisición de productos vinculados con el comercio justo, para el tradicional obsequio que se entrega a los empleados en las fiestas navideñas.

Como se especifica más detalladamente en el epígrafe relativo a Caixa Galicia y el **MEDIO AMBIENTE**, la preocupación medioambiental también está presente en las decisiones de compras; de hecho, el 9% del consumo de papel para uso interno y el 97% del toner para impresoras es reciclado. Además se busca una adecuada reutilización de los productos una vez que se convierten en desechos, como queda constatado en los 969 kilogramos de fluorescentes, en los 1.801 cartuchos de impresoras o las 149 toneladas de papel que se han enviado a reciclar en el ejercicio.

Durante el año 2003, se han efectuado los pagos del conjunto de compras y suministros sin que mediasen incidencias significativas.

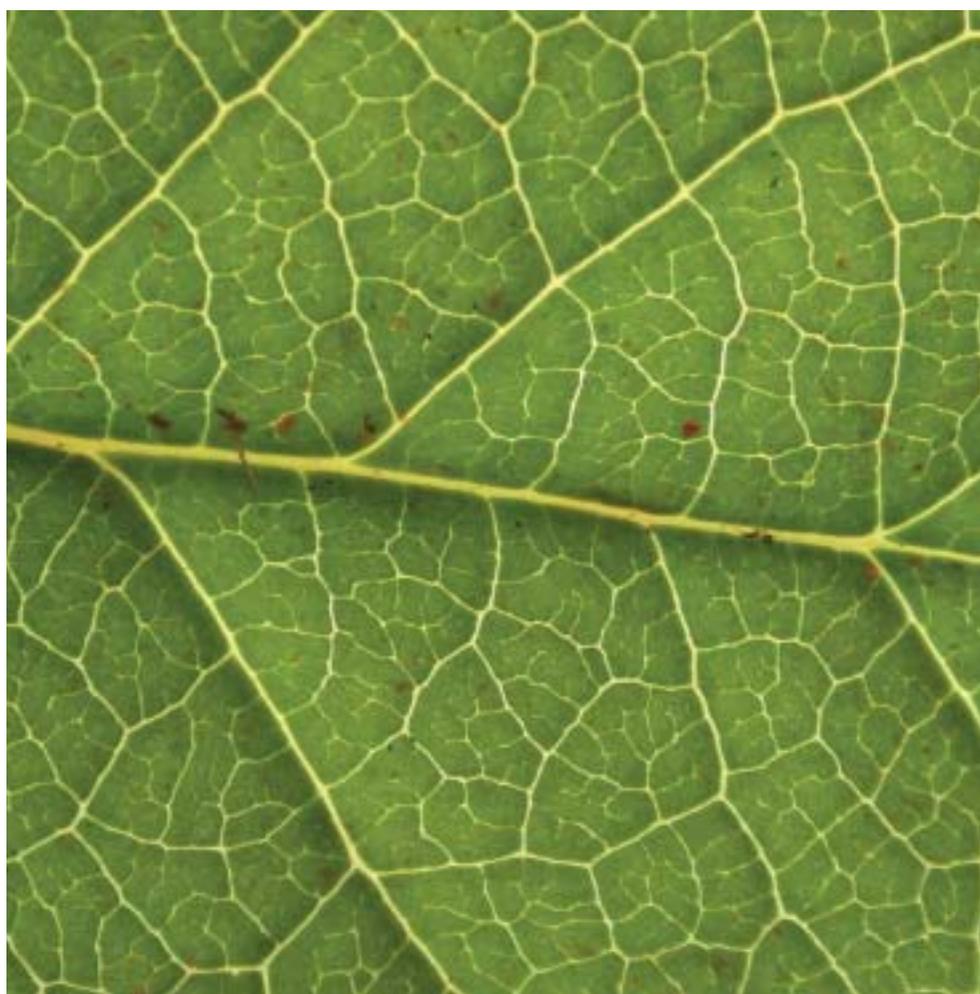
Las líneas de actuación en los próximos años estarán encaminadas a avanzar en la materialización de una cadena de adhesión de los proveedores a prácticas socialmente responsables, en consonancia con las que aplica Caixa Galicia en el ejercicio de su actividad.

