

2013

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

2013

Nivel de aplicación
G4 - Comprehensive

2012

Consolidación de los
Programas Insignia de Inversión Social,
evaluados bajo la matriz de impacto

2011

Creación de la Comunidad de
Líderes para que sean motores
de cambio y difundan la importancia
de la sustentabilidad para el Banco

2010

Ampliación de los programas
de Beneficios para los colaboradores

2009

Certificación de la Norma
ISO 14001 del Sistema de
Gestión Ambiental

2008

Inicio del proyecto de medición
de las emisiones de gases de efecto
invernadero del Banco para
el cálculo de la huella de carbono

2007

Adhesión a los Principios de Ecuador
que asegura que los proyectos de inversión
financiados por el Banco sean ambiental
y socialmente responsables

2006

Desarrollo de un Código de
Conducta para proveedores

2005

Creación de la
Gerencia de RSC

RESPONDE A LOS
LINEAMIENTOS DE
GRI G4 - COMPREHENSIVE/
ISO26000/ AA1000SES/
AA1000AS/ PACTO GLOBAL
COP AVANZADA/ BALANCE
SOCIAL DE IBASE

2013






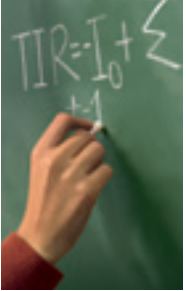
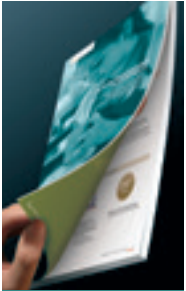



INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

SOMOS UN BANCO DE CAPITALES NACIONALES QUE TRABAJA PARA ESTAR A LA VANGUARDIA EN EL NEGOCIO FINANCIERO, Y EN LA IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS SOCIALES Y AMBIENTALES ALI-NEADAS A LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA.

AÑO A AÑO INFORMAMOS NUESTROS AVANCES Y DESAFÍOS EN LA GESTIÓN. ESTE INFORME ES UN BALANCE QUE MUESTRA CUANTO HICIMOS, PERO A LA VEZ ES UNO QUE NOS RECUERDA LO QUE NOS FALTA HACER.

PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE DOCUMENTO MIGRAMOS A LA GUÍA G4 - COMPREHENSIVE DE GRI, LOGRANDO: PROFUN- DIZAR LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO CON UNA MIRADA EN LA SUSTENTABILIDAD, COMUNICAR DE FORMA CLARA NUESTRAS ACCIONES RELEVANTES PARA NUESTROS PÚBLICOS, Y SEGUIR DESARROLLANDO NUEVAS PRÁCTICAS PARA CRECIMIENTO DE NUESTRA ENTIDAD Y DE LA SOCIEDAD EN GENERAL.



CARTA DEL PRESIDENTE	INTRODUCCIÓN A BANCO GALICIA	BANCO GALICIA COMO ACTOR SOCIAL	CLIENTES	COMUNIDAD	AMBIENTE	TABLA DE CONTENIDOS GRI Y PACTO GLOBAL
PÁG. 04	PÁG. 07	PÁG. 14	PÁG. 20	PÁG. 42	PÁG. 58	PÁG. 70
				 	 	 
MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	GOBIERNO CORPORATIVO	EL BANCO Y SU CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SUSTENTABLE	EMPLEADOS	PROVEEDORES	TABLA IBASE	INFORME DE VERIFICACIÓN
PÁG. 06	PÁG. 12	PÁG. 18	PÁG. 32	PÁG. 54	PÁG. 69	PÁG. 75

Este Informe contiene los principales temas relacionados con la gestión de Sustentabilidad de Banco Galicia durante 2013, seleccionados por los grupos de interés del Banco en conjunto con la visión de los altos mandos de la entidad. Cada capítulo inicia con una síntesis del trabajo con ese grupo de interés, destacándose el que será desarrollado en este informe. Para conocer más sobre la gestión de sustentabilidad del Banco puede visitar nuestro sitio web galiciasustentable.com/IS2013 donde se desarrolla el total de la información.

Sergio Grinenco, Licenciado en Economía graduado de la Universidad Católica Argentina. Ingresó al Banco en 1977 en el Área Financiera. Luego se desempeñó, como Subgerente del Área de Planeamiento Estratégico, estuvo a cargo de Galicia Capital Markets S.A., fue responsable del Departamento de Relaciones con Inversores Institucionales, y en 1998 fue designado Contralor de Gestión (CFO) del Banco. Desde 2002 forma parte del Directorio del Banco, ocupando el cargo de Vicepresidente entre 2003 y 2012, fecha a partir de la cual fue designado Presidente. Sergio es una persona entusiasta, con apertura al cambio, que valora la libertad y el respeto, padre de 4 hijos y abuelo de 4 nietos, define a Banco Galicia como una empresa con valores y un gran compromiso con la gente.

ES PARA MÍ UNA GRAN SATISFACCIÓN PRESENTAR NUESTRO NOVENO INFORME DE SUSTENTABILIDAD, EN EL QUE DAMOS CUENTA DE LAS ACCIONES Y LOS IMPACTOS DE BANCO GALICIA Y BUENOS AIRES EN MATERIA ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DURANTE EL AÑO 2013. ESTE INFORME HA SIDO ELABORADO EN BASE A UN GRUPO INTERDISCIPLINARIO QUE REPRESENTA A TODAS LAS ÁREAS DEL BANCO Y CON LA COLABORACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS QUE, MEDIANTE UNA ENCUESTA, NOS HAN HECHO LLEGAR SU OPINIÓN SOBRE LOS TEMAS ESTRATÉGICOS DE NUESTRA ENTIDAD Y LOS CONTENIDOS DEL INFORME.

EL CONTEXTO ECONÓMICO GLOBAL DURANTE 2013 PUEDE CARACTERIZARSE COMO DE RECUPERACIÓN EN LOS PAÍSES CENTRALES, PARTICULARMENTE EN ESTADOS UNIDOS Y JAPÓN Y, A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE, EN ALGUNOS PAÍSES DE LA EUROZONA. SIN EMBARGO, EL INICIO ESPERADO DE LA REDUCCIÓN DE LOS ESTÍMULOS MONETARIOS QUE VIENE APLICANDO LA RESERVA FEDERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS, PROVOCÓ UNA SUBA DE LAS TASAS DE INTERÉS DE LOS BONOS SOBERANOS Y UNA REVERSIÓN DE LOS FLUJOS DE CAPITAL HACIA LAS ECONOMÍAS DESARROLLADAS Y EN PERJUICIO DE LAS EMERGENTES.

EN NUESTRO PAÍS LA ACTIVIDAD ECONÓMICA REGISTRÓ UNA RECUPERACIÓN DEL 3,1% RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR, CONCENTRADA EN EL PRIMER SEMESTRE YA QUE EN EL SEGUNDO SE PRODUJO UN LIGERO RETROCESO. LA BASE MONETARIA CRECIÓ UN 23,8% DURANTE EL AÑO, IMPULSADA PRINCIPALMENTE POR EL FINANCIAMIENTO OTORGADO POR EL BANCO CENTRAL AL TESORO NACIONAL AUNQUE MODERADA POR SU INTERVENCIÓN EN EL MERCADO CAMBIARIO, YA QUE LAS RESERVAS INTERNACIONALES SE REDUJERON UN 29% EN EL PERÍODO. EL PESO SE DEPRECIÓ UN 32,6% Y LOS PRECIOS AL CONSUMIDOR –SEGÚN ESTIMACIONES PRIVADAS– AUMENTARON UN 26,4% DURANTE EL AÑO.

EN ESTE CONTEXTO DE EXPANSIÓN NOMINAL DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON EL SECTOR PRIVADO, EL BANCO –EN FORMA CONSOLIDADA– LOGRÓ INCREMENTAR UN 28,6% SU EXPOSICIÓN CREDITICIA A DICHO SECTOR, QUE ALCANZÓ LOS \$65.800 MILLONES, Y UN 29,3% LOS DEPÓSITOS DEL MISMO, QUE TOTALIZARON \$52.056 MILLONES AL CIERRE DEL EJERCICIO. DE ESTE MODO, EL BANCO ALCANZÓ UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO CON EL SECTOR PRIVADO DEL 9,2% EN DEPÓSITOS Y DEL 8,8% EN PRÉSTAMOS.

EL CRECIMIENTO DEL BANCO DURANTE ESTE EJERCICIO SE HA SUSTENTADO, COMO EN AÑOS ANTERIORES, EN UNA ESTRATEGIA DIFERENCIADA POR SEGMENTOS. ELLO HA PERMITIDO DESEMBOLSAR MÁS DE \$3.500 MILLONES A TRAVÉS DE LA LÍNEA PARA LA INVERSIÓN PRODUCTIVA, EN ALREDEDOR DE 8.000 CRÉDITOS INDIVIDUALES –LA MAYORÍA DE ESTOS A CLIENTES CALIFICADOS COMO MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS–.

HEMOS CONTINUADO LA EXPANSIÓN DE NUESTRA RED DE DISTRIBUCIÓN, LA INCORPORACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y NUEVAS TERMINALES DE AUTOSERVICIO INTELIGENTES Y EL DESARROLLO DE NUEVOS MÓDULOS DEL SISTEMA “SAP BANKING”, A FIN DE MEJORAR EL SERVICIO Y GANAR EN EFICIENCIA.

AL CIERRE DEL EJERCICIO, LA DOTACIÓN TOTAL DEL BANCO Y SUS SUBSIDIARIAS SUPERABA LOS 12.300 COLABORADORES, PARA ATENDER A MÁS DE 7,9 MILLONES DE CLIENTES Y PROCESAR LAS TRANSACCIONES VINCULADAS A UNA BASE DE 2,8 MILLONES DE CUENTAS DE DEPÓSITOS Y 10,9 MILLONES DE TARJETAS DE CRÉDITO.

TAMBIÉN CONTINUAMOS TRABAJANDO EN EL CUIDADO DEL AMBIENTE, BUSCANDO IMPULSAR PROYECTOS QUE MINIMICEN EL IMPACTO QUE GENERAN NUESTRAS OPERACIONES. EN 2013 ANALIZAMOS LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, A PARTIR DE LAS CUALES PUSIMOS EN MARCHA UN PROYECTO DE METAS ENERGÉTICAS PARA EL MEDIANO Y LARGO PLAZO.

EN RELACIÓN A NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL, ESTE AÑO RECIBIMOS A LA PRIMERA PROMOCIÓN DE GRADUADOS DEL PROGRAMA DE BECAS UNIVERSITARIAS “POTENCIAMOS TU TALENTO” QUE LLEVA 6 AÑOS DE IMPLEMENTACIÓN Y PROMUEVE EL ACCESO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR PARA JÓVENES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL.

A SU VEZ, REALIZAMOS ACCIONES CON NUESTROS PROVEEDORES FOMENTANDO EL DIÁLOGO CONTINUO Y LAS COMPRAS INCLUSIVAS ENTRE LAS ÁREAS DEL BANCO, Y TRABAJAMOS CON NUESTROS COLABORADORES PARA CONSTRUIR JUNTOS UN MEJOR AMBIENTE DE TRABAJO PARA SU BIENESTAR Y EL DE SUS FAMILIAS.

ESTAS Y MUCHAS OTRAS ACCIONES QUE REALIZAMOS DURANTE EL AÑO 2013 EN EL MARCO DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD, SE ENCUENTRAN DESCRIPTAS EN ESTE INFORME SIGUIENDO LINEAMIENTOS DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES. ASÍ, CUMPLIMOS CON EL NIVEL EXHAUSTIVO DE LA GUÍA G4 DE GRI Y CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS, INTEGRANDO A SU VEZ LA COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO.

EL AÑO 2014 NOS RECIBE CON NUEVOS DESAFÍOS, Y ATENTOS A ESTE ESCENARIO NACIONAL Y REGIONAL, CONTINUAREMOS TRABAJANDO POR EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES, ACCIONISTAS, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD EN GENERAL. A TODOS Y CADA UNO LES AGRADECEMOS SU CERCANÍA Y SU CONFIANZA.



SERGIO GRINENCO
PRESIDENTE
BANCO DE GALICIA
Y BUENOS AIRES S.A.



Daniel Llambías. Argentino, Contador Público Nacional graduado en la Universidad de Buenos Aires. Inició sus 49 años de actividad en la entidad en el Departamento Exterior. Le siguieron sucesivos puestos en diferentes áreas hasta alcanzar en septiembre de 2001 el cargo de Director titular. En 2009 fue designado Gerente General del Banco, cargo que ocupa en la actualidad. Está casado y es un orgulloso padre y abuelo.



DANIEL LLAMBÍAS
GERENTE GENERAL

EN BANCO GALICIA PROMOVEMOS UN MODELO DE NEGOCIO ORIENTADO AL DESARROLLO SUSTENTABLE QUE CONSIDERA EL ROL PÚBLICO DE LA EMPRESA PRIVADA.

ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE LAS CAPACIDADES Y RECURSOS DE UNA ENTIDAD COMO LA NUESTRA, ORIENTADOS ESTRATÉGICAMENTE, SON UN INSTRUMENTO DE CAMBIO Y UN ACELERADOR DE LOS PROCESOS DE DESARROLLO.

ESTE DOCUMENTO ES POR LO TANTO UNA HERRAMIENTA QUE NOS PERMITE COMUNICAR NUESTRAS POLÍTICAS, PROGRAMAS Y ACCIONES. NUESTRO PROPÓSITO ES SEGUIR EN ESTE CAMINO QUE NOS HEMOS TRAZADO.



AVANZAR EN EL MODELO DE RENDICIÓN DE CUENTAS ES AVANZAR EN LA GESTIÓN

G4-26

Publicamos nuestro noveno Informe de Sustentabilidad donde comunicamos a nuestros grupos de interés: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad el desempeño y resultados de la gestión 2013.

Cada año realizamos un diagnóstico que nos permite evaluar donde estamos y nos guía hacia donde debemos ir. Tenemos en cuenta la coyuntura local, el negocio y los perfiles y expectativas de las principales personas, instituciones, organizaciones y empresas con las cuales nos relacionamos con el objetivo de generar acciones con un impacto real en cada una de ellas.

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

G4-26

En nuestro proceso de elaboración del Informe utilizamos los lineamientos y estándares más reconocidos a nivel internacional: las directrices del Balance Social de IBASE¹, el estándar AA1000SES² de AccountAbility, la Norma ISO 26000³ de Responsabilidad Social, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, y la Guía G4 del Global Reporting Initiative⁴ (GRI) con su Suplemento Sectorial para la Industria Financiera. En relación a esta última herramienta el Informe cumple con el criterio “De conformidad” y alcanza la opción Comprehensive (exhaustiva).



MIGRACIÓN A LA GUÍA G4 DE GRI

G4-18, G4-26

A partir del lanzamiento de la Guía G4 de GRI, nuestro foco estuvo puesto en adecuar nuestra rendición de cuentas a este nuevo lineamiento. Trabajamos en la selección de acciones y aspectos relacionados con la gestión de sustentabilidad que son estratégicos para el Banco y sus grupos de interés.