MILES DE EUROS		2003
<b>INVERSIÓN</b>		
Inmuebles		29.992
Equipo informático		14.935
Mobiliario y otros		25.219
<b>Total</b>		<b>70.146</b>
<b>GASTOS <sup>(1)</sup></b>		
Consumibles		21.634
Servicios		21.703
Equipamiento		13.143
Comunicación		11.579
Otros		4.709
<b>Total</b>		<b>72.768</b>
<b>AMORTIZACIONES</b>		<b>24.079</b>
<small>(1) No incluye contribuciones, impuestos ni gastos de personal.</small>		



LA PREOCUPACIÓN MEDIOAMBIENTAL  
ESTÁ PRESENTE EN LAS  
DECISIONES DE COMPRA

> *La protección del entorno es un reto de todos*





## CAIXA GALICIA Y EL MEDIO AMBIENTE

La sensibilidad por la protección del medio ambiente es un rasgo de madurez en la conciencia solidaria de una sociedad, una exigencia ineludible cuando se aspira a implantar un modelo de sostenibilidad que vele por un desarrollo económico y social que garantice el bienestar en el futuro.

A pesar de que los agentes más contaminantes se encuentran en la actividad empresarial, en particular la industria y el transporte, la protección del entorno es un reto que incumbe a todos, no sólo a las grandes corporaciones industriales.

Por ello, es igualmente imprescindible la labor de concienciación de la sociedad en las pequeñas iniciativas. Promoviéndolas, no solo se consigue un efecto multiplicador que propicia avances en la protección del entorno, también se incentiva un comportamiento cada vez más exigente y comprometido de los ciudadanos, que hace que demanden a las empresas conductas compatibles con un desarrollo sostenible.

El sector financiero, aún cuando no es un sector especialmente contaminante, sí puede y debe jugar un papel destacable en este compromiso. Por una parte, promoviendo actuaciones respetuosas con el entorno en el ejercicio de su actividad y, por otra, inculcándolas activamente entre los grupos con los que se relaciona.

Esta es la visión con la que desde Caixa Galicia se afronta la política medioambiental, la búsqueda de un compromiso en lo que hacemos diariamente y en lo que podemos trasladar a la sociedad. Para ello, las grandes líneas sobre las que trabajamos son:

- EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL: abordando una política medioambiental articulada a través de distintos proyectos que buscan una relación más respetuosa con el entorno.

- **LÍNEAS DE FINANCIACIÓN:** que incentivan la implantación de proyectos de energías renovables, reciclaje de residuos, eficiencia energética, y otras actuaciones con especial incidencia en el desarrollo medioambiental.
- **DIFUSIÓN:** impulso de programas que buscan la mentalización y promoción de iniciativas respetuosas con el entorno entre los distintos agentes sociales.

En los últimos años hemos estado avanzando en estas líneas, y en ellas seguiremos centrando toda nuestra atención. Estamos convencidos de que trabajamos en la dirección acertada, aunque sin duda, siendo también conscientes de que todavía hay muchos ámbitos en los que podremos mejorar.

Por su parte, el trágico hundimiento del buque **PRESTIGE** frente a las costas gallegas el 13 de noviembre de 2002, motivó la puesta en marcha de un plan de apoyo a la recuperación de las zonas más afectadas, orientado a paliar las incidencias medioambientales, sociales y económicas. Para el desarrollo de este Plan de carácter plurianual, se dotó un fondo de 9 millones de euros con cargo al presupuesto de la Obra Social de 2003.

A continuación se detallan las principales actuaciones abordadas en todos los ámbitos relacionados con la protección del medio ambiente.