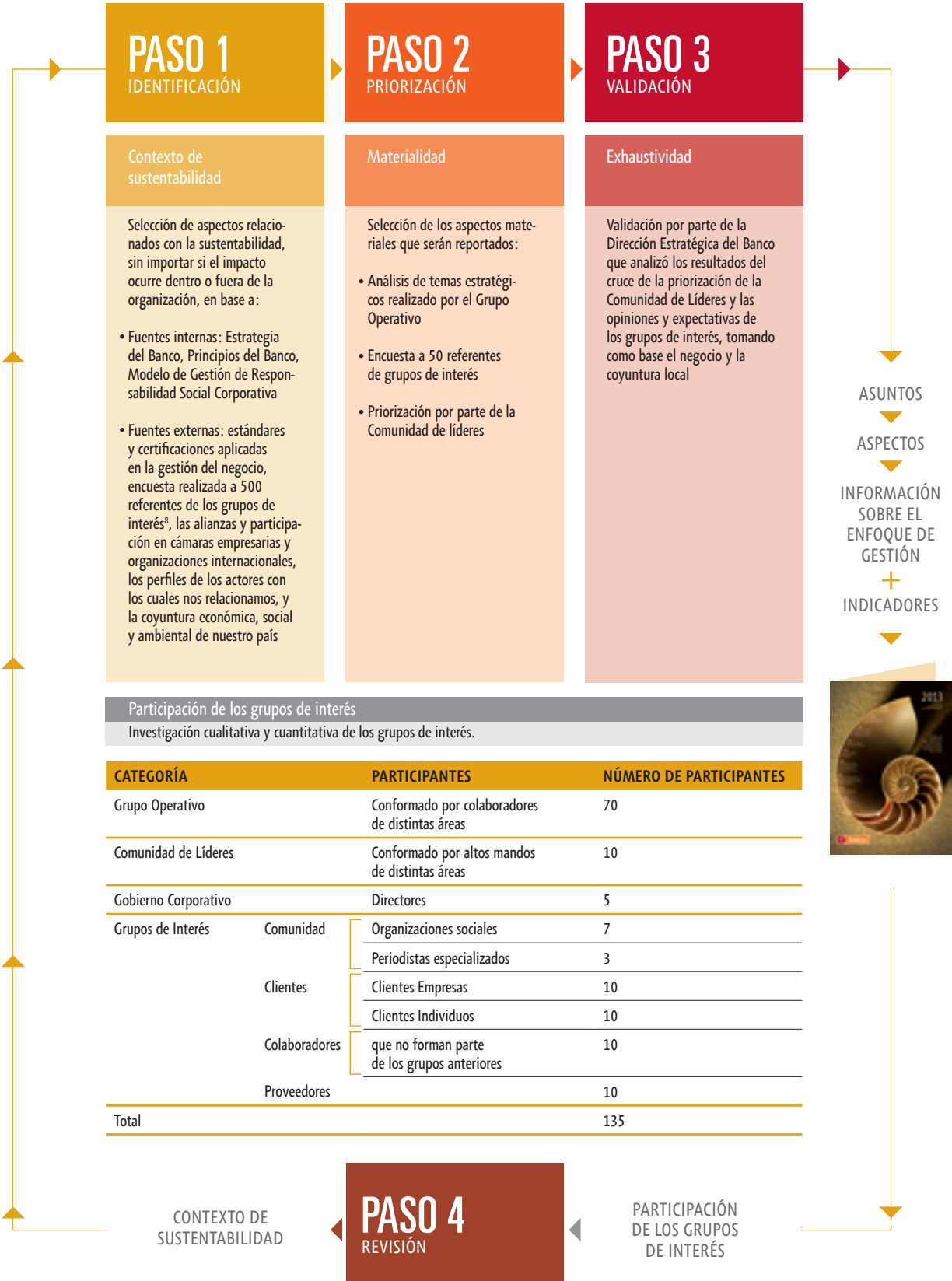
Realizamos un completo ejercicio; que sigue el Principio de Materialidad de la Guía G4, cumple con el Protocolo Técnico de GRI y el estándar AA1000SES; participaron el Grupo Operativo conformado por miembros de todas las áreas de la entidad, la Comunidad de Líderes⁵, la Dirección Estratégica del Banco⁶ y 50 referentes de públicos clave.

Así, logramos identificar los aspectos relevantes como entidad financiera en materia de sustentabilidad, teniendo en cuenta variables internas y externas. Estos resultados definieron los contenidos del Informe 2013 y las acciones de sustentabilidad que implementan las diferentes áreas del Banco.

1. ibase.br/es
2. accountability.org/aa1000ses
3. Banco Galicia reconoce la ISO 26000 como un documento de referencia que proporciona orientación en materia de Responsabilidad Social. ISO 26000. iso.org/iso/social_responsibility
4. globalreporting.org
5. Creada en 2011, incluye a 124 altos mandos del Banco.
6. Participan activamente del proceso el Directorio, Presidente, Gerente General y Gerentes de Áreas.

ETAPAS DEL ANÁLISIS
DE MATERIALIDAD⁷

G4-18, G4-26



PRINCIPIOS DEL BANCO¹¹

NUESTROS PRINCIPIOS BÁSICOS

LAS ACTIVIDADES DE NUESTRA INSTITUCIÓN SE BASAN EN LA PRÁCTICA Y LA DEFENSA DE LA HONESTIDAD, LA ÉTICA Y LAS NORMAS LEGALES. ESTOS PRINCIPIOS, UNIDOS AL DE UNA GESTIÓN CENTRADA EN NUESTROS CLIENTES Y COLABORADORES EN LA PRUDENTE ASUNCIÓN DE LOS RIESGOS DEL NEGOCIO –COMERCIALES, FINANCIEROS Y OPERATIVOS– GUÍAN NUESTRA CONDUCTA DESDE HACE MÁS DE 100 AÑOS.

NUESTRA VISIÓN

SER EL MEJOR BANCO PRIVADO DE LA ARGENTINA.

NUESTRA MISIÓN

PRESTAR SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES Y DE EXCELENCIA CON BASE EN LA CALIDAD, COLABORADORES ALTAMENTE CAPACITADOS Y MOTIVADOS, ORIENTADOS HACIA LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, BUSCANDO RENTABILIDAD Y CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL PAÍS.

NUESTROS VALORES

CERCANÍA, CONSTRUYENDO RELACIONES DE CONFIANZA A LARGO PLAZO.

COMPROMISO, CUMPLIENDO CON NUESTROS OBJETIVOS.

INNOVACIÓN, OFRECIENDO SOLUCIONES SIMPLES Y CREATIVAS.

ENTUSIASMO, ACTUANDO EN EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO.

NUESTRA EMPRESA

Somos un Banco que hace 108 años trabaja de cara al cliente, buscando conocer sus particularidades, estar siempre atentos a sus necesidades, y así ofrecer más y mejores productos financieros a medida.

Dos millones ochocientos mil clientes que son familias, estudiantes, profesionales, emprendedores y empresarios nos eligen para mejorar su bienestar y crecer junto a nosotros.

A su vez el Banco controla¹² a Tarjetas Regionales S.A. y Compañía Financiera Argentina S.A., empresas de consumo que atienden a segmentos específicos con productos y servicios adaptados a sus demandas.

GRUPO FINANCIERO GALICIA

Grupo Financiero Galicia controla el 99,62% de las acciones de Banco Galicia, y el 87,5% de Sudamericana Holding Compañía de Seguros y de Galicia Warrants. Su objetivo está orientado a ser una de las entidades líderes en la provisión de servicios financieros integrales y continuar afianzando a Banco Galicia como uno de los principales bancos del país.

LOS DDHH PARA BANCO GALICIA

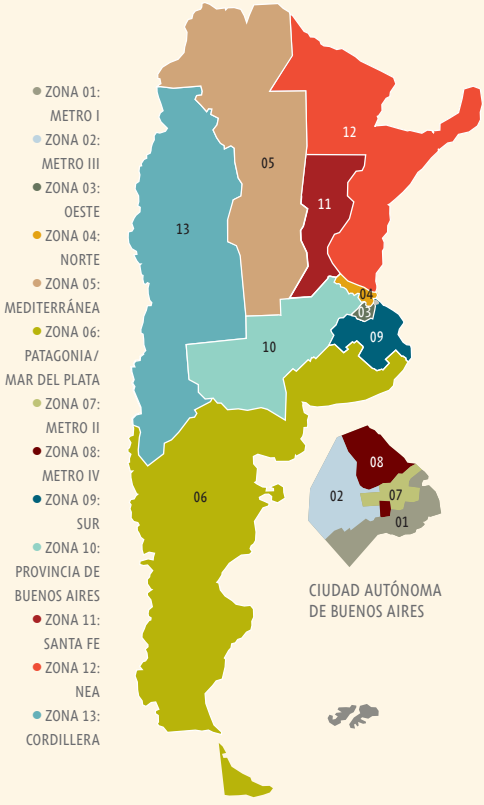
El respeto por los Derechos Humanos está presente en nuestros Principios, Misión, Visión y Valores, como así también en el Código de Ética, el Código de Conducta para proveedores, y nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y Principios de Ecuador.

Hasta el 2013 capacitamos a 399 líderes, que impacta en forma directa sobre 1.658 colaboradores en temas relacionados con los Derechos Humanos en el marco de las capacitaciones de Valores y Código de Ética del Banco. A su vez, este año comenzamos a desarrollar un kit de capacitación digital “Expedición valores Galicia” el cual contempla el tema de Derechos Humanos. Este será distribuido en 2014 a las sucursales con el objetivo de que los Gerentes puedan ser multiplicadores de nuestro compromiso por el respeto por los DDHH en todo el país.

CÓDIGO DE ÉTICA¹³

G4-26

Nuestro Código de Ética guía la conducta de todos aquellos que formamos parte de Banco Galicia y es de adhesión obligatoria.



2.735.947 CLIENTES INDIVIDUOS

73.034 CLIENTES EMPRESAS

5.487 EMPLEADOS

3.706 PROVEEDORES ACTIVOS

1.837 MILLONES DE PESOS RESULTADO NETO DEL AÑO

41,2 % CRECIMIENTO DEL RESULTADO NETO DEL EJERCICIO CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

2.801 MILLONES DE PESOS EN CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD A TRAVÉS DEL PAGO DE IMPUESTOS

261 SUCURSALES BANCARIAS

295 PUNTOS DE CONTACTO CORRESPONDIENTES A CENTROS DE ATENCIÓN Y SUCURSALES DE LAS COMPAÑÍAS DE TARJETAS DE CRÉDITO REGIONALES

95 PUNTOS DE CONTACTO CORRESPONDIENTE A LA COMPAÑÍA FINANCIERA ARGENTINA

INTRODUCCIÓN A BANCO GALICIA

BANCO GALICIA EN NÚMEROS

Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.	Unidad	2011	2012	2013
Personal				
Colaboradores	cantidad	5.525	5.734	5.487
Inversión en personal ¹⁴	millones de pesos	1.217	1.592	2.020
Clientes				
Clientes	cantidad	2.326.020	2.582.072	2.808.981
- Personas	cantidad	2.265.578	2.516.607	2.735.947
- Empresas	cantidad	60.442	65.465	73.034
Productos y servicios				
Préstamos totales	millones de pesos	23.809	32.868	41.900
Préstamos al sector privado no financiero ¹⁵	millones de pesos	23.392	32.318	40.888
- Personas	millones de pesos	9.562	12.916	16.322
- Empresas	millones de pesos	14.247	19.403	24.566
Tarjetas de crédito administradas	cantidad	1.938.606	2.240.932	2.504.359
Participación de mercado¹⁶				
- Depósitos totales	%	6,55	6,62	6,78
- Depósitos del sector privado	%	8,67	8,91	9,00
- Préstamos totales	%	7,22	7,65	7,53
- Préstamos al sector privado	%	8,01	8,44	8,17
Plataforma de distribución				
Sucursales	cantidad	243	257	261
- CABA y GBA	cantidad	138	152	155
- Interior	cantidad	105	105	106
Canales alternativos				
- Cajeros automáticos	cantidad	726	807	837
- Terminales de autoservicio	cantidad	808	869	878
- Transacciones de e-banking	cantidad	252.446.437	324.591.410	380.551.243
- Transacciones de banca telefónica	cantidad	4.327.394	4.742.800	5.368.928
Impuestos nacionales, provinciales y municipales				
Contribución total propia	millones de pesos	1.025	1.624	2.801
Impuestos por cuenta de terceros	millones de pesos	60.377	85.286	119.571
- Retenciones	millones de pesos	7.614	10.048	15.214
- Recaudaciones	millones de pesos	52.763	75.238	104.357
Información financiera				
Ingresos operativos netos ¹⁷	millones de pesos	3.505	4.691	6.441
Resultado neto del ejercicio	millones de pesos	1.107	1.301	1.837
Inversión en bienes de uso y otros	millones de pesos	241	283	395
Capital Social	millones de pesos	562	562	562
Pasivo	millones de pesos	39.722	47.653	62.259
Patrimonio Neto	millones de pesos	3.603	4.904	6.740

11. Durante 2013 continuamos reforzando la comunicación de nuestros Principios y Visión, Misión y Valores a través de campañas de concientización y capacitaciones entre nuestros colaboradores. Entre ellas la "Campaña Valores", la cual está explicada en detalle en galiciasustentable.com/IS2013/IC

12. El Banco Galicia controla el 77% del capital de Tarjetas Regionales S.A. y el 97% del capital de Compañía Financiera Argentina S.A. A su vez posee el 12,5% de Sudamericana Holding Compañía de Seguros y de Galicia Warrants.

13. En 2013 no se recibieron denuncias. Para conocer nuestro Código de Ética ingresar en galiciasustentable.com/codigodeetica

14. Remuneraciones, cargas sociales, servicios de lunch, más beneficios (asistencia médica, uniformes y equipos, capacitación y otros).

15. Incluye residentes en el exterior.

16. Solo Banco de Galicia y Buenos Aires de Argentina. Con base en la información diaria publicada por el Banco Central de la República Argentina.

17. Ingresos financieros netos, excluyendo el resultado por valuación de activos del sector de acuerdo a normas del BCRA, más ingresos por servicios netos. Incluye también el resultado por aforos por operaciones de pase contabilizadas en utilidades diversas.

LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO GALICIA¹⁸

EL EQUIPO DE PROFESIONALES RESPONSABLES DE LAS DECISIONES ESTRATÉGICAS EN MATERIA ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DEL BANCO SE CONFORMA POR EL DIRECTORIO, EL GERENTE GENERAL Y EL EQUIPO DE GERENTES DE ÁREA QUIENES SE REÚNEN EN 12 COMITÉS Y COMISIONES DE TRABAJO. SEMANALMENTE ANALIZAN LA MARCHA DE LOS INDICADORES Y PROYECTOS CLAVE, Y TOMAN DECISIONES QUE GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DEL NEGOCIO.

DIRECTORIO: INTEGRADO POR 7 DIRECTORES TITULARES Y 5 DIRECTORES SUPLENTE¹⁹, SE REÚNE DOS VECES POR SEMANA EN EL MARCO DE SUS COMITÉS Y COMISIONES. DEFINE EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD DENTRO DEL CUAL APRUEBA LA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD Y ANALIZA LA MARCHA DEL NEGOCIO.