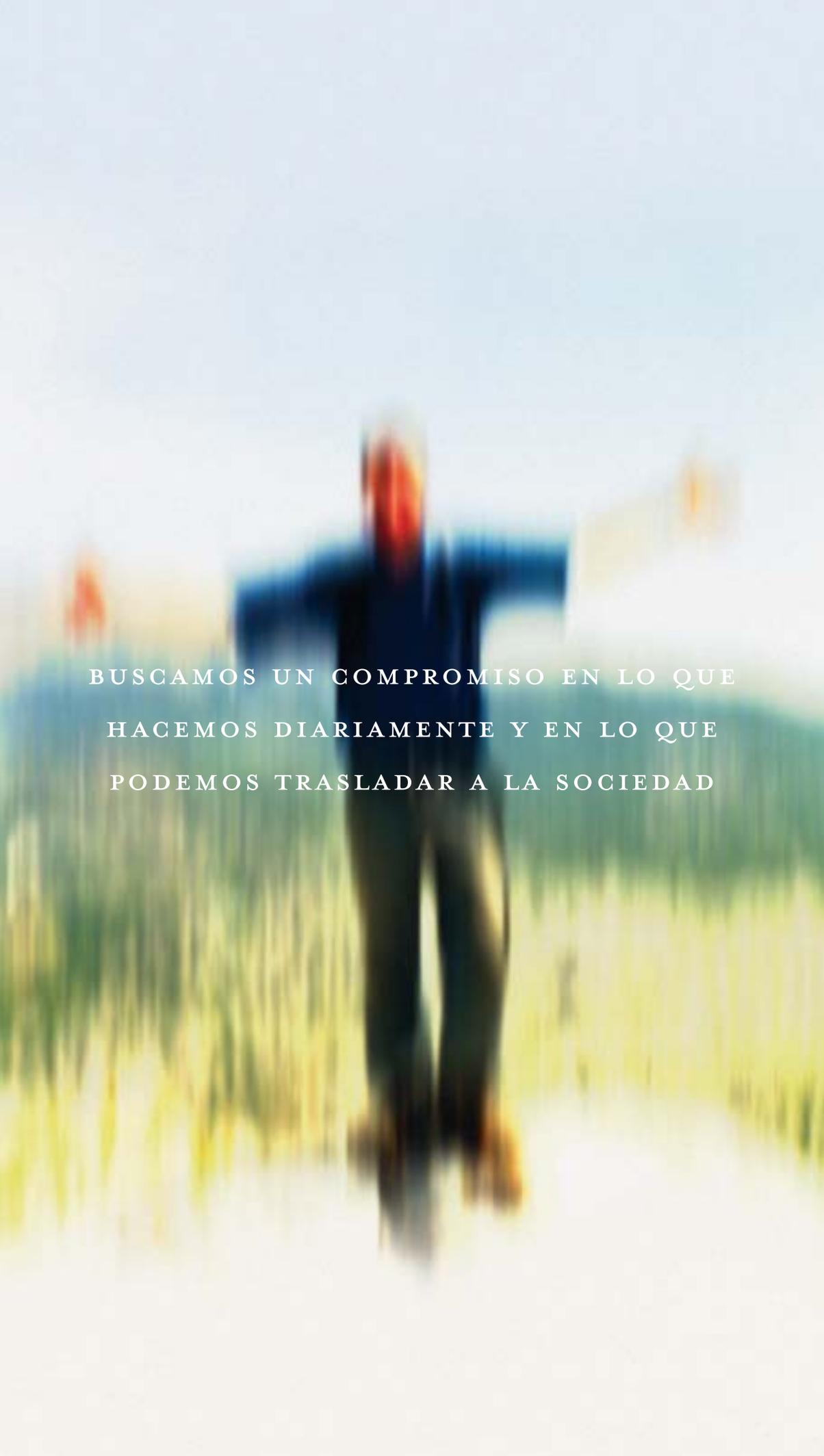
## IMPLICACIÓN EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

La política desarrollada en el seno de la entidad, se orienta fundamentalmente hacia proyectos que inciden en la reducción en el consumo de inputs que repercuten en una mejora medioambiental, y en la implantación de procedimientos que estandaricen el recurso al reciclaje.

*> Se incentiva la reducción de consumos con impacto ambiental y el reciclaje*

### REDUCCIÓN CONSUMO INPUTS

La principal iniciativa acometida en este ámbito es el proyecto de **REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL** en la operatoria interna y en las comunicaciones con los clientes. Con ello estamos contribuyendo al sostenimiento de la masa forestal y al ahorro en el consumo de agua y energía en el proceso de fabricación. Además, conlleva también una reducción de costes para la entidad, lo cual pone de manifiesto que la inversión en mejora medioambiental puede ser económicamente rentable.



BUSCAMOS UN COMPROMISO EN LO QUE  
HACEMOS DIARIAMENTE Y EN LO QUE  
PODEMOS TRASLADAR A LA SOCIEDAD

*> El ahorro de papel refleja  
que la política medioambiental  
es económicamente rentable*

Las grandes líneas establecidas dentro de este Proyecto están vinculadas con la comunicación a empleados, procesos internos y clientes. En particular:

- **COMUNICACIÓN A EMPLEADOS:** La puesta en funcionamiento del portal corporativo de Caixa Galicia "Diario Caixa", centro digital de noticias para el empleado, ha sido la iniciativa más importante dentro de la racionalización en el uso de papel. Con ello se ha procedido a la total supresión de la edición en papel de toda la información laboral, financiera, operativa, normativa y social que diariamente se distribuía a empleados. Durante 2003 se han efectuado 13.944 comunicaciones, que si se editaran en papel para su distribución entre las distintas oficinas y unidades de servicios centrales supondría un consumo de 101 toneladas.

*> Se ha suprimido la edición en  
papel de todas las comunicaciones*

- **PROCESOS INTERNOS:** Se han adoptado distintas iniciativas encaminadas a minimizar el consumo de papel en la operatoria interna de la entidad, entre ellas destacamos:
  - **IMPRESIÓN DOBLE CARA:** Renovación del parque de impresoras con la finalidad de implantar modelos que permiten la impresión a doble cara. Para que su utilización sea más efectiva, la aplicación que regula la impresión desde el terminal de oficinas ya determina automáticamente la impresión por doble cara.
  - **EXPEDIENTE ELECTRÓNICO:** La supresión de los expedientes físicos en papel por información en ficheros informáticos, es una tendencia que se está tratando de impulsar en la entidad. Ejemplos de ello son la extranet de gestión hipotecaria o el expediente electrónico de operaciones de riesgo.
  - **IMPRESOS:** Se ha conseguido que la práctica totalidad de los impresos se generen automáticamente desde aplicaciones informáticas, medida que evita adquirir stocks de seguridad de impresos para todas las oficinas.
  - **OTRAS INICIATIVAS:** Además, se ha efectuado una profunda verificación de la utilidad de los documentos y listados editados periódicamente en papel, se ha incentivado el uso del correo electrónico como medio de comunicación y traslado de información en ficheros entre las distintas unidades, y se aconseja la utilización de sobres multiuso que permiten reutilizar 48 veces un mismo sobre.



- **COMUNICACIÓN A CLIENTES:** El consumo de papel destinado a clientes está condicionado por el envío de correspondencia con información sobre la operatoria en la entidad y por las campañas de comunicación. El hecho de que Caixa Galicia sea una entidad en continua expansión, que en los últimos 4 años haya incorporado 143 oficinas y que sólo en 2003 el número de contratos vigentes se haya incrementado en 248.000, limita la capacidad para reducir el volumen total de papel consumido en este ámbito.

No obstante, se ha implantado un procedimiento de racionalización de envíos basado en la integración de la correspondencia de los clientes en el mínimo número de cartas posible, que ha supuesto un importante avance en la disminución en el número de sobres enviados y de folios utilizados. En concreto, desde 2001 se ha conseguido una reducción de 52 millones de envíos.

*> Desde 2001 se han ahorrado  
52 millones de envíos*

Todavía en una fase inicial y pendiente de alcanzar una implantación significativa están otras actuaciones como la posibilidad de sustituir las comunicaciones en papel por formato electrónico (e-mail o consulta por banca electrónica), o la implantación de la impresión opcional de los recibos de cajeros.

Las medidas adoptadas en la comunicación a empleados y en la de clientes, ha supuesto un ahorro de 112 toneladas de papel, para cuya producción sería necesario talar 672 árboles y consumir 10 millones de litros de agua<sup>(1)</sup>.

*> Se han ahorrado 112 toneladas  
de papel en las comunicaciones a  
clientes y empleados*

## **MAXIMIZAR EL RECICLAJE**

En el seno de una empresa comprometida con el desarrollo sostenido, no se concibe una política medioambiental que no incorpore políticas activas de

---

<sup>(1)</sup> Se considera que para la fabricación de 1 tonelada de papel se necesitan 6 árboles y 15.000 litros de agua.

recuperación y/o reciclado de sus principales consumibles. No sólo se trata de reutilizar, sino de aprovechar la predisposición hacia el reciclaje dentro de las conductas habituales de buena parte de los individuos.

*> En 2003 se ha enviado a reciclar  
149 toneladas de papel*

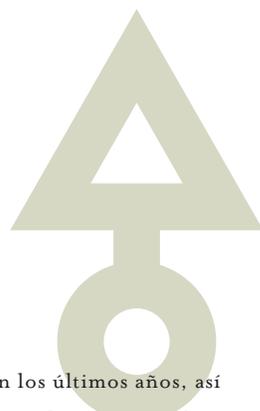
En Caixa Galicia, se han definido dos áreas en las que se centra el recurso al reciclaje: el papel y los consumibles.

En el ejercicio 2003, el volumen total de PAPEL que ha reciclado Caixa Galicia y STD-Multiopción (empresa propiedad al 100% de Caixa Galicia y encargada de la gestión de campañas publicitarias de la entidad), ha sido de 149 toneladas, lo que equivale a evitar la tala de 895 árboles. Además, el 9% del papel para consumo interno es reciclado.

Por lo que respecta a CONSUMIBLES, se han enviado a reciclar 1.801 cartuchos de impresoras y 969 kilogramos de tubos fluorescentes, los cuales son manipulados por empresas que, al igual que las que recogen el papel, cuentan con las correspondientes homologaciones para el tratamiento de los residuos. Asimismo, el 97% del tóner para impresoras adquirido por la caja ha sido previamente reciclado.

*> Se han reciclado 1.801 cartuchos de  
impresora y 969 kilogramos de fluorescentes*

● INDICADORES MEDIOAMBIENTALES	
	2003
<b>CONSUMOS</b>	
Energía consumida (Kw/h)	19.348.495
Emisiones CO2 (toneladas)	7.464
Consumo papel (toneladas)	547
% papel reciclado consumo interno	9%
<b>AHORROS Y RECICLADO</b>	
Ahorro papel comunicación (toneladas)	112
Reciclado papel (toneladas)	149
Árboles no talados por ahorro y reciclado	1.567
Cartuchos impresora enviados a reciclar (kg)	1.801
Tubos fluorescentes a reciclar (kg)	969
% tóner reciclado consumo interno	97%
Considerando 1 kw/hora equivale a 0,39 kg de CO2.	