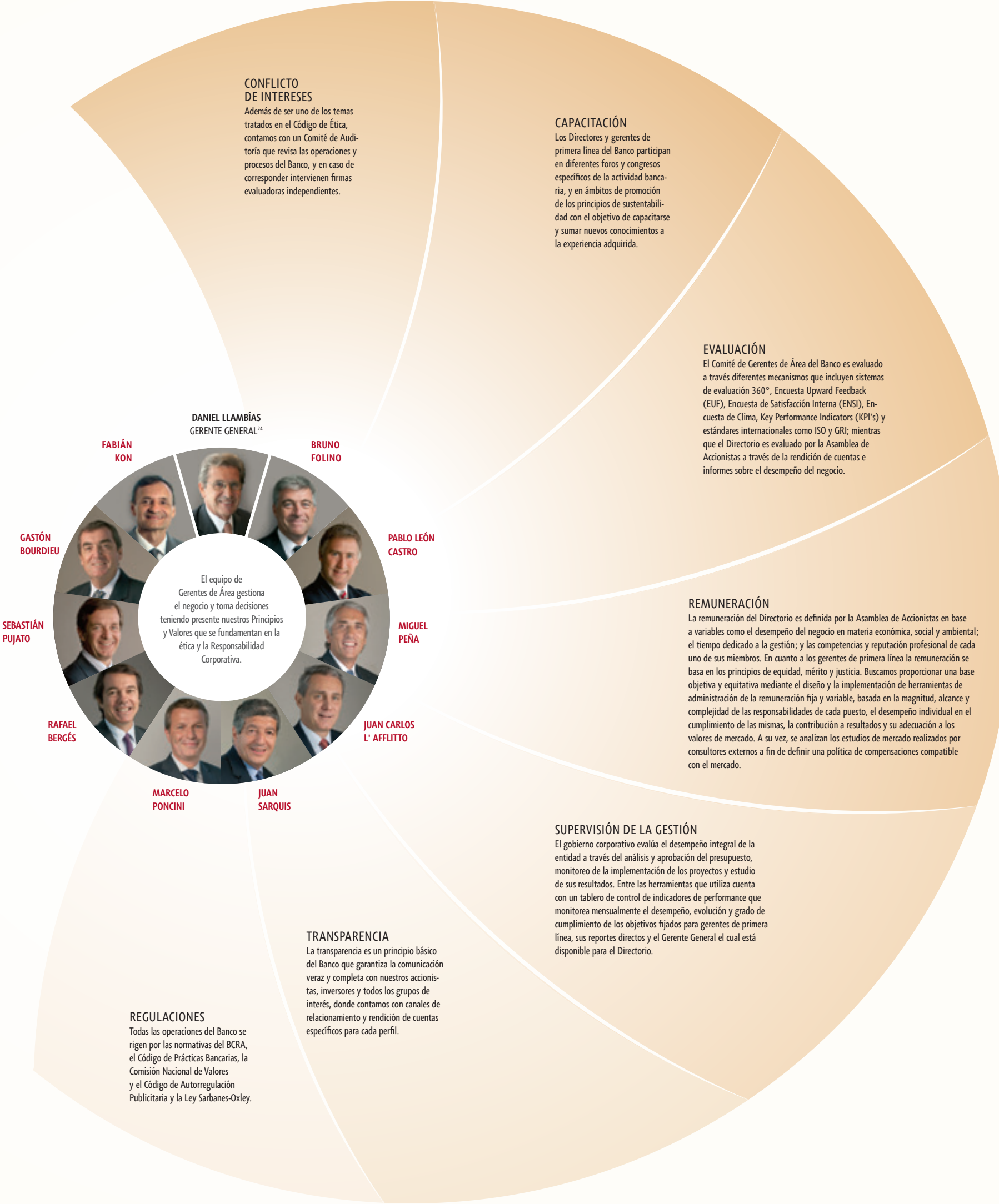
DIRECTORIO	
SERGIO GRINENCO ²⁰	PRESIDENTE
PABLO GUTIÉRREZ	VICEPRESIDENTE
GUILLERMO PANDO	DIRECTOR TITULAR
LUIS RIBAYA	DIRECTOR TITULAR
RAÚL SEOANE	DIRECTOR TITULAR
PABLO GARAT ²¹	DIRECTOR TITULAR
IGNACIO GONZALEZ GARCÍA ²¹	DIRECTOR TITULAR
ENRIQUE GARCÍA PINTO ²¹	DIRECTOR SUPLENTE
ENRIQUE MARTIN	DIRECTOR SUPLENTE
JUAN FOSSATTI ²¹	DIRECTOR SUPLENTE
AUGUSTO ZAPIOLA MACNAB ^{21, 22}	DIRECTOR SUPLENTE
OSCAR FALLERONI	DIRECTOR SUPLENTE

GERENTE GENERAL: REPORTA AL DIRECTORIO Y SU RESPONSABILIDAD ES IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CORPORATIVA.

GERENTES DE ÁREA: CUMPLEN CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL BANCO Y REPORTAN AL GERENTE GENERAL. TIENEN CONTACTO DIRECTO CON SUS REPORTES CON QUIENES REALIZAN PRESENTACIONES AL DIRECTORIO EN FORMA PLANIFICADA Y ESTANDARIZADA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS INQUIETUDES DE LOS PÚBLICOS CLAVE, TEMAS SENSIBLES Y AVANCES DE LA GESTIÓN²³.

DESDE SU CREACIÓN EN 2005, LA GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA TIENE UNA INSERCIÓN TOTAL EN LA ORGANIZACIÓN Y UNA LLEGADA DIRECTA AL DIRECTORIO DEL BANCO Y ES LA RESPONSABLE DE COORDINAR EL MODELO DE RSC DENTRO DE LA ENTIDAD.

18. Para conocer más detalles sobre la gestión del Gobierno Corporativo del Banco y sus miembros, ver galiciasustentable.com/IS2013/IC.
19. Según lo dispuesto por las normas de la CNV, dos de los 7 directores titulares son independientes.
20. El Presidente es el representante legal del Banco y desempeña funciones ejecutivas.
21. Director independiente. Según lo dispuesto por las normas de la CNV, 2 de los 7 directores titulares son independientes y 3 de los 5 directores suplentes también lo son.
22. Ad referendum de la autorización del BCRA.
23. Estos tres aspectos son considerados por el Banco como "preocupaciones importantes" según el indicador G4-50. Para más información ver galiciasustentable.com/IS2013/IC.
24. De la Gerencia General dependen 6 áreas staff: Gerencia de Auditoría, Secretaría de Directorio, Jefatura de Research, Gerencia de Unidad Antilavado, Gerencia de Asuntos Institucionales y Prensa y Gerencia de Asesoría Legal.



GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO²³

El riesgo se gestiona de forma integral a partir del monitoreo del cumplimiento de las normas, políticas, regulaciones y códigos en relación a tres dimensiones: financiero, operacional y crediticio. A su vez, conforme a nuestra estrategia de sustentabilidad y la adhesión a los Principios de Ecuador analizamos el riesgo ambiental y social en el proceso de otorgamiento de crédito.

En 2013, desarrollamos el Proceso de Evaluación de Suficiencia de Capital (PESC) para evaluar la relación entre los recursos propios disponibles y los recursos necesarios para mantener un adecuado perfil de riesgo, pudiendo también identificar las necesidades de los próximos ejercicios y las fuentes para cubrirlas.

Además de la revisión de las políticas de gestión en las dimensiones de riesgos, implementamos la herramienta de seguimiento de los “indicadores de riesgo” (SIR) la cual monitorea las principales variables. Por su parte, el Área de Gestión del Riesgo sumó a sus funciones la de monitorear el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas internas aplicables al Banco, sus empresas vinculadas y personas físicas; para minimizar las sanciones económicas o penales y, así seguir mejorando la reputación de la entidad.

PREVENCIÓN DE DELITOS FINANCIEROS

En materia de “Prevención y Control de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y otras Actividades Ilícitas”, contamos con procedimientos y estructuras que se basan en el “conocimiento del cliente”. Las normas vigentes y las mejores prácticas internacionales que se aplican nos permite un monitoreo individual de las operaciones, para detectar operaciones que no condicen con el “perfil transaccional” del cliente.

El Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo es el responsable de definir, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas, que ejecuta la UAL y los programas de capacitación que alcanzan al 100% de los colaboradores.

Cursos de prevención de lavado de dinero						
	Participantes			Horas		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Cursos presenciales	311	595	631	701	1.908	1.503
Cursos a distancia	2.271	2.654	1.878	2.837	2.937	2.439
Total	2.582	3.249	2.509	3.538	4.845	3.942

BANCO GALICIA COMO ACTOR SOCIAL

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD



COMO ENTIDAD FINANCIERA, TRABAJAMOS PARA SER UNA FUERZA DE CAMBIO POSITIVA BASADA EN NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS Y EN LA ÉTICA DE HACER NEGOCIOS CON EL OBJETIVO DE DAR RESPUESTA A LAS EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD²⁵.

EN ESTE MARCO, OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS QUE FACILITAN LA GESTIÓN DE EMPRESAS Y LA VIDA COTIDIANA DE MILLONES DE PERSONAS Y GENERAMOS CONDICIONES DE EMPLEO DIGNO, FAVORECIENDO LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES. BUSCAMOS CONSTRUIR LAZOS SÓLIDOS Y DURADEROS CON NUESTROS PROVEEDORES IMPACTANDO EN SU CRECIMIENTO. PROMOVEMOS LA EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA E INVERTIMOS EN PROGRAMAS SOCIALES PARA EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES. CONTAMOS CON UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA PRESERVAR NUESTRO PLANETA Y RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS CON LA MÁXIMA TRANSPARENCIA.

NUESTRO COMPROMISO CON EL ENTORNO ES NUESTRO COMPROMISO CON EL FUTURO.

²⁵. Evolución de la economía y del sistema financiero ver en galiciasustentable.com/IS2013/IC

MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

G4-26

“ENTENDEMOS LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO UNA RESPUESTA AL RETO DE LA SUSTENTABILIDAD. ES UN MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL Y TRANSVERSAL A TODA LA ENTIDAD, EL CUAL IMPLICA UNA FORMA DE HACER NEGOCIOS QUE CONSIDERA EL COMPORTAMIENTO ÉTICO COMO EJE DE TODA NUESTRA PRÁCTICA EMPRESARIA.

LAS PRÁCTICAS Y LOS PROGRAMAS DE SUSTENTABILIDAD EN BANCO GALICIA SON COORDINADOS POR LA GERENCIA DE RSC, QUIEN ACTÚA COMO FACILITADOR DE UN MODELO DE 3C: –CAPACITACIÓN, COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN– QUE PROMUEVE LA SUSTENTABILIDAD INTERNA Y EXTERNAMENTE.”

CONSTANZA GORLERI
GERENTE DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA



COORDINACIÓN

ARTICULAMOS INICIATIVAS CON DIFERENTES ÁREAS DEL BANCO E INSTITUCIONES, PARA PERMEAR EN TODAS LAS LÍNEAS DEL NEGOCIO LA GESTIÓN DE RSC GARANTIZANDO LA TRANSVERSALIDAD DE UNA GESTIÓN SUSTENTABLE.

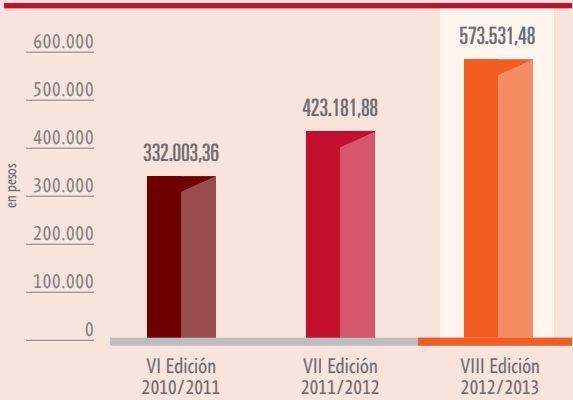
DESTACAMOS:

- EXPERIENCIA GALICIA Y PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL CON RRHH
- PREMIO A LA GESTIÓN SOLIDARIA DEL CAMPO JUNTO A BANCA MAYORISTA
- EQUIPAMIENTO DE ESCUELAS JUNTO AL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA (INET)²⁶
- CAPACITACIÓN VIRTUAL PARA EMPRENDEDORES EN BUENOSNEGOCIOS.COM, PÁGINA DEL SEGMENTO NEGOCIOS Y PYMES. DESDE EL PROGRAMA “DEL EMPRENDIMIENTO A LA PYME” SE ADAPTARON LOS CONTENIDOS PARA OFRECERLOS EN EL SITIO
- PROGRAMA DE INNOVACIÓN: HOT TEAM SOBRE AMBIENTE JUNTO A LA GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y CULTURA
- PROGRAMA GRACIAS: RECONOCIMIENTO “GRACIAS A LA GESTIÓN AMBIENTAL” DE LOS COLABORADORES JUNTO CON LA GERENCIA DE ASESORÍA DE RRHH
- PROGRAMA DE REDONDEO SOLIDARIO JUNTO A BANCA MINORISTA: LOS CLIENTES REALIZAN UN APOORTE REDONDEANDO EL PAGO DE SUS TARJETAS Y LO RECAUDADO ES DESTINADO EN PARTES IGUALES A PROYECTOS SOCIALES QUE SE RENUEVA CADA AÑO. PROYECTOS 2012-2013: ASANA-ASOCIACIÓN DE AYUDA AL NIÑO AISLADO, EJÉRCITO DE SALVACIÓN, FUNDACIÓN ALMA Y FUSAVI-FUNDACIÓN MÉDICA DE SALUD VISUAL Y REHABILITACIÓN

CASO: PROGRAMA REDONDEO SOLIDARIO

EN CONJUNTO CON 24.406 CLIENTES ADHERIDOS. LO RECAUDADO POR EL REDONDEO DEL IMPORTE A PAGAR DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO VISA Y AMERICAN EXPRESS, Y NUESTRA DONACIÓN DEL MISMO MONTO APORTADO POR LOS ADHERENTES, ES DESTINADO A PROYECTOS ESPECÍFICOS DE ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO.

Campañías: Fondos transferidos a OSCs



26. Este modelo permite financiar proyectos de adquisición de equipamiento para establecimientos educativos, seleccionados por el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) y promover la capacitación para su correcto uso.
27. medituella.com

CAPACITACIÓN

PARTICIPAMOS DE ESPACIOS DE INTERCAMBIO Y FORMACIÓN SOBRE TEMAS RELACIONADOS CON LA SUSTENTABILIDAD.

DESTACAMOS NUESTRA INTERVENCIÓN EN:

- CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC)
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID)
- CORPORACIÓN INTERAMERICANA DE INVERSORES (CII)
- NETHERLANDS DEVELOPMENT FINANCE COMPANY (FMO)
- SOCIÉTÉ DE PROMOTION ET PARTICIPATION POUR LA COOPÉRATION ECONOMIQUE (PROPARCO)
- CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO (CAF)
- CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP)
- INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE (UNEP FI)
- CONGRESO LATINOAMERICANO DE COMERCIO EXTERIOR (CLACE)
- FONDO MONETARIO INTERNACIONAL (FMI)
- EL BANCO ACTUALMENTE ES MIEMBRO DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
- INSTITUTO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIO ARGENTINO (IDEA)
- INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE)
- CONSEJO PUBLICITARIO ARGENTINO (CPA)
- GRUPO DE EMPRESAS COMPROMETIDAS CON LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ARGENTINA (CEC)
- FUNDACIÓN EMPRESARIA PARA LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA (FUNDECE)
- GRUPO DE FUNDACIONES Y EMPRESAS (GDPE)
- FEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE BANCOS (FELABAN)
- PRINCIPIOS DE ECUADOR
 - ADEMÁS COLABORAMOS CON LA FORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN TEMAS DE SUSTENTABILIDAD. BRINDAMOS CURSOS ON LINE, TALLERES DE DDHH, Y REALIZAMOS PRESENTACIONES EN INSTITUCIONES ACADÉMICAS Y OFRECEMOS CAPACITACIÓN A OSCS ALIADAS EN FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

CASO: PRESENTACIÓN DE LA

3^{RA} VERSIÓN DE PRINCIPIOS DE ECUADOR
EN JUNIO DE 2013 ESTUVIMOS PRESENTES EN LA REUNIÓN ANUAL DE LA “TERCERA VERSIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR”, EN AMSTERDAM. ALLÍ SE REALIZÓ UNA CONFERENCIA DE LOS “10 AÑOS DE EXISTENCIA DE LOS PRINCIPIOS Y DEL ORGANISMO QUE LOS PROMUEVE” Y SE ORGANIZÓ UN GRUPO DE TRABAJO EN EL CUAL SE DISCUTIERON LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR PARA LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS.