## OTRAS ACTUACIONES

El proceso de expansión acometido por la entidad en los últimos años, así como las continuas actuaciones en las oficinas encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y la calidad de servicio a los clientes, han llevado a desarrollar una importante labor de promoción de obras nuevas y reformas. En total, más de 150 oficinas abiertas o renovadas en los últimos tres años. Dada la importante cantidad de RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN que se generan en estas obras, Caixa Galicia exige a las empresas contratadas la cumplimentación de una serie de medidas medioambientales que garanticen el adecuado tratamiento de estos residuos.

Por otra parte en los últimos años se han efectuado otra serie de mejoras en instalaciones y procedimientos técnicos con incidencia directa en un mejor tratamiento medioambiental. Entre ellos se puede destacar la retirada de torres de refrigeración, la sustitución de transformadores piraleno, el aislamiento acústico de equipos instalados, la eliminación de calderas de gas-oil o el mantenimiento preventivo de las instalaciones.

## FOMENTO LÍNEAS DE FINANCIACIÓN

Desde Caixa Galicia también se apuesta por la financiación de proyectos vinculados con las energías renovables. Ello es así desde una doble vertiente: por una parte se trata de proyectos financieramente atractivos en la medida en que se trata de un sector muy dinámico y que cuenta con un marco regulador que apoya su rentabilidad, por otra, se trata de iniciativas respetuosas con el medioambiente que promueven la menor dependencia del consumo de fuentes más contaminantes. El riesgo efectivo de Caixa Galicia a diciembre de 2003 en energía renovable se aproximaba a los 300 millones de euros.

*> El riesgo efectivo en energías renovables se sitúa en los 300 millones de euros*

Además, se ha suscrito un CONVENIO con el ICO (Instituto de Crédito Oficial) y con el IDAE (INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y EL AHORRO ENERGÉTICO) que contempla una financiación preferente para proyectos que persiguen la preservación del medio ambiente, el ahorro energético y la implantación de

energías alternativas. En los últimos tres años, se han tramitado operaciones por un importe total de 6,5 millones de euros.

Caixa Galicia ha firmado un ACUERDO DE COLABORACIÓN CON DESARROLLOS EÓLICOS, S. A., sociedad perteneciente a NUON, primer grupo holandés de distribución de energía eléctrica, con el objeto de impulsar el desarrollo de la energía eólica en Galicia y establecer fórmulas financieras que permitan a los gallegos participar en los beneficios generados por esta energía. El proyecto en su conjunto prevé una inversión de 260 millones de euros para la puesta en marcha de nueve parques eólicos, dos de los cuales ya están en funcionamiento, que supondrán una potencia instalada de 285 megawatios.

## PROGRAMAS DE DIFUSIÓN

Durante 2003 se ha continuado impulsando los distintos programas orientados a promover la concienciación y difusión en la sociedad de prácticas respetuosas con el medio ambiente. Las líneas principales de actuación se han centrado en la organización de seminarios, exposiciones y concursos.

En particular se debe destacar la organización del PROGRAMA DE MUNICIPIOS SALUDABLES Y SOSTENIBLES, iniciativa de la Organización Mundial de la Salud con la que se pretende establecer un foro de debate y estudio que aborde la situación medioambiental, sus problemas y carencias más importantes, así como sus posibles soluciones. Este año se han celebrado en los municipios de Lugo, Pontedeume, O Barco de Valdeorras y Vigo.

Conjuntamente con SEO/BirdLife, primera ONG ambiental que se creó en España, se ha organizado un CONCURSO DE IDEAS entre pescadores de todo el mundo, para que sean ellos quienes propongan nuevos sistemas QUE EVITEN LA MUERTE ACCIDENTAL DE AVES MARINAS EN LAS PESQUERÍAS. El concurso premia la mejor idea, la cual será difundida para su promoción desde España.

Un año más se ha colaborado en el PROYECTO VOZ NATURA, iniciativa de la Fundación Santiago Rey Fernández-Latorre (La Voz de Galicia), con la que se intenta promover entre la comunidad escolar el diseño, ejecución y seguimiento de proyectos que inciden en una mejora del medio natural. Durante el curso 2002-2003 han participado 152 centros de enseñanza de toda Galicia.

Además, se han acometido otras actuaciones como ciclos de conferencias, EXPOSICIONES DIDÁCTICAS, TALLERES DE TRABAJO O PROYECCIONES DE PELÍCULAS, encaminadas a analizar aspectos como los retos medioambientales del tercer milenio, a incentivar la implantación de voluntariado medioambiental, a

An aerial photograph showing a large-scale cleanup operation. Numerous workers in white protective suits are scattered across a dark, cobblestone-paved street. Some workers are bent over, likely collecting debris. In the upper left corner, a blue and orange boat is visible. The overall scene depicts a significant environmental remediation effort.

SE HA EFECTUADO UNA DOTACIÓN  
DE 9 MILLONES DE EUROS PARA  
MITIGAR LOS EFECTOS DEL PRESTIGE

valorar la degradación del entorno, o a promover su conservación a través del estudio de su diversidad. Un ejemplo de ello es la iniciativa de protección del medio ambiente *Los Ecolatas* que en 2003 recorrió 12 municipios en los que participaron 12.000 escolares.

## ACCIONES PARA PALIAR LOS EFECTOS DEL HUNDIMIENTO DEL PRESTIGE

Con el hundimiento del Prestige, Galicia ha tenido que hacer frente a la mayor catástrofe medioambiental de su historia. Los vertidos amenazaron a la práctica totalidad del litoral gallego, perjudicando la gran diversidad de especies que habitan en su costa y en sus mares. De este modo, se han visto también afectados sectores tan importantes para la economía de la comunidad como la pesca, el marisqueo o los cultivos marinos, así como todo un entramado de actividades y empresas que directa o indirectamente viven del mar.

Para poder acometer iniciativas que contribuyan a paliar en la medida de lo posible sus efectos, Caixa Galicia dotó un fondo de 9 millones de euros. Desde un primer momento, las actuaciones se centraron en financiar las necesidades más inmediatas: limpieza de costas y del mar, apoyo a la acción voluntaria, compra de material, atención a las aves afectadas. Además de ayudas específicas para los ayuntamientos de A Coruña, Ferrol y Pontevedra, se firmó un acuerdo de colaboración con la Federación Gallega de Municipios y Provincias (FEGAMP) para la distribución de ayudas entre el resto de los ayuntamientos afectados.

En este marco, se ha financiado parte del dispositivo que la FUNDACIÓN ROF CODINA, estableció en A Mariña Lucense para la recogida y atención de aves marinas afectadas, incluyendo la instalación de un hospital de campaña en la localidad de Cervo. Con ello se ha favorecido la recuperación de ejemplares de especies como el arao común y el frailecillo atlántico, así como la recogida de aves muertas y su posterior entrega a centros de investigación habilitados al efecto. También se ha colaborado con la Asociación para la Defensa de la Naturaleza, ADEGA, en la realización de un programa de sensibilización y recuperación medioambiental de las zonas afectadas.

Tras estas actuaciones de choque, el resto del año se ha mantenido la colaboración con entidades públicas, privadas y ONLs en una gran diversidad de iniciativas. Además, se han reforzado programas existentes para prestar una atención muy especial a las zonas afectadas, tanto en la programación cultural como en acciones de promoción del desarrollo socioeconómico. Otras iniciativas se han planteado a más largo plazo, como la colaboración en la



creación de infraestructuras socioculturales. Entre los proyectos en los que, en este ámbito, ha participado Caixa Galicia cabe destacar:

- **RECUPERACIÓN IMAGEN DE PRODUCTOS PESQUEROS GALLEGOS E IMPULSO SECTORES AFECTADOS:** en esta línea se encuentra la promoción de las Jornadas sobre el mar organizadas por las Cofradías de pescadores para analizar el impacto del Prestige, la participación en la Exposición Mundial de la Pesca Vigo 2003, las Xornadas técnicas Expomar 2003 en Burela, el *Plan estratégico para PYME del sector hostelero* o la organización de Cursos de formación para prevención de accidentes en el mar.
- **REFUERZO DE INFRAESTRUCTURAS DE CARÁCTER SOCIAL:** Las inversiones en estas infraestructuras son fundamentales para normalizar la vida de los pueblos afectados, actuando como foco de dinamización. Para ello se ha colaborado en la creación de infraestructuras, y reforzado otras ya existentes.

En este sentido, se ha aprobado la creación de un nuevo centro de mayores en Ribeira, se colabora con la Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Enfermos Mentales para la construcción de un centro en Cee, con la Asociación de Ex-Alcohólicos de Ferrolterra para la creación de un centro de salud, apoyando a la Asociación de Tratamiento de Autista en Vilanova de Arousa, adquiriendo vehículos para diversas asociaciones como la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Ferrol, o la reforma y ampliación del centro de rehabilitación Psicosocial y Laboral Los Chopos de A Coruña.