COMUNICACIÓN

PROMOVEMOS LA IMPORTANCIA DE LA SUSTENTABILIDAD E INFORMAMOS SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DE RSC DEL BANCO A TRAVÉS DE MÚLTIPLES MEDIOS:

ENTRE ELLOS DESTACAMOS:

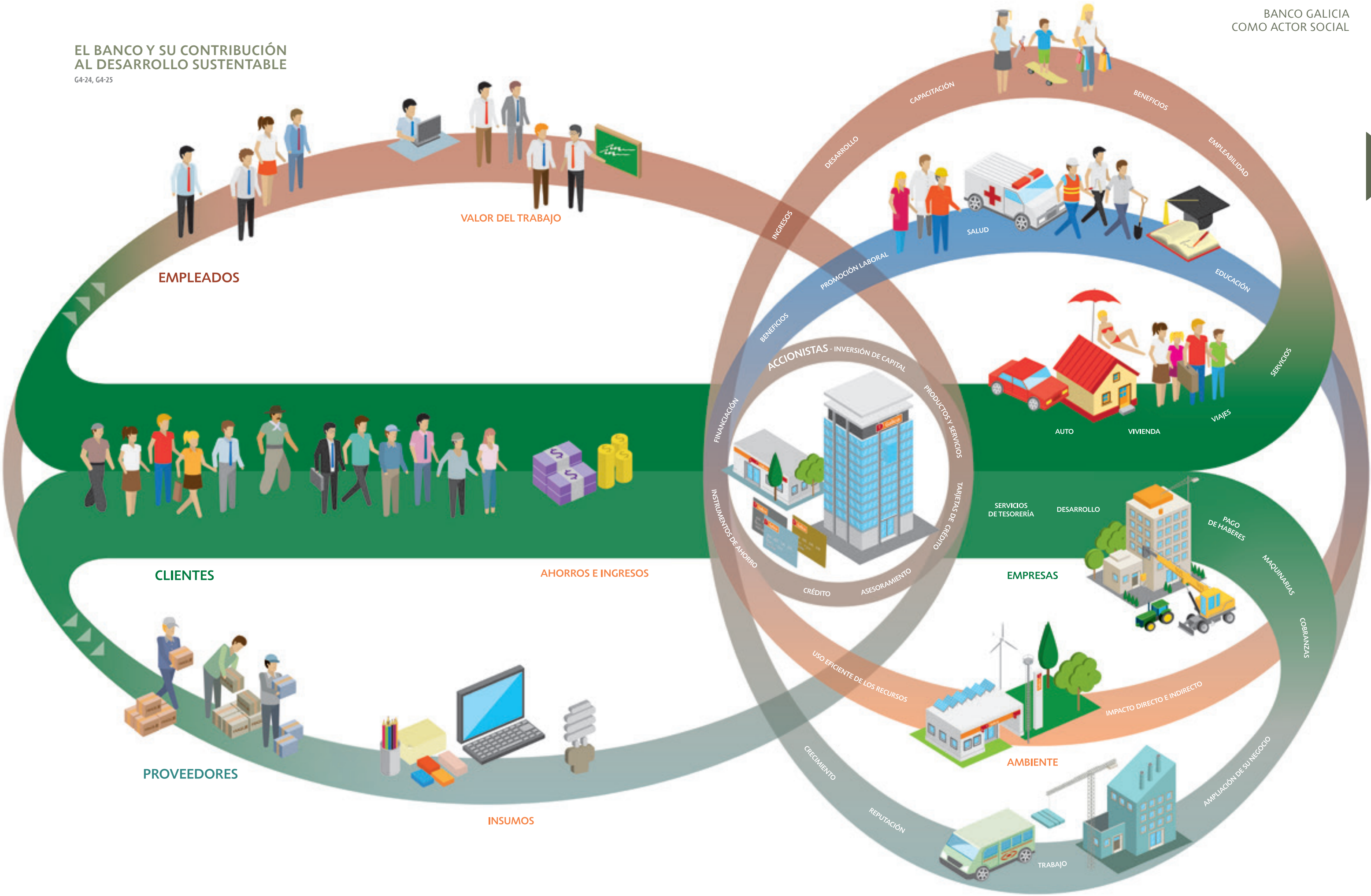
- INTRANET, REVISTAS INTERNAS, ESPACIOS COMUNES
- NEWSLETTERS A CLIENTES Y SUCURSALES
- ON LINE: PÁGINAS WEB, REDES SOCIALES. NOTAS SOBRE SUSTENTABILIDAD EN BUENOSNEGOCIOS.COM
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN GRÁFICA
- PREMIOS Y RANKINGS
- RED DE CORRESPONSALES DE COMUNICACIÓN INTERNA CON REFERENTES EN CADA UNA DE LAS SUCURSALES
- SITIO DIGITAL INNOV@RTE CON EL FIN DE PROMOVER LA GENERACIÓN INTERNA DE NUEVAS IDEAS PARA EL NEGOCIO Y LA MEJORA DEL LUGAR DE TRABAJO
 - MEDIDOR DE HUELLA DE CARBONO ON LINE PARA QUE TODAS LAS PERSONAS PUEDAN MEDIR SU IMPACTO AMBIENTAL²⁷
 - NOTIGAL, NOTAS SOBRE TEMAS RELACIONADOS CON LA SUSTENTABILIDAD EN CADA EDICIÓN

CASO: NOTIGAL

ES UNA PUBLICACIÓN BIMESTRAL CON NOTICIAS DESTACADAS DE LAS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS EN DISTINTAS ÁREAS DEL BANCO. CONTAMOS EN CADA EDICIÓN CON UN ESPACIO ESPECÍFICO PARA COMUNICAR INICIATIVAS IMPULSADAS POR LA GERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y RELACIONADAS CON LA GESTIÓN SUSTENTABLE DEL BANCO.



EL BANCO Y SU CONTRIBUCIÓN
AL DESARROLLO SUSTENTABLE
G4-24, G4-25



CLIENTES

COMPROMISO CON LA ÉTICA COMERCIAL



NUESTROS CLIENTES SON EL CENTRO DE TODAS NUESTRAS DECISIONES, Y BUSCAMOS QUE EN CADA ACCIÓN SE REFLEJE NUESTRA PASIÓN POR ELLOS Y COMPROMISO CON SU SATISFACCIÓN.

TENEMOS UN LARGO RECORRIDO Y SOMOS LÍDERES EN FINANCIACIÓN AL CONSUMO, SEGMENTO PYMES, CORPORATIVA Y AGRO Y PROVISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO. OFRECEMOS PRODUCTOS INNOVADORES CON TECNOLOGÍA DE PUNTA; PERO SEGUIMOS TRABAJANDO TODOS LOS DÍAS PARA QUE NUESTROS CLIENTES NOS ELIJAN POR SER UN BANCO QUE ESTÁ CERCA Y QUE LE BRINDA SOLUCIONES.

Cientes





UNIVERSALIDAD EN LA ATENCIÓN A TODOS LOS SEGMENTOS DE CLIENTES²⁸

SOMOS UN BANCO UNIVERSAL Y DESDE ESTE VALOR ESTRATÉGICO BUSCAMOS LLEGAR A TODO TIPO DE PÚBLICO CON UNA AMPLIA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIN PERDER DE VISTA LAS NECESIDADES PARTICULARES DE CADA UNO. TRABAJAMOS CON: PERSONAS, PROFESIONALES, PEQUEÑAS Y GRANDES EMPRESAS, COMERCIOS, ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS, Y ORGANIZACIONES SOCIALES.

Trabajamos para cumplir con una función vital como entidad financiera: mejorar la calidad de vida de las personas y acompañar el crecimiento de las empresas y organizaciones para beneficio de la sociedad.

Con foco en la calidad y excelencia, desarrollamos nuestras actividades de ahorro, inversión, crédito y seguros, buscando satisfacer las necesidades particulares de cada cliente. Así, damos un servicio diferencial para los distintos segmentos; poniendo a disposición canales de atención, comunicación y beneficios adaptados a sus perfiles.

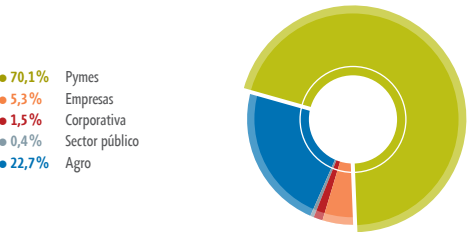
INDIVIDUOS			EMPRESAS		
<p>RENTA ALTA: son las personas de mayores ingresos que cuentan con un modelo de atención especial, orientado a brindar un contacto directo y atención personalizada, además de un asesoramiento permanente sobre inversiones y productos y beneficios especiales. Son clientes Éminent y de Banca Privada.</p> <p>RENTAS MASIVAS: son las personas físicas de rentas medias y bajas que efectúan un uso personal de los productos y servicios que ofrece el Banco, les brindamos una oferta amplia acorde a sus necesidades.</p> <p>NEGOCIOS Y PYMES: comprende las personas físicas con actividad comercial (negocios y profesionales) y aquellas Pymes que tienen una facturación anual menor a \$70 millones.</p>			<p>EMPRESAS VINCULADAS: Tarjetas Regionales y Efectivo Sí.</p> <p>CORPORATIVO: son grupos económicos y/o empresas multinacionales con una facturación anual mayor a los \$700 millones que utilizan nuestros servicios transaccionales, principalmente, servicios de Cobros y Pagos, Haberes, Banca Electrónica y Transferencias y operan en Comercio Exterior.</p> <p>EMPRESAS: son, generalmente, industrias y empresas de servicios con una facturación entre \$70 y \$700 millones que utilizan nuestros servicios financieros de corto, mediano y largo plazo, y los servicios transaccionales. También operan en Comercio Exterior.</p> <p>SECTOR PÚBLICO: son entes gubernamentales del ámbito municipal, provincial y nacional que utilizan productos y servicios a medida, especialmente electrónicos para elevar los niveles de desarrollo comunal creando un puente entre el Estado y la comunidad.</p> <p>AGROPECUARIO: son las personas jurídicas o físicas con actividad comercial dedicada a la producción agropecuaria, con una facturación menor a \$10 millones son las Agro Pequeñas (PES) y con una facturación mayor a los \$10 millones son las Agro Grandes. Ambos segmentos cuentan con productos y servicios específicos para ellos.</p>		
PRODUCTOS Y SERVICIOS: Préstamos, Tarjetas de Crédito, Seguros.	PROMOCIONES Y BENEFICIOS: Vamos los Jueves!, Quiero!, Programa Aerolíneas Plus.	FINANCIAMIENTO AL CONSUMO	COMERCIO EXTERIOR	FINANCIAMIENTO: A proyectos de inversión y convenios con empresas proveedores de clientes.	CAPACITACIÓN: A empresas para acompañarlos en su desarrollo.

El perfil de nuestros clientes

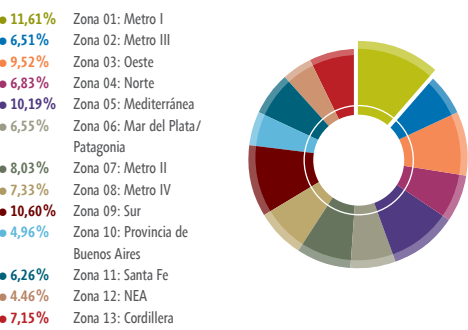
Cientes Individuos por segmento



Cientes Empresa por segmento



Cientes empresas + individuos por zonas del país



Financiamiento a empresas, individuos y sector público

FINANCIAMIENTO EN MILLONES DE PESOS ³⁰			
	2011	2012	2013
Empresas por tipo de actividad	14.332	19.831	25.054
Agricultura y Ganadería	3.319	4.844	7.160
Comercio	3.044	4.218	5.393
Construcción	510	590	706
Industria manufacturera	4.743	7.334	7.580
Servicios	2.177	2.710	3.737
Pesca, Forestación y Minería	538	134	477
Otros	1	1	1
Préstamos al consumo	9.060	12.488	16.069
Préstamos personales	-	-	4.821
Préstamos hipotecarios	-	-	448
Préstamos prendarios	-	-	10
Otros	-	-	10.790
Sector Público y Financiero	417	550	777
Préstamos totales	23.809	32.868	41.900

28. Para conocer más sobre nuestros segmentos ir a galiciasustentable.com/IS2013/IC
29. En este cuadro se incluyen los clientes del segmento de Negocios y Pymes que son personas físicas con actividad comercial denominadas Negocios y Profesionales.
30. El total de préstamos es calculado por saldo de cartera al 31 de diciembre de cada año.



SEGMENTO NEGOCIOS Y PYMES

191.572 CLIENTES DE
NEGOCIOS Y PYMES

Basados en tres pilares; cercanía, asesoramiento y soluciones; desde 2012 trabajamos en una propuesta para las Pymes: un segmento exclusivo dirigido a personas físicas con actividad comercial y personas jurídicas con una facturación anual menor a \$70 millones.

Galicia Negocios y Pymes alienta el crecimiento de comercios, profesionales y empresas a través de una oferta de productos y servicios flexibles acorde a su actividad y etapa de desarrollo, y la profesionalización de su gestión brindándoles conocimientos y herramientas que agilicen su operatoria y promoviendo el intercambio de experiencias entre los propios empresarios. Además, contamos con nuevas líneas de crédito especiales y con condiciones diferenciales para cada perfil de cliente.

Este año fortalecimos nuestro vínculo de cercanía con los clientes Pymes a través de los 418 oficiales destinados a la atención de este segmento y nuestra presencia en ferias sectoriales: EMAQH (Maquinas y Herramientas), Expovivien-da, Aluvi (Aluminio y Vidrio), Hotelga (Hotelería y Gastronomía), Exposign (Comunicación Visual), Congreso AOA (Odontólogos) y Expofranquicia. En todas ellas se dio a conocer nuestra propuesta de valor, el modelo de atención personalizado y especializado, y los productos y servicios específicos que ofrecemos para cada perfil.



Acompañando el desarrollo

A partir de nuestras alianzas con organizaciones e instituciones académicas ofrecemos a nuestros clientes Pymes y emprendedores diferentes cursos para potenciar su crecimiento y acompañarlos en el desarrollo de sus negocios.

Mujer emprendedora: realizamos una conferencia sobre el emprendedurismo de la mujer en Argentina para 150 emprendedoras. Ellas tuvieron la oportunidad de escuchar tres casos de Pymes exitosas llevadas adelante por mujeres.

Experiencia Endeavor: fuimos auspiciantes de todas las experiencias Endeavor durante 2013 en Puerto Madryn, Mendoza, Jujuy, Neuquén, Buenos Aires, Córdoba, Mar del Plata, Rosario, Orán, y Villa María. Nuestros clientes aprovecharon una jornada de contenidos académicos, trabajo en red y exposición de empresarios emprendedores.

Programa de Gestión Pyme: junto a la escuela de negocios Materia Biz, organizamos 2 cursos para clientes Pymes residentes en la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires en donde participaron 53 empresarios.

Maestría en Negocios: 21 Pymes en el interior del país –Corrientes, Resistencia, Mar del Plata, Córdoba, Zárate, Rosario– asistieron a los 10 módulos junto a la Escuela de negocios de Materia Biz.

Grupos Galicia Vistage: invitamos a 25 empresas Pymes a compartir experiencias y distintos puntos de vista en 3 encuentros con la Coordinación de un especialista en gestión de Pymes y a asistir a charlas con expositores especializados en el desarrollo de negocios Pymes.

Línea Productiva Galicia³¹: Con el fin de promover la línea se realizó una importante inversión publicitaria y especialistas del Banco asesoraron a los clientes en stands en ferias y exposiciones. Además, desarrollamos junto con el Estudio San Martín, Suárez, y Asociados charlas informativas para profundizar en aspectos legales e impositivos de la línea, donde asistieron aproximadamente 50 personas.

Encuentros “Buenos Negocios”: con el objetivo de generar un espacio para que nuestros clientes tengan la posibilidad de pensar exclusivamente en su negocio, capacitarse, obtener nuevas herramientas y compartir experiencias. Los encuentros estuvieron divididos en tres módulos: la exposición de 3 casos de Pymes exitosas, el desarrollo de 2 conferencias, y talleres en forma simultánea con temas de gestión empresarial, como Impuestos, Finanzas, Negocio, RRHH, Ventas y Marketing, Franquicias y Empresas Familiares. También desarrollamos una ronda de negocios, brindando una concreta y verdadera oportunidad de negocios para nuestros clientes.

Esta experiencia se desarrolló por primera vez en Córdoba, Mar del Plata y Rosario donde concurrieron un promedio de 1.700 personas y se realizó por segundo año consecutivo en Buenos Aires, donde asistieron aproximadamente 700 empresarios Pyme.