- Además se ha potenciado la **INTERVENCIÓN CULTURAL**, con el fin de incrementar la actividad social y los espacios de reunión, como medio de difusión de problemas y soluciones relacionados con el hundimiento del barco. Ejemplo de ello son la colaboración en la organización del Concerto – Maratón Os Músicos Coruñeses cos Damnificados pola Marea Negra, o los programas culturales de *As Nosas Músicas* y ciclos de teatro en municipios afectados.



## INDICADORES GRI

A continuación se facilita la localización en este Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia, de los indicadores incorporados en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI (Global Reporting Initiative) y en el Suplemento de Entidades Financieras.

### INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1 Ventas netas . . . . .	Perfil de Caixa Galicia Principales Magnitudes
EC2 Desglose geográfico mercados . . . . .	Perfil de Caixa Galicia Principales Magnitudes
EC3 Compras a proveedores . . . . .	Caixa Galicia y sus proveedores
EC4 Contratos pagados en conformidad . . . . .	Caixa Galicia y sus proveedores
EC5 Salarios . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad
EC6 Recursos propios . . . . .	Perfil de Caixa Galicia Principales Magnitudes
EC7 Resultados . . . . .	Perfil de Caixa Galicia Principales Magnitudes
EC8 Impuestos pagados . . . . .	Perfil de Caixa Galicia Principales Magnitudes
EC10 Donaciones a la comunidad . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad
EC11 Desglose proveedores . . . . .	Caixa Galicia y sus proveedores
EC12 Gasto en infraestructura no relacionada con la actividad . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad
EC13 Impactos económicos indirectos . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad

### INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

EN1 Consumo materias primas . . . . .	Caixa Galicia y el medio ambiente
EN3 Consumo directo energía . . . . .	Caixa Galicia y el medio ambiente
EN5 Consumo total agua . . . . .	n.d.
EN8 Emisiones gases efecto invernadero . . . . .	Caixa Galicia y el medio ambiente
EN11 Producción total residuos y reciclaje . . . . .	Caixa Galicia y el medio ambiente
EN17 Iniciativas utilización energías renovables . . . . .	Caixa Galicia y el medio ambiente
EN33 Comportamientos proveedores en aspectos ambientales . . . . .	Caixa Galicia y el medio ambiente Caixa Galicia y sus proveedores

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

LA1	Información plantilla . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA2	Creación empleo. . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA3	Empleados incluidos en convenios colectivos . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA4	Política y procedimientos de información y negociación con empleados sobre cambios importantes en la organización . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA5	Registro accidentes trabajo y enfermedades . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA6	Comisiones conjuntas salud y seguridad empresa y trabajadores . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA7	Absentismo, accidentes y daños laborales. . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA9	Horas formación. . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA10	Políticas o programas igualdad oportunidades . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA11	Indicadores de diversidad en departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo . . . . .	Gobierno Corporativo
LA12	Prestaciones sociales adicionales a las legalmente establecidas. . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA13	Disposiciones representación trabajadores en los órganos de gestión . . . . .	Gobierno Corporativo
LA14	Directrices sistemas gestión salud trabajo . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA15	Acuerdos con sindicatos sobre salud y seguridad en el trabajo . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA16	Procedimientos para fomentar la contratación continua de empleados . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
LA17	Políticas enfocadas a la gestión del conocimiento . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

HR1	Directrices corporativas sobre derechos humanos . . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo
HR2	Evidencia de que se tienen en cuenta los derechos humanos en las inversiones o elección de proveedores. . . . .	Caixa Galicia y sus proveedores
HR3	Políticas para valorar actuaciones sobre derechos humanos en la cadena de suministro . . . . .	Caixa Galicia y sus proveedores
HR4	Procedimientos/programas globales encaminados a evitar discriminaciones en las operaciones . . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo
HR5	Política de libertad de asociación . . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo Caixa Galicia y sus empleados
HR6	Política rechazo trabajo infantil . . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo
HR7	Política rechazo trabajo forzoso . . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo
HR10	Políticas de no-represalia sistemas de queja . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
HR11	Formación personal seguridad en derechos humanos . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
HR12	Directrices para abordar los problemas de las comunidades locales . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad
HR13	Mecanismos de atención de reclamaciones mixtas empresa-comunidade para las comunidades locales . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
HR14	Ingresos que se redistribuyen en comunidades locales . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

SO1	Políticas de gestión de impactos causados por la actividad de la Caja . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad
SO2	Política para evitar la corrupción y el soborno . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
SO3	Políticas dedicadas a instrumentos de presión . . . . .	Gobierno Corporativo
SO4	Distinciones actuación social, ambiental y ética . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