BUENOSNEGOCIOS.COM

845.198 VISITAS

2.614 USUARIOS
REGISTRADOS

152 EMPRESAS
REGISTRADAS

CONTAMOS CON UNA PLATAFORMA ON LINE PARA QUE CLIENTES Y NO CLIENTES PUEDAN COMPARTIR EXPERIENCIAS Y DESARROLLAR RELACIONES COMERCIALES. ADEMÁS, CUENTA CON MÁS DE 600 NOTAS DE CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS EVENTOS RELEVANTES, ENTRE OTROS BENEFICIOS.



31. Es una línea de financiamiento normada por el BCRA que plantea la posibilidad de financiar tanto a MiPymes como a No MiPymes, proyectos de inversión relacionados con la ampliación de la capacidad productiva.

SEGMENTO AGRO

+ DE 4.000 MM EN VOLUMEN DE VENTAS CON TARJETA GALICIA RURAL, 58% DE CRECIMIENTO RESPECTO AL 2012

Nuestro segmento Agro está conformado por personas jurídicas o físicas con actividad comercial dedicada a la producción agropecuaria.

El producto específico para ellos es la Tarjeta Galicia Rural, diseñada para la compra y financiación de insumos, semillas, agroquímicos, combustible, hacienda, maquinaria y servicios. Este se complementa con la Tarjeta Galicia Visa Bussines, el descuento de Cheques de Pago Diferido y Galicia Office. Otras herramientas utilizadas por los clientes agropecuarios son los Préstamos Financieros, mediante contratos de venta futura de cereales y oleaginosas, de acuerdo a las normativas del BCRA; y el leasing para la compra de vehículos y maquinaria agrícola.

Este año alcanzamos el primer puesto dentro de los bancos privados en la encuesta ICASA³² sobre las mejores marcas para el sector agropecuario. A su vez, lanzamos el modelo de gestión remota para atender a nuestros clientes de manera más eficiente.

La Tarjeta Galicia Rural alcanzó los 15.000 plásticos y 11.300 cuentas en 2013. A través de este producto financiamos a los productores con un promedio de 85 acuerdos comerciales con las empresas líderes del sector agropecuario, a través de los que brindamos tasa 0% y plazos de hasta 180 días, y para financiar la precampaña brindamos la ventaja de comprar insumos en marzo 2013 y pagarlos en 2014.

Acompañamiento permanente y especializado

Contamos con profesionales especializados en nuestros Centros Banca Empresas que asisten a nuestros clientes para acompañarlos en su crecimiento. Este año abrimos dos Centros nuevos en las ciudades de Río Cuarto y Junín, sumando así 13 en todo el país. Allí brindamos servicios a los clientes de sus zonas de influencia.

A su vez, ofrecemos capacitaciones³³ a través de alianzas con diferentes universidades. Participamos desde 2006 en el Proyecto Agronegocios que abarca la Maestría Ejecutiva en Agronegocios de la Universidad Austral, y una serie de Programas y Seminarios Especiales.

Financiamos también el desarrollo y la presentación en 2013 de la “Encuesta Sobre las Necesidades del Productor Agropecuario Argentino”³⁴, que permite estimar las demandas de insumos y servicios del sector agrícola con el fin de comprender las necesidades de los productores y mejorar la respuesta de los proveedores, propiciando la interacción y la colaboración mutua.

Junto a la Sociedad Rural Argentina participamos de “ISEA Distancia”, un programa de formación dirigido a profesionales, empresarios y personal en general del sector agroindustrial; y con el Instituto de Promoción de la Carne Vacuna Argentina firmamos un convenio para el desarrollo en conjunto de cursos a distancia dictados a lo largo del año.

Acompañamos al Centro de Estudios e Investigación para la Dirigencia Agroindustrial en la organización de encuentros y seminarios para cuadros directivos vinculados a la cadena agroindustrial que tengan interés en los asuntos públicos y en participar en entidades gremiales empresarias, ONGs, partidos políticos, ámbito gubernamental.



Superando metas con Tarjeta Galicia Rural

- Desarrollamos con la provincia de Salta **líneas especiales** para zonas declaradas en emergencia agropecuaria.
- Firmamos un convenio de afinidad con la **Fundación Producir Conservando (FPC)** para que sus socios puedan acceder a todos los beneficios de la Tarjeta. El Banco es socio fundador de la Fundación siendo uno de sus objetivos la difusión de técnicas sustentables para la producción.
- Dentro de **Galicia Office** creamos un espacio con los comercios exclusivos para este segmento para que nuestros clientes puedan operar de manera ágil, segura y eficiente.
- Difundimos entre los comercios información de utilidad para facilitar su operatoria con la **Tarjeta Galicia Rural**.
- A través de los acuerdos realizados con **Aacrea y Aapresid**, los volúmenes transaccionales con la **Tarjeta Galicia Rural/CREA** y la **Tarjeta Galicia Rural/Aapresid** generaron aportes por \$353.616,21 para acciones educativas y de investigación en 323 escuelas, impactando a 44.248 alumnos y 8.020 docentes.

Galicia convenios

Continuamos generando alianzas estratégicas con empresas proveedoras de bienes y servicios. Con 143 convenios vigentes, y en función a la sinergia que se logró con la Línea Productiva Galicia, entre otras líneas; financiamos \$737 millones para la compra de maquinaria agrícola e industrial, vehículos, y otros productos del sector.

En 2013 profundizamos la relación con las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) que a través de esta operatoria permite a las Pymes acceder a financiación en condiciones (tasa y comisión) más favorables. Este año otorgamos un total de 67 operaciones por un monto total de \$41 millones en préstamos avalados.

COMUNIDAD GALICIA RURAL

60% DE LOS CLIENTES AGRO REGISTRADOS EN EL SITIO

CONTAMOS CON UNA PÁGINA DE INTERNET³⁵ DONDE BRINDAMOS A LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS, DE MANERA GRATUITA, INFORMACIÓN DE SU INTERÉS ORGANIZADA POR REGIÓN: CLIMA, MERCADOS FINANCIEROS, ENTREVISTAS EN RURAL TV, CALENDARIO DE EVENTOS Y NOTICIAS DE ACTUALIDAD DEL SECTOR.



32. Investigación y Consultoría Agropecuaria S.A. (ICASA), la División Agropecuaria del Estudio Mora y Araujo, Noguera y Asociados.

33. Para conocer la totalidad de capacitaciones ver en galiciasustentable.com/IS2013/IC

34. Un trabajo realizado por el Centro de Agronegocios y Alimentos de la Universidad Austral (CEAg) en asociación con el Center for Food and Agricultural Business de la Universidad de Purdue de los Estados Unidos y el respaldo institucional de la Bolsa de Comercio de Rosario y AAPRESID.

35. galiciarural.com.ar

Fortaleciendo el vínculo con el campo

XI Premio a la Excelencia Agropecuaria La Nación-Banco Galicia 2013

Distingue a hombres y mujeres del campo que se destacan por su trabajo, esfuerzo, e innovación en las distintas actividades vinculadas con el sector.

En esta edición se marcó un récord en la cantidad de presentaciones al premio: 230 proyectos. Además, se incorporó una nueva categoría: Mejor Gestión Ambiental, que busca estimular a las empresas que utilizan buenas prácticas agroganaderas amigables con el ambiente.

Ganadores 2013

- **Productor porcino:** Lartirigoyen y Cía., Catriló, La Pampa.
- **Agricultor:** Estanar Estancias Argentinas Sariyc, Huangulén, Buenos Aires.
- **Avicultor:** Sáenz Valiente Hnos. S.A., Colón, Entre Ríos.
- **Bodeguero:** Susana Balbo y su bodega Dominio del Plata S.A., de Agrelo, Mendoza.
- **Cabañero:** Cabaña Tres Marías, Benito Juárez, Buenos Aires.
- **Extensión agropecuaria:** Asociación Argentina de Productores en Siembra Directa (Aapresid).
- **Educador:** Escuela Agropecuaria de Coronel Suárez, Buenos Aires.
- **Fabricante de maquinaria agrícola:** Macquet, Venado Tuerto, Santa Fe.
- **Forestador:** Alto Paraná, Misiones y Buenos Aires.
- **Frutihorticultor:** Entroterra - Olivos Del Valle de Grupo Inplast, Catamarca.
- **Ind. Agroalimentaria:** Snack Crops, Tigre, Buenos Aires.
- **Innovación y desarrollo:** Aceites del Desierto S.R.L., Córdoba.
- **Ganadero:** Ganagring Saag.
- **Productor lechero:** Llorente Hermanos, Córdoba.
- **Propuesta agroturística:** Estancia Tecka Lodge, Tandil, Buenos Aires
- **Trabajo de investigación:** Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de La Pampa.
- **Gestión ambiental:** Pomera Maderas, de Garruchos S.A., Norte Argentino.



Premio Banco Galicia Revista Chacra a la Gestión Solidaria del Campo

Premia a organizaciones de la sociedad civil de distintos puntos del país por su labor social orientado a comunidades rurales con menos de 20.000 habitantes.

Los 69 programas representantes de todas las zonas del país fueron evaluados por un jurado de reconocida trayectoria, que consideró los criterios de replicabilidad, sustentabilidad e innovación de cada programa. Los ganadores recibieron una estatua y un estímulo de \$20.000.

Ganadores 2013

- **Alimentación:**
Premio: De comedores infantiles a centros de promoción y desarrollo - Comunidades Infantiles Mendoáñeles (CIMA). Provincia de Mendoza.
- **Educación:**
Premio: Leer (Lectura y Escritura en Escuelas Rurales) - Asociación Civil de Desarrollo de Comunidades Rurales Argentina (COINCIDIR), Provincias de Chaco, Misiones y Buenos Aires.
- **Promoción Laboral:**
Premio: El diseño como agregado de valor - Red Valles de Altura. Provincia de Salta.
- **Medioambiente:**
Premio: Proyecto Por una Ciudad Limpia - Asociación Civil Cooperar. Provincia de La Pampa.

Salud:

- Premio: El remedio para zonas olvidadas - Banco Comunitario de Medicamentos - Fundación Tzedaká. Provincias de Tucumán, Santiago del Estero, Santa Fe, Salta, Neuquén, Jujuy, Formosa, Entre Ríos, Corrientes, Chubut y Chaco.

SEGURIDAD DEL CLIENTE

BUSCAMOS GARANTIZAR LA INTEGRIDAD PERSONAL Y PROTECCIÓN DE NUESTROS CLIENTES REDUCIENDO AL MÍNIMO LOS RIESGOS DE NUESTRO NEGOCIO.

- **Seguridad financiera:** es una de las principales responsabilidades de las entidades bancarias, motivo por el que realizamos una evaluación del riesgo en tres dimensiones: financiera, operacional y crediticia.
- **Prevención de lavado de dinero:** sumado a las capacitaciones internas, implementamos, el Sistema de "Vigía Perfil", que hace más eficiente y confiable la determinación de operaciones potencialmente sospechosas.
- **Seguridad en sucursales y centros de atención:** debido a los problemas de inseguridad, buscamos tomar la mayor cantidad de medidas posibles para colaborar con su prevención, tales como: incorporación de barreras visuales a las cajas (en el 100% de las sucursales); capacitación para instruir al personal para aconsejar a los clientes sobre su seguridad; promoción desde ADEBA³⁶ de medidas que favorezcan las transferencias electrónicas; trabajo desde el BCRA en medidas de concientización; y refuerzo de la seguridad en las zonas más afectadas, dentro de las sucursales con más vigiladores y fuera con mayor presencia policial.
- **Seguridad de la información:** en los canales de atención remotos (Home Banking, Galicia Office, Mobile Banking y Facebook Banking) mantenemos una estricta política de seguridad acorde con las exigencias actuales del mercado. Con el fin de garantizar la seguridad y confidencialidad en las operaciones implementamos herramientas, capacitamos a los clientes y realizamos recomendaciones acerca de cómo prevenir incidentes. Con el mismo objetivo, hemos desarrollado un test de seguridad que permite interactivamente que el cliente realice su autoevaluación del nivel de seguridad de su equipo.

- **Ética Publicitaria:** adherimos al Código de Ética y Autorregulación Publicitaria³⁷ con el objetivo de promover una comunicación responsable hacia nuestros clientes.

- **Código de Prácticas Bancarias:** iniciativa impulsada por distintas asociaciones de bancos de la Argentina, que tiene como objetivo contribuir a afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros. Asimismo, pretende garantizar la transparencia de la información provista por las instituciones financieras a sus clientes, y los lazos entre quienes proveen servicios financieros y la comunidad a la que pertenecen. Anualmente el Banco presenta una declaración de cumplimiento del Código.



POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CON EL FIN DE PROTEGER LOS DATOS E INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES CONTRA LOS RIESGOS DE DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA, DIVULGACIÓN, MALVERSACIÓN, NO DISPONIBILIDAD Y REPUDIO; EL DIRECTORIO DEL BANCO APROBÓ LA POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN LA CUAL ESTABLECE LAS NORMAS GENERALES SOBRE TRES ASPECTOS FUNDAMENTALES DE SEGURIDAD: CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD.

ESTA POLÍTICA DEFINE ASPECTOS A CONSIDERAR RESPECTO AL USO DE LA INFORMACIÓN. DA LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE DEBEN TENERSE EN CUENTA PARA REALIZAR EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y GARANTIZAR SU CONTINUIDAD Y ESTABLECE LAS RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DE NUESTROS COLABORADORES EN ESTOS ASPECTOS.

EL INCUMPLIMIENTO DE ESTA POLÍTICA DEBE SER INFORMADA DE INMEDIATO AL SUPERVISOR DEL COLABORADOR O A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES HABILITADOS, A LOS EFECTOS DE QUE LOS HECHOS LLEGUEN A CONOCIMIENTO DE LOS DEPARTAMENTOS DE AUDITORÍA Y RECURSOS HUMANOS - ASESORÍA LABORAL PARA ACTUAR EN CONSECUENCIA.

36. ADEBA - Asociación de Bancos Argentinos.

37. Impulsado por la CONARP - Comisión Nacional de Autorregulación Publicitaria.

CALIDAD³⁸

G4-26, G4-27

MOVILIZADOS POR LA PASIÓN POR EL CLIENTE, BUSCAMOS LOGRAR EXCELENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA ATENCIÓN, Y BRINDAR SOLUCIONES A LOS RECLAMOS DE NUESTROS CLIENTES A TRAVÉS DE LA MIRADA DE LOS PROCESOS. PARA ELLO ESCUCHAMOS AL CLIENTE A TRAVÉS DEL MODELO NPS, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y MEDICIONES DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO EN SUCURSALES Y EN EL CALL CENTER. ADEMÁS SE GESTIONA LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS MEDIANTE LAS CERTIFICACIONES ISO 9000, LOS PROGRAMAS CLIENTE INTERNO Y CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES EN SUCURSALES, LAS CAPACITACIONES INTERNAS DE CALIDAD Y LOS FOROS DE PASIÓN POR EL CLIENTE.

Estudio Net Promoter System (NPS) en todas las sucursales

100%

DE LAS SUCURSALES TRABAJAN BAJO LA METODOLOGÍA NPS

35.900

SON LA CANTIDAD DE LLAMADOS QUE REALIZARON LOS GERENTES DE LAS SUCURSALES Y LOS DE LA COMUNIDAD DE LÍDERES

66.173

ES LA CANTIDAD DE CLIENTES ENCUESTADOS

La metodología NPS, o Net Promoter System, nos permite escuchar a nuestros clientes, clasificarlos entre promotores, neutros y detractores, medir su lealtad con el Banco y tomar acciones rápidas para mejorar el servicio que les brindamos. Consta de una encuesta telefónica en la que se consulta a los clientes que fueron atendidos por cajas, que abrieron cuentas o que realizaron reclamos, si “¿recomendarían al Banco a un colega o amigo?”.