PR1	Política de salud y seguridad del cliente en el uso de los productos . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
PR2	Cumplimiento etiquetado e información de productos. . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
PR3	Respeto a la privacidad del cliente . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
PR6	Cumplimiento códigos relacionados con responsabilidad social o ambiental . . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo
PR8	Procedimientos de gestión y evolución de la satisfacción del cliente . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes

## SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO

### CSR GESTION DE LA RSC

CSR1	Política de RSC. . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo
CSR2	Organización de la RSC. . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo
CSR4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, lavado de dinero, etc.) . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
CSR6	Diálogo con <i>stakeholders</i> (incluye premios de matiz social). . . . .	Caixa Galicia y la RSC Una constante en el tiempo

### INT DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO

INT1	Política de RSC en el seno de la de RR.HH. . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
INT3	Satisfacción de empleados . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados
INT4	Remuneración de Alta Dirección y Consejo de Administración . . . . .	Gobierno Corporativo
INT7	Perfil de empleados . . . . .	Caixa Galicia y sus empleados

### SOC DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD

SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad
SOC2	Valor Económico Añadido (EVA) . . . . .	Caixa Galicia y la sociedad

### SUP PROVEEDORES

SUP1	Seguimiento de los principales proveedores. . . . .	Caixa Galicia y sus proveedores
SUP2	Satisfacción de proveedores . . . . .	Caixa Galicia y sus proveedores

### RB BANCA MINORISTA

RB1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
RB2	Perfil de la política de financiación. . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación. . . . .	Caixa Galicia y sus clientes

### AM GESTION DE ACTIVOS

AM1	Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
AM3	Fomento de la Inversión Socialmente Responsables (ISR) . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes Caixa Galicia y el medio ambiente

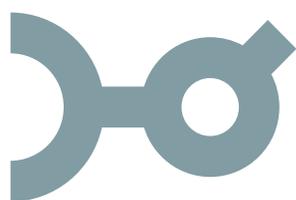
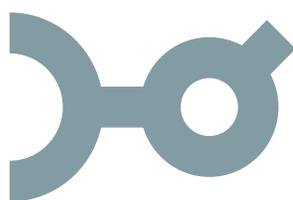
### INS SEGUROS

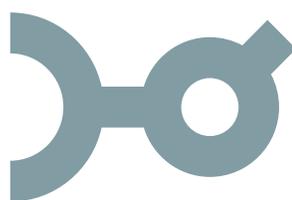
INS3	Reclamaciones de clientes . . . . .	Caixa Galicia y sus clientes
------	-------------------------------------	------------------------------

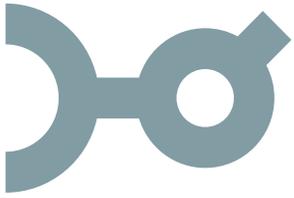
#### NOTAS:

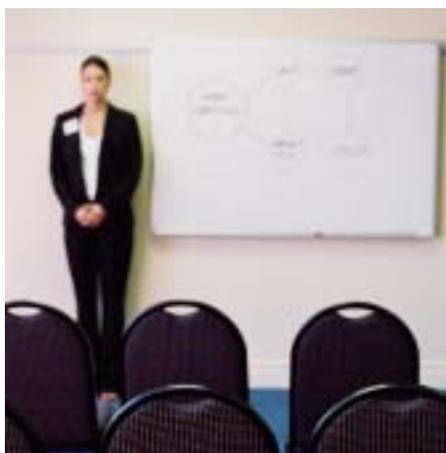
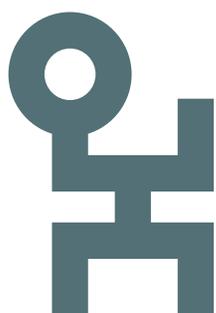
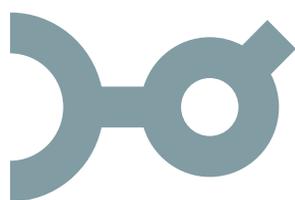
- No se incluyen algunos indicadores centrales y adicionales por considerar que no son aplicables para Caixa Galicia, para el sector financiero, o en el ámbito geográfico en que se desarrolla la actividad.
- n. d.: no disponible.





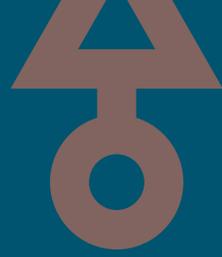
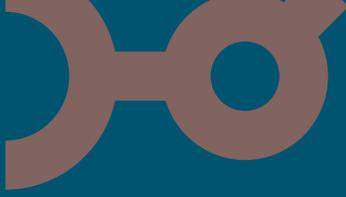








 CAIXA GALICIA



[www.caixagalicia.es](http://www.caixagalicia.es)