En el último año, 260 gerentes de sucursales y 101 gerentes de la Comunidad de Líderes realizaron 35.900 llamados para volver a hablar con los clientes que ya habían respondido previamente una encuesta. De esta manera, los gerentes pueden indagar en las inquietudes y sugerencias de los clientes, trabajar en ellas para mejorar su vínculo con el Banco y así cerrar el ciclo de la implementación del modelo.

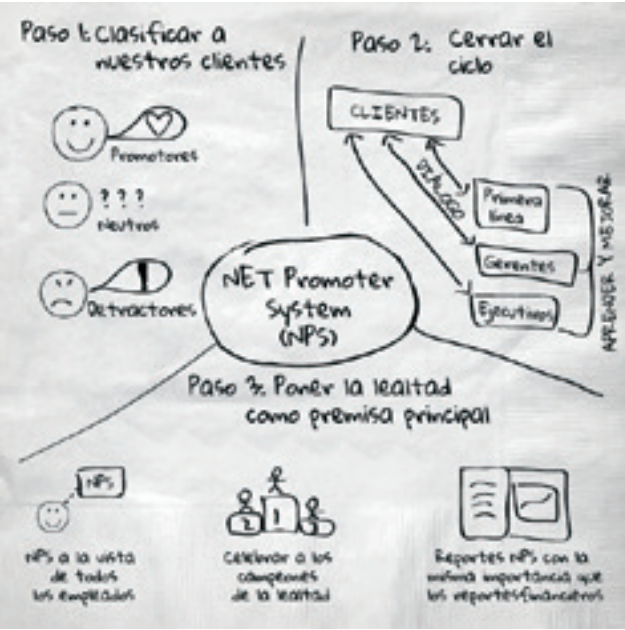
En el 2013, el segmento Negocios y Pymes comenzó a trabajar con la metodología NPS, para medir de qué manera los clientes percibían los dos modelos de atención que ofrecen según el tipo de negocio (NyP: Negocios y Profesionales; y PES: Pequeñas empresas). Además, realizamos una prueba piloto en el segmento de Empresas Corporativas para comenzar a implementarlo en toda su cartera de Clientes en el 2014.

Durante el año también trabajamos en conjunto con el área Financiera, ya que encuestamos a contactos de distintas Empresas y Fondos de Inversión que operan con dicha área. Como resultado de este trabajo cerramos el año con un NPS del 50%, siendo líderes en el negocio, según el estudio anual de Inversores Institucionales, confeccionado por la consultora Brain Networks.

En el Banco, el número de clientes que aseguran estar satisfechos con nuestro servicio, y que nos recomendarían, aumentó este año, en el segmento Éminent del 51% al 62%.

Desde que empezamos a implementar NPS hace 2 años se realizaron un total de 78.900 encuestas. Teniendo en cuenta la gran cantidad de sugerencias que nos brindaron nuestros clientes, tomamos sus comentarios y aplicamos cambios en las sucursales e implementamos 28 iniciativas desde áreas centrales para impulsar grandes modificaciones en procesos.

NPS en 3 pasos

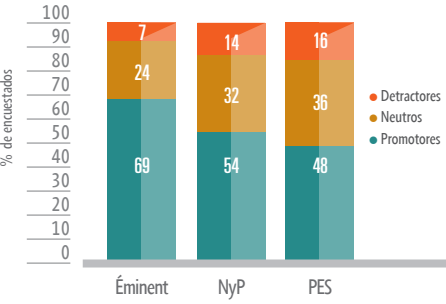


1ER FORO DE NPS LATINOAMERICANO

FUIMOS ANFITRIONES DEL PRIMER FORO DE NPS LATINOAMERICANO, POR SER LA EMPRESA LÍDER EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA EN LA REGIÓN. VEINTE EMPRESAS DE PRIMERA LÍNEA, QUE ESTÁN IMPLEMENTANDO NPS, COMPARTIERON SUS EXPERIENCIAS. DURANTE EL FORO SE CONTÓ CON DIFERENTES EXPOSITORES QUE COMPARTIERON CASOS DE ÉXITO, PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN, ERRORES COMETIDOS, ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN, ENTRE OTROS, LO QUE PERMITIÓ FOMENTAR EL APRENDIZAJE EN CONJUNTO CON EL OBJETIVO DE SEGUIR ESCUCHANDO LA VOZ DEL CLIENTE.



NPS Total 2013



NPS	62%	40%	32%
Cantidad de rtas.	53.564	10.644	1.727

Fuente: Encuesta a clientes realizada entre 02/01 y 31/12 de 2013.
NPS: El cálculo se construye restando los detractores a los promotores.



Modelo LEAN para la mejora de procesos

G4-26, G4-27

El modelo LEAN implementado en el Banco desde 2011, prioriza la mirada en el cliente con los objetivos de optimizar los procesos, resolver reclamos, y desarrollar prácticas de gestión orientadas a la mejora continua.

Desde su inicio, mejoró los procesos de gestión en distintos sectores: Procesos de Gestión de Reclamos y Post Venta de individuos y empresas, Centro de Contacto con Clientes y Originación Minorista. Actualmente, LEAN está desplegando su modelo de gestión en la Red de Sucursales y en las áreas de Originación de Empresas y Comercio Exterior.

Los principales logros de esta iniciativa fueron la mejora en la visión integral (punta a punta) de los procesos, y la mayor simplicidad y celeridad en los tiempos de entrega de los productos a los clientes. En la Red de Sucursales se lograron mejoras en eficiencia operativa y en los servicios de cara al cliente, y una mayor integración entre los sectores de cajas y los comerciales. En Comercio Exterior, se están rediseñando los procesos alineados a la segmentación de clientes.

Además, LEAN instauró responsables claramente identificados en la organización para cada uno de los procesos y la práctica de monitoreo de los mismos. Esto nos permitió contar con una visión transversal del funcionamiento de los procesos de cara a los clientes y una gestión integral con indicadores. También contribuyó a la integración sistemática entre las áreas comerciales y operativas para la mejora de dichos procesos, con objetivos por segmento.

RESULTADOS ALCANZADOS CON LA METODOLOGÍA LEAN "SOLUCIONES AL CLIENTE"		
	2012	2013
Tiempo promedio de resolución de reclamos	Se pasó de 7,4 días promedio a 1,9 días promedio. Reducción del 74%	Se pasó de 2,18 días promedio a 1,74 días promedio. Reducción del 20%
Casos resueltos promedio dentro de las 48 hs	Se pasó del 61% a 81% Aumento del 33%	Se pasó del 81% a 86% Aumento del 6%
Cantidad de casos diarios derivados a sucursal	Se pasó de 630 casos diarios derivados a sucursal a 272 generando mayor productividad y liberación de tiempo en sucursales. Reducción del 57%	Se pasó de 303 casos diarios derivados a sucursal a 331. Dado la notable disminución de casos en el 2012, no se logró reducción este año. Aumento del 9%

Metodología LEAN: Pueden percibirse alteraciones en los datos de fines de 2012 e inicios de 2013 por una actualización en el método de medición.

EMPLEADOS

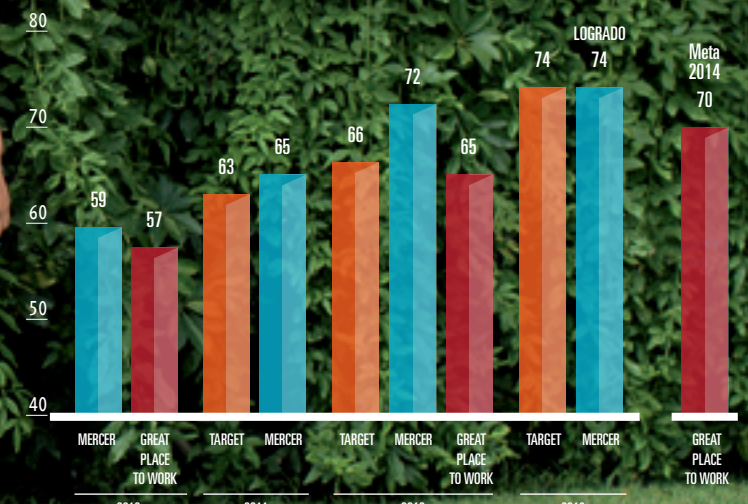
COMPROMISO CON EL CRECIMIENTO



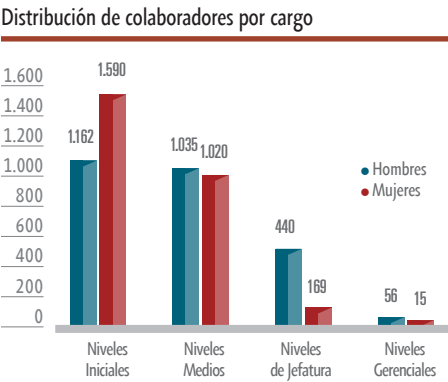
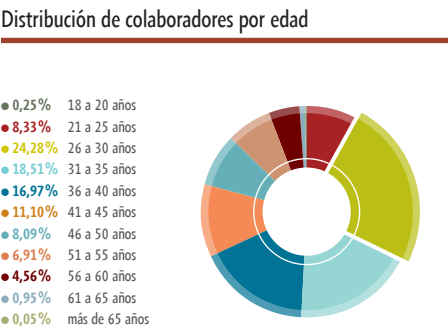
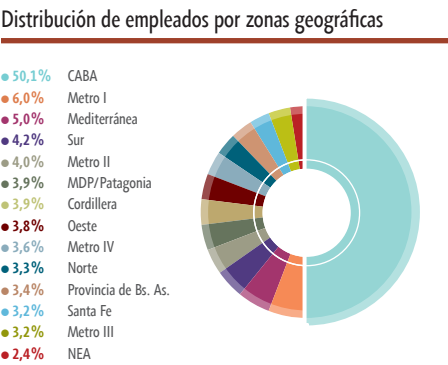
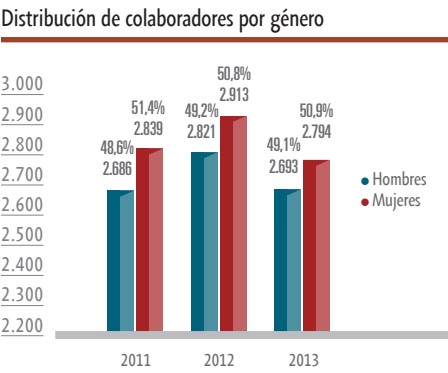
EL ENTUSIASMO Y COMPROMISO DE NUESTROS COLABORADORES SE TRADUCE EN CLIENTES MÁS SATISFECHOS. ES POR ESTO QUE LA GESTIÓN DE CLIMA LABORAL SE CONVIRTIÓ EN UN PILAR ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUE SE BASA EN TRES EJES DE TRABAJO: EL LÍDER COMO CENTRO DE LA GESTIÓN DE CLIMA DE CADA EQUIPO, EL CONTAR CON UN PROCESO DE GESTIÓN DE CLIMA LABORAL (ESCUCHAR, MEDIR, GESTIONAR Y COMUNICAR) Y QUE ESTE SEA UN INDICADOR CLAVE DE PERFORMANCE PARA TODOS LOS LÍDERES DE LA ORGANIZACIÓN. EN ESTOS ÚLTIMOS TRES AÑOS HEMOS UTILIZADO COMO HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DOS MODELOS QUE SE COMPLEMENTAN Y QUE ENRIQUECEN ESTE PROCESO COMO LO SON GPTW Y MERCER.

LA EVOLUCIÓN EN EL RESULTADO DE AMBAS ENCUESTAS DENOTAN UNA TENDENCIA POSITIVA CONSISTENTE Y UN COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON EL TEMA QUE SE REFLEJA EN EL ALTO NIVEL DE PARTICIPACIÓN.

Índice de clima



NUESTROS COLABORADORES³⁹



TASA DE ROTACIÓN 2013 ⁴⁰			
	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30	7,98%	9,50%	8,73%
Entre 31 y 50	2,62%	3,79%	3,17%
Mayores de 50	7,24%	6,34%	6,72%
Oficinas Centrales	4,12%	5,35%	4,72%
Sucursales	5,54%	6,69%	6,11%
TOTAL	4,83%	6,03%	5,42%



GESTIÓN DE CLIMA LABORAL

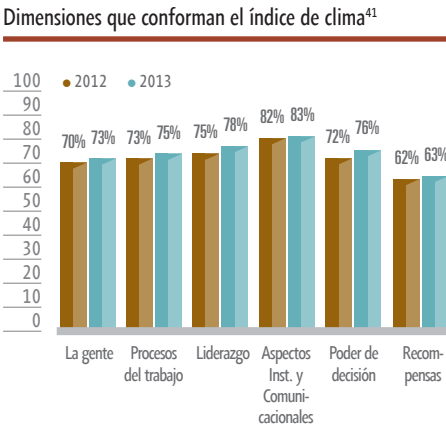
G4-26, G4-27

LA PREOCUPACIÓN POR GENERAR UN AMBIENTE DE TRABAJO EN EL QUE ADEMÁS DE DAR LO MEJOR DE CADA UNO, LOS COLABORADORES ENCUENTREN UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR HA SIDO SIEMPRE UNO DE LOS PILARES DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL.

Todos los años se realiza la Encuesta de Clima con el objetivo de escuchar la opinión de los colaboradores con respecto a todos los aspectos que conforman la vida laboral en el Banco: la gente, el liderazgo, los procesos de trabajo, las recompensas, los aspectos institucionales y de comunicación y el poder de decisión.

Los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2013, de la que participaron 4.861 colaboradores, mostraron una mejora en los indicadores de Clima (de 72 % en 2012 a 74 % en 2013), Compromiso (de 78 % en 2012 a 79 % en 2013) y Satisfacción (de 78 % en 2012 a 79 % en 2013).

A partir de esta Encuesta y los planes de acción que desarrollamos en consecuencia, hemos ido mejorando año a año el indicador de clima laboral.



Planes de acción

G4-27

A partir de los resultados de la encuesta de clima, se disparan planes de acción que buscan dar respuesta a las inquietudes y propuestas planteadas. De esta manera la encuesta se convierte en una verdadera herramienta de gestión para el universo de los 450 líderes del Banco. En el 2013, el 76 % de este universo presentó planes de gestión de clima para trabajar durante el año. Un 39 % del total de los líderes estuvo por debajo del índice de clima propuesto, de estos un 91 % diseñó y presentó un plan de mejora.

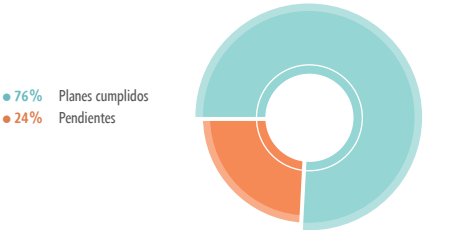
Entre los planes de acción implementados en 2013 en base a los resultados de la Encuesta 2012 y los intereses de nuestros colaboradores se encuentran los siguientes:

- Comenzamos a trabajar fuertemente en la implementación del **Modelo Giftwork para la gestión del clima**. Sus nueve dimensiones (contratar y dar la bienvenida, inspirar, hablar, escuchar, agradecer, desarrollar, cuidar, celebrar y compartir) orientan nuestros esfuerzos a la construcción de un excelente lugar para trabajar.
- Seguimos transmitiendo los valores organizacionales a través de distintas actividades y la celebración de fechas especiales del **Calendario del Entusiasmo** y también incluimos la competencia que considera la alineación con los valores en la evaluación de rendimiento y desempeño.

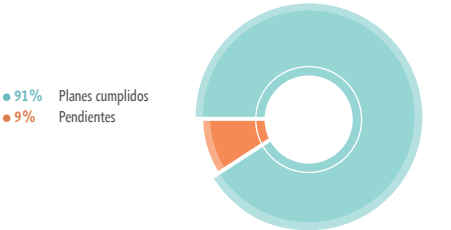
- Lanzamos el **programa de reconocimiento “Gracias”** en el cual se premia a los colaboradores que mejor representan con su accionar diario los valores corporativos.
- Trabajamos en el **Desarrollo de Competencias de Liderazgo** y gestión a través de distintas iniciativas.
- Continuamos fomentando el diálogo a través del ciclo de encuentros **“Conociéndonos cada día más”**. Trabajamos fuertemente en el proyecto Innovación Galicia, que tiene por objetivo instalar una cultura innovadora realizando actividades de capacitación, desarrollo y comunicación.

- Seguimos fomentando las oportunidades de desarrollo y movilidad interna a través de **Oportunidades Galicia** y buscamos nuevos recursos de capacitación para responder a las distintas necesidades del negocio y desarrollar las capacidades y habilidades de los colaboradores.
- Incorporamos una nueva etapa a la **Evaluación de Rendimiento y Desempeño (ERD): la Revisión semestral** que permite generar una instancia de feedback formal a mitad de año, generando un espacio de intercambio y diálogo entre los líderes y sus equipos.

Cumplimiento en Presentación de Planes: universo 450 líderes



Cumplimiento en Presentación de Planes de líderes con bajos resultados



EMPLEO Y SELECCIÓN

EN BANCO GALICIA CONTAMOS CON UN PROCESO DE SELECCIÓN DE NUESTROS COLABORADORES CLARO Y TRANSPARENTE, BASADO EN EL RESPETO POR LA DIVERSIDAD Y LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Entre los mecanismos de reclutamiento y selección, continuamos usando Facebook, Twitter y el sitio www.bancogalicia.com para publicar nuestras búsquedas laborales; y realizamos las Ventrevistas (video-entrevistas) en todo el país, priorizando los recursos locales. A su vez, participamos en 10 Ferias de Empleos en universidades, de las cuales dos fueron ferias virtuales quedando en 1º lugar en recepción de CV y 2º en cantidad de visitas en el ranking de Bancos.

Brindamos la posibilidad de desarrollo de carrera y movilidad interna a los colaboradores del Banco a través del portal Oportunidades Galicia, donde se inician todas las búsquedas laborales. En 2013 reforzamos la comunicación del sitio a través de canales como Intranet y la revista interna Notigal.

42

CONVENIOS CERRADOS CON UNIVERSIDADES DE TODO EL PAÍS

112

BÚSQUEDAS INTERNAS

1.643

COLABORADORES POSTULADOS A BÚSQUEDAS INTERNAS

84

PASES CONCRETADOS POR BÚSQUEDAS INTERNAS

Programa de Inclusión Laboral

En el marco de nuestro eje de promoción laboral, ofrecemos oportunidades poniendo foco en los grupos de vulnerabilidad y en las personas con discapacidad. Los acompañamos en la formación de habilidades y competencias que faciliten su inserción laboral. Para ello realizamos alianzas con organizaciones especialistas que los capacitan y seleccionan a partir de entrevistas, para que luego ingresen al proceso de selección del Banco.

Una vez seleccionados, firman un contrato de aprendizaje por 9 meses con posibilidades de quedar confirmado en el puesto si la necesidad del sector está vigente y su desempeño es el adecuado. Al 2013 participaron de este programa 43 personas.

Este año se incorporó al proceso propio del Programa una ficha de relevamiento de opinión con el propósito de conocer las inquietudes, pareceres y valoraciones de los participantes. Esta herramienta permite dar cuenta y gestionar cuestiones

particulares que pudieran surgir de cada perfil de los colaboradores que transitan el contrato de aprendizaje. Esta instancia, se suma a las entrevistas trimestrales que se realizan de manera presencial para el estudio más pormenorizado de las situaciones individuales.

EXPERIENCIA GALICIA

81

PARTICIPANTES SELECCIONADOS

6.444

CVS RECIBIDOS DE TODO EL PAÍS

585

ENTREVISTADOS

BUSCANDO PROMOVER LA FORMACIÓN LABORAL DE JÓVENES ESTUDIANTES, CONTAMOS CON EL PROGRAMA EXPERIENCIA GALICIA QUE OFRECE A UNIVERSITARIOS LA POSIBILIDAD DE REALIZAR UNA PRÁCTICA DURANTE EL VERANO.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO⁴²

EN BANCO GALICIA ESTAMOS EN UNA PERMANENTE BÚSQUEDA DE NUEVOS RECURSOS PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LAS ÁREAS Y OFRECER A NUESTROS COLABORADORES OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y FORMACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL. LAS METODOLOGÍAS QUE UTILIZAMOS INCLUYEN ACTIVIDADES PRESENCIALES, A DISTANCIA, MIXTAS, Y DE FORMACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN				
Dimensión	Programa	Descripción	Cantidad de participaciones	Horas de capacitación ⁴³
NUEVOS INTEGRANTES	Jornadas de inducción	Proceso de Inducción al Banco dinámico interactivo y entretenido sustentando los valores corporativos.	207	3.312
	Escuelas de Formación para cada uno de los puestos de sucursales	Programas destinados a la formación inicial para promociones e ingresos a los puestos de sucursales, orientados a la incorporación de conocimientos específicos para cada segmento y habilidades clave para alcanzar altos niveles de desempeño en el puesto.	607	61.115
COMPETENCIAS TÉCNICAS	Escuelas de áreas centrales	Programas orientados a la incorporación de conocimientos y habilidades clave para alcanzar altos niveles de desempeño en el puesto.	5.522	29.279
	Programa de idiomas	Cursos de idiomas	389	26.922
	Cursos externos	Cursos externos de formación técnica, normativa o de negocio a través de instituciones reconocidas.	280	7.407
	Proyectos de Iniciativas Especiales	Formación Comercial Formación para áreas de soporte Acciones de formación asociadas al lanzamiento de proyectos e iniciativas estratégicas del Banco	23.398	106.615
	Escuela de Liderazgo y Management: ofrece diferentes alternativas de formación con el objetivo de potenciar las capacidades de diálogo de nuestros líderes y proveerlos de herramientas básicas para la gestión de las personas.	Programa de Liderazgo Transformacional Newfield Programa Desarrollo de Líderes Programa de Liderazgo Inspirador Liderazgo y Gestión de Personas Programa Gerenciamiento Bancario ADEN Programa Gerenciamiento Bancario UBP Diplomado de Liderazgo ITBA Programa de Innovación Programa Habilidades de Gestión UCA Herramientas de Liderazgo Básicas Liderazgo integración Desarrollo / Sistemas Liderazgo Máximo Rendimiento Taller: Valores - Derechos Humanos	1.232	29.092
COMPETENCIAS GESTIONALES	Escuela de Desarrollo Profesional orientada a Gerentes para apalancar el desarrollo de distintas competencias.	Talleres enfocados al desarrollo de habilidades blandas. Negociación; Comunicación, Redacción de informes; Presentaciones Orales; Gestón de Proyectos; Productividad Personal; Reuniones más Productivas; Visión Integral de Negocio Bancario; Generación y; Competencias Conversacionales; Microsoft Office; Prezi, Train The Trainers.	861	8.887
	Programas de Integración	Acciones de formación en equipo, cuyo objetivo es generar un fuerte sentido de pertenencia y potenciar los resultados. Generar un contexto de confianza y compromiso que posibilite relaciones efectivas y el fluir de conversaciones efectivas.	242	1.936
	Programas de Becas	Becas para Posgrados y Maestrías.	112	28.530
CAPACITACION EN SUSTENTABILIDAD		Realizamos una formación en sustentabilidad con actividades on line y presenciales que incluye el Sistema de Gestión Ambiental del Banco.	2.343	2.737

42. Para conocer más datos cuantitativos y de años anteriores ver galiciasustentable.com/IS2013/IC
43. Incluye horas presenciales y a distancia en todos los casos.



Acompañamos todas las etapas de desarrollo profesional

Nos distinguimos por ser promotores en la formación de nuestros colaboradores buscando favorecer el crecimiento profesional de cada uno.

Desde el ingreso al Banco los participantes reciben una capacitación que se sustenta en los valores y la cultura corporativa, además de los conocimientos brindados necesarios para el puesto. Para acompañar su desarrollo ofrecemos una formación integral permanente, impulsamos procesos para identificar los jóvenes con alto potencial y desarrollamos un programa para prepararlos en líderes del futuro. Fortalecemos a los altos ejecutivos del Banco en el desarrollo de las competencias y en la gestión de sus equipos para potenciar los resultados del negocio, para ello creamos la Comunidad de Líderes.

622 PROMOCIONES DE COLABORADORES DURANTE EL AÑO

Gestión del Talento

56 COLABORADORES FORMAN PARTE DEL PROGRAMA FUTURO GALICIA

Este año lanzamos el Programa Futuro Galicia con el objetivo de fidelizar a los talentos claves del Banco, acelerar el desarrollo de competencias estratégicas de manera que estén preparados para puestos futuros de mayor responsabilidad y potenciar nuestra marca empleadora para convertirnos en el Banco más atractivo para el segmento joven.

Para seleccionar a los jóvenes participantes, se organizan comités de calibración donde se analiza en detalle a cada colaborador en relación a su potencial, desempeño y sus antecedentes de formación. Además se tiene en cuenta que sea menor de 32 años, que esté graduado y que tenga una antigüedad de al menos 2 años en la entidad.

El Programa tiene una duración de 18 meses, período en el que se desarrollan diferentes actividades que permite que los jóvenes puedan trabajar tanto en aspectos personales como en aspectos relacionados al negocio y los equipos de trabajo. Además, entre otras actividades, cuentan con un Mentor, miembro de la Comunidad de Líderes, que los acompañará y será su guía de desarrollo profesional fomentando el aprendizaje y crecimiento a través del paso por experiencias altamente desafiantes.

Desarrollo Gerencial

103 LÍDERES
3.596 HS DE CAPACITACIÓN

La Comunidad de Líderes está conformada por los altos ejecutivos del Banco que participan de espacios exclusivos de integración, intercambio y capacitación con el objetivo de estar actualizados sobre temas del negocio, la sustentabilidad, y desarrollar competencias personales y profesionales.

A través de conferencias, talleres y reuniones en las que participan referentes y expertos se brindan herramientas y conocimientos que aportan al alto desempeño de cada líder.

Este año, entre las principales actividades desarrolladas se destacaron el Programa de Neuroliderazgo, Cursos de Oratoria, Taller de Planificación Estratégica, Jornadas de Voluntariado, Clínicas sobre Liderazgo, Comunicación, Cambio Cultural y Talento y el Programa de Alta Dirección.

Para potenciar la interacción entre nuestros líderes se promueven diferentes espacios virtuales como galicialideres.com y LinkedIn.

Programa de Innovación Galicia (PIG)

13.332 HORAS INVERTIDAS EN INNOVACIÓN DURANTE 2013
578 PERSONAS QUE PARTICIPARON DE AL MENOS UNA ACTIVIDAD EN 2013

Para ser cada día más innovadores es necesario crear un entorno en donde realmente la gente pueda volcar sus ideas libremente sin prejuicios.

Según el especialista Estanislao Bachrach, “las buenas ideas no aparecen mágicamente, en promedio de cien ideas, diez pueden ser buenas, y de esas, solo dos son implementables y una exitosa”⁴⁴.

Alineados a nuestros valores, desde fines de 2011, estamos trabajando en instalar el valor de la innovación en nuestra cultura institucional, buscando a través de él, potenciar la capacidad creativa de cada colaborador para alcanzar mejores resultados en el trabajo.

Desde ese entonces, se vienen realizando distintas actividades de formación y de sensibilización a través de la conformación de grupos inter área denominados Galicia Hot Teams para generar ideas que solucionen un desafío creativo específico.

En 2013 instauramos el Proceso de Innovación Galicia (PIG), como método de trabajo que consta de 5 fases para desarrollar y aplicar ideas innovadoras que mejoran los procesos de trabajo. Estas etapas son: **Definición:** formulación de un problema concreto, escribiéndolo en una oración; **Descubrimiento:** abrir la mente para investigar; **Diseño:** formulación de las oportunidades de mejora, momento de elaborar y pensar muchas ideas; **Desarrollo:** definición de los recursos necesarios para llevar adelante las ideas; y **Profundización:** presentación de resultados y demostración de cómo funcionan las ideas.

En este marco, también creamos la Escuela del Cerebro, un programa para colaboradores de 12 semanas de duración donde se enseñan y ejercitan dinámicas que ayudan a desarrollar las áreas del cerebro involucradas en el proceso creativo, brindando a los participantes herramientas de sistematización y ejecución del Proceso de Innovación Galicia.

Como otra novedad, relanzamos el sitio Innov@rte: ahora los colaboradores pueden expresar sus ideas enfocadas en procesos en los que el Banco necesita innovar.

Cuatro fueron los grandes desafíos del Banco que transitaron por el PIG en 2013:

- Industrialización del proceso de delivery de paquetes
- Reducción de la baja de clientes
- Mejoramiento del proceso de comunicación interna con sucursales
- Desarrollo del espíritu emprendedor en todos los colaboradores

Ideas

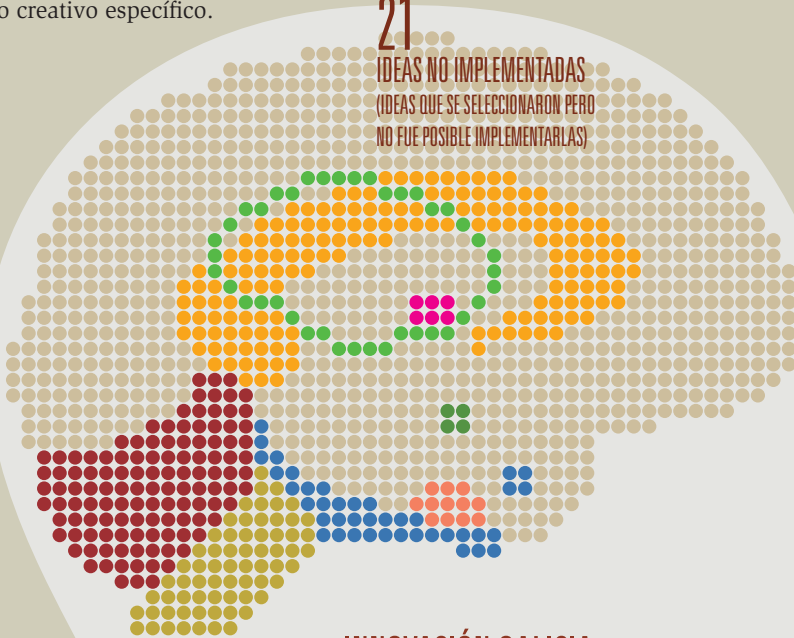
6.876 IDEAS GENERADAS
57 IMPLEMENTACIONES

69 IDEAS EN PROCESO

21 IDEAS NO IMPLEMENTADAS (IDEAS QUE SE SELECCIONARON PERO NO FUE POSIBLE IMPLEMENTARLAS)

Participantes

1.045 PARTICIPANTES
82 GERENTES DE LA COMUNIDAD DE LÍDERES
37 FACILITADORES
MÁS DE 46 CLIENTES CONVOCADOS



INNOVACIÓN GALICIA EN NÚMEROS, DOS AÑOS DE RESULTADOS

Actividades

16 HOT TEAMS
11 HOT TEAMS ESPONTÁNEOS
8 CONFERENCIAS
4 ACTIVIDADES FOCALIZADAS
10 PROGRAMAS DE FORMACIÓN
4 PROCESOS DE INNOVACIÓN GALICIA
2 JORNADAS COMPLETAS DEDICADAS A LA INNOVACIÓN.

44. Estanislao Bachrach - Asesor del Banco en temas de Innovación. Autor del libro “Ágilmente”.

BENEFICIOS

A TRAVÉS DE NUESTRO PROGRAMA DE +BENEFICIOS, OFRECEMOS A NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS MÚLTIPLES ACTIVIDADES EN CUATRO PILARES DE ACCIÓN: QUE AYUDAN A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE TODOS LOS QUE TRABAJAMOS EN EL BANCO.

Bip

Entretenimiento, cultura y deporte

- Regalo por casamiento y cumpleaños.
- Festejo de fechas especiales
- Actividades de teatro, cocina, baile, coro, running team y walking team
- Torneos deportivos: rugby, tenis, fútbol, squash
- Programa de gimnasios
- After office
- Funciones privadas de teatro y cine

Buenos Aires +Bip

Este programa está diseñado para que los colaboradores del interior que viajan a Ciudad de Buenos Aires para realizar capacitaciones, puedan aprovechar su estadía y conocer algo de lo que la ciudad tiene para ofrecerles. Acompañados por un representante de Recursos Humanos realizan un city tour por la ciudad y disfrutan de una cena.

BENEFICIARIOS +BIP 2013		
Actividad	Participantes	
	2012	2013
Nuestros hijos visitan al Banco	400	300
Funciones privadas de teatro	800	720
Torneos de fútbol	860	875
Torneos de rugby	12	21
Torneos de tenis y squash	200	185
Actividades (teatro, cocina, baile, coro y running team)	85	345
After office en todo el país	2.325	2.500
Buenos Aires +Bip	101	135

Salud

Cuidar tu salud es cuidarte

- Plan de cobertura médica
- Consultorios Galicia
- Campaña de vacunación
- Cursos de la Cruz Roja
- Taller de relajación
- Campañas de nutrición

Semana de la salud

Organizamos jornadas con el objetivo de promover hábitos saludables dentro y fuera del lugar de trabajo. Durante el año realizamos 2 semanas de la salud dedicadas a distintas especialidades médicas (dentista, cardiólogo, dermatólogo, nutricionista y médico clínico), donde los colaboradores podían asistir a consultas. Además se continuó con las sesionesde masajes, reflexología, y las clases de walking team, relajación y stretching.

BENEFICIARIOS +SALUD 2013		
Actividad	Participantes	
	2013	
Masajes, reflexología y sala de relax	1.704	
Colaboradores que consultaron a especialistas médicos	506	
Sucursales participantes de la semana de la salud	185	

TASA DE AUSENTISMO 6,14%⁴⁵
TASA DE ENFERMEADES PROFESIONALES 0,00%⁴⁵
TASA DE ACCIDENTES 11,80%⁴⁵
DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD 34.520⁴⁵
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL 260⁴⁵
EGRESOS POR FALLECIMIENTO 3⁴⁵

45. Para conocer más datos cuantitativos y cálculos de tasas ver galiciasustentable.com/IS2013/IC
46. Producto ofrecido solamente a los niveles gerenciales.
47. 174 mujeres y 105 hombres.
48. 164 mujeres y 102 hombres. Además 148 mujeres y 68 hombres se reincorporaron al trabajo después de que finalizaron su licencia por maternidad o paternidad y siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de volver a su trabajo.

Futuro

Ayudándote a construir tus proyectos

- Productos bancarios y financieros bonificados
- Préstamos hipotecarios y personales a tasa preferencial
- Seguro de vida: 50% a cargo del Banco
- Descuentos en seguro para hogar
- Programa de asistencia profesional personalizada en aspectos impositivos, jurídicos y contables

A través de Fundación:

- Programa de becas de grado para colaboradores del Banco.

Nuevos tutoriales

Contamos con un sitio en el cual se pueden encontrar videos tutoriales de los mejores especialistas sobre impuesto a las ganancias, fiscalización electrónica y otros temas impositivos.

Leasing

Este año lanzamos el producto leasing destinado a la compra de automotores. En esta primera etapa, el producto fue ofrecido solamente a los niveles superiores.

PRÉSTAMOS PARA EMPLEADOS LIQUIDADOS EN 2013		
Tipo de préstamos	Cantidad de préstamos	Monto total en pesos
Personal	2.222	\$108.703.865
Hipotecario	133	\$46.979.193
Hipotecario para construcción	7	\$2.690.000
Leasing ⁴⁶	19	\$3.747.005
Total préstamos	2.381	\$162.120.063



Bienestar

El equilibrio como forma de vida

- Programa para madres profesionales
- Licencia por paternidad extendida
- Talleres de familia
- Family days
- Kits escolares
- Programa “Mejor en bici”
- Yoga
- Pausas saludables

A través de Fundación:

- Ajuar de nacimiento
- Colonia de vacaciones
- Ayuda Escolar

Plan de Lactancia Materna

El Plan de Lactancia Materna continúa beneficiando a las nuevas madres de Banco Galicia, otorgándoles la posibilidad de seguir brindando a sus hijos el mejor alimento a pesar de reincorporarse a sus obligaciones laborales. En 2013 accedieron al lactario 9 nuevas madres, mientras que 96 madres del interior del país recibieron un kit de lactancia.

Programa de Beneficios Flexibles

Los beneficios que otorga el programa son:

- **Día de Cumpleaños:** los colaboradores pueden tomarse un día libre durante el mes de su cumpleaños.
- **Viernes flexibles:** los colaboradores que se desempeñan en áreas centrales, pueden retirarse los viernes a partir de las 15hs.
- **Jornadas flexibles:** los colaboradores que trabajan en la red de sucursales disponen de 2 horas libres durante la semana.

- **Reincorporación Gradual de Madres:** para todas aquellas madres que opten por volver al trabajo luego de la maternidad sin tomar licencia por excedencia, se diseñó un programa el cual les permite reintegrarse a sus funciones gradualmente.
- **Teletrabajo:** Son 100 los colaboradores que participan de la prueba piloto de teletrabajo, la cual les brinda la posibilidad de acceder a todos los sistemas del banco desde cualquier lugar, otorgándoles una mayor flexibilidad laboral y espacial.

- **Muestra de Talentos:** realizamos un concurso de dibujo, pintura y fotografía en el que se recibieron 100 obras y se seleccionaron 23 que fueron expuestas en el Auditorio de la Torre durante tres días para que los colaboradores las pudieran ver y elegir su preferida. Más de 700 colaboradores votaron a los 4 ganadores, los cuales recibieron como premio una suma económica para poder aplicar en la compra de materiales para continuar perfeccionando su talento.

279 COLABORADORES TOMARON SU LICENCIA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD⁴⁷.

266 COLABORADORES QUE CONTINUARON TRABAJANDO LUEGO DE SU LICENCIA⁴⁸.

BENEFICIARIOS +BIENESTAR 2013	
Actividad	Participantes
Kits de lactancia entregados	111
Programa Mejor en Bici	55
Taller de yoga	53
Taller de familia	27

COMUNIDAD

COMPROMISO CON EL PROGRESO Y LA EQUIDAD SOCIAL

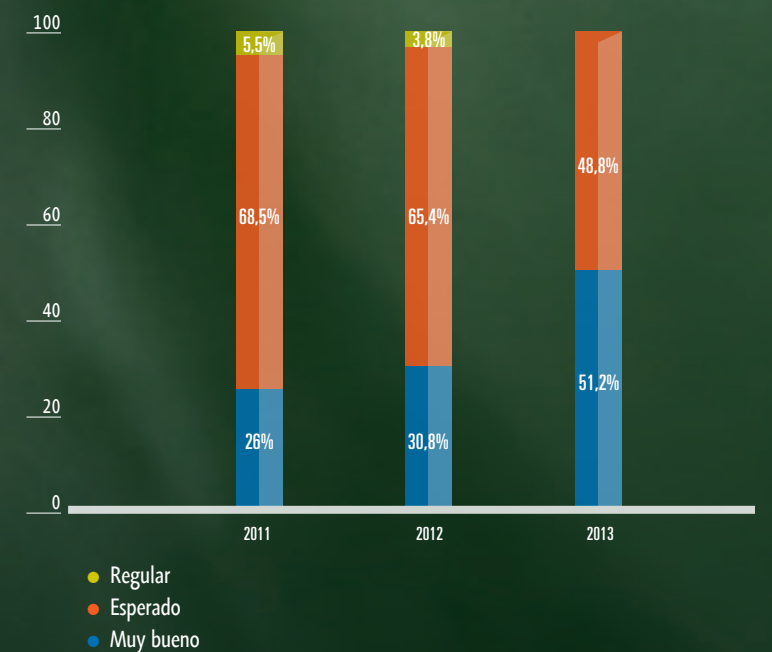


CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE NUESTRO PAÍS Y GENERAR VALOR SOCIAL REQUIERE DE HERRAMIENTAS QUE NOS PERMITAN TANTO SITUARNOS EN EL CONTEXTO EN EL QUE DESARROLLAREMOS NUESTRA INTERVENCIÓN SOCIAL COMO TAMBIÉN EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE DICHA INTERVENCIÓN.

EN ESTE SENTIDO, EL "BARÓMETRO DE LA DEUDA SOCIAL ARGENTINA"⁴⁹ NOS SITUÁ EN CONTEXTO Y NOS SIRVE DE ORIENTACIÓN PARA EL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE PROGRAMAS, EN ALIANZA CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL ESPECIALIZADAS EN LAS TEMÁTICAS QUE ABORDAMOS.

POR SU PARTE, LA EVALUACIÓN DE NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL LA REALIZAMOS A TRAVÉS DE UNA MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO SOCIAL (MAIS) DESARROLLADA POR EL BANCO QUE NOS PERMITE CONOCER CON MAYOR PROFUNDIDAD A NUESTRAS ORGANIZACIONES ALIADAS, A LOS PROGRAMAS QUE LLEVAMOS ADELANTE CONJUNTAMENTE Y AL IMPACTO DE DICHS PROGRAMAS.

Organizaciones aliadas evaluadas bajo la MAIS - Resultados en valores porcentuales



49. Publicación del Observatorio de la Deuda Social Argentina de la UCA, que identifica, estudia, monitorea y evalúa la dinámica y los alcances de la Deuda Social, y el efecto de las políticas y acciones públicas-privadas que inciden sobre su estado y evolución.

CICLO DE GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

NUESTRA PRIORIDAD ES IMPULSAR INICIATIVAS EN TODO EL PAÍS QUE INSTALEN CAPACIDADES, APORTANDO AL PROGRESO INDIVIDUAL Y COLECTIVO. TRABAJAMOS PARA GENERAR VALOR EN LAS COMUNIDADES LOCALES, PROMOVRIENDO LA GENERACIÓN DE CAPITAL SOCIAL, ASOCIATIVIDAD Y EQUITAD.

Gestión de los Programas

Nuestra estrategia de inversión social tiene foco en tres Ejes de Acción que responden a problemáticas sociales relevantes vinculados a la capacidad de incidencia del Banco: Educación, Promoción Laboral y Salud.

A su vez impulsamos acciones de conservación y puesta en valor del patrimonio histórico, creamos un fondo coadministrado con nuestras sucursales para responder a necesidades locales puntuales y acompañamos el Programa de Voluntariado impulsado por los empleados del Banco.

Para su implementación desarrollamos Programas Insignia que son propios del Banco y cuentan con el apoyo de especialistas y organizaciones sociales; acompañamos programas de organizaciones sociales relacionados con nuestros Ejes a través de Alianzas Estratégicas, y realizamos Apoyos Institucionales a OSCs para ayudarlas a fortalecer sus iniciativas en marcha.

Una estrategia de sustentabilidad conjunta requiere de alianzas entendiendo que una inversión social estratégica debe tener en cuenta la:

EFICIENCIA:
En abordar los temas relevantes y evitar la dispersión de los recursos

ARTICULACIÓN:
Con especialistas en la temática para profesionalizar la intervención

INCIDENCIA:
Para generar transformaciones reales con escalabilidad

A fin de gestionar los proyectos con eficiencia comenzamos a planificarlos a partir de una evaluación inicial del contexto y las necesidades particulares de la comunidad, haciendo un diagnóstico integral de la realidad con la cual trabajaremos. De este análisis definimos las metas y articulamos las acciones a implementar con especialistas en la temática para generar un mayor impacto social con la inversión realizada. Al finalizar cada proyecto, realizamos una sistematización de los resultados que nos permite medir el beneficio generado y detectar oportunidades de mejora que retroalimenten el ciclo de gestión de programas.



Evaluación y Articulación

G4-26, G4-27

Ante la importancia de medir el impacto que nuestra inversión social genera, desde 2011 contamos con un proceso de evaluación que nos permite conocer en profundidad a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) con las que articulamos.

Este proceso se realiza anualmente a través de la “Matriz de Análisis de Impacto Social” (MAIS) a través de la cual analizamos a la organización social en tres niveles– la organización en sí misma, los programas, y el impacto que producen en la comunidad. Son 70 indicadores clave que nos permiten diagnosticar, medir, y evaluar en términos cualitativos y cuantitativos nuestra inversión.

El relevamiento lo realizamos por medio de una consultora independiente, que visita a las OSCs y releva la información a través de encuestas y entrevistas, tanto a los integrantes de las organizaciones como a los beneficiarios de los programas.

Por medio de esta herramienta accedemos a un conocimiento que nos permite tomar decisiones sobre la orientación de nuestra inversión social, a la vez que nos acerca las expectativas y necesidades de nuestras organizaciones aliadas. En base a esta última información, llevamos adelante programas que buscan fortalecer las capacidades institucionales y de gestión de las OSCs.

RESULTADOS CUANTITATIVOS								
	Total		Educación		Promoción Laboral		Salud	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Presencia en provincias	24	24	24	24	24	24	24	24
Programas	45	35	15	14	13	11	17	10
Organizaciones aliadas	78	108	31	43	18	30	29	35
Apoyo a OSCs	75	66	17	-	5	-	31	-
Destinatarios								
Entidades	3.533	1.536	1.946	906	57	294	1.530	336
Escuelas	1.272	1.501	1.179	1.331	-	26	93	144
Alumnos	143.044	154.374	97.510	115.933	2	911	45.532	37.530
Docentes	17.467	134.269	4.668	132.970	2	102	12.797	1.197
Emprendedores	3.584	5.756	-	-	3.584	5.756	-	-
Desempleados	5.634	1.944	-	-	5.634	1.944	-	-
Pacientes	197.322	603.451	-	-	-	-	197.322	603.451

EDUCACIÓN

PROGRAMA INSIGNIA

LOS PROGRAMAS INSIGNIA SON AQUELLOS CREADOS POR EL BANCO E IMPLEMENTADOS CONJUNTAMENTE CON EL APOYO DE ESPECIALISTAS Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL (OSCS).

Potenciamos Tu Talento

6

AÑOS DEL PROGRAMA

1º

PROMOCIÓN DE GRADUADOS

245

BECADOS

10

ORGANIZACIONES SOCIALES ALIADAS⁵⁰

REQUISITOS PARA INGRESAR AL PROGRAMA

- POSEER RECURSOS ECONÓMICOS LIMITADOS.
- NO RECIBIR OTROS SUBSIDIOS O BECA PARA LA EDUCACIÓN.
- NO ESTAR TRABAJANDO AL MOMENTO DE SOLICITAR LA BECA.
- SEGUIR CARRERAS AFINES AL NEGOCIO BANCARIO.
- ESTUDIAR EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS.

Becario de la Fundación Anpuy
www.fundacionanpuy.org.ar

"CUANDO INGRESÉ A LA FACULTAD, POR PROBLEMAS ECONÓMICOS, TUVE QUE DEJAR EL ESTUDIO DE LADO. DESPUÉS ME SALIÓ ESTA POSIBILIDAD Y PUDE RETOMAR LOS ESTUDIOS. PARA MÍ LA BECA ES LA OPORTUNIDAD QUE TENGO DE ESTUDIAR".

► Salta, Argentina.

Becario de Integrar
programaintegrar.org

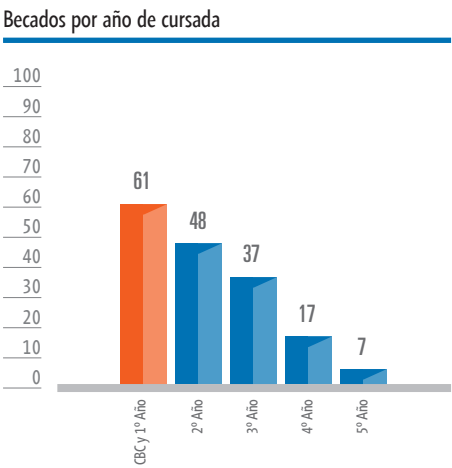
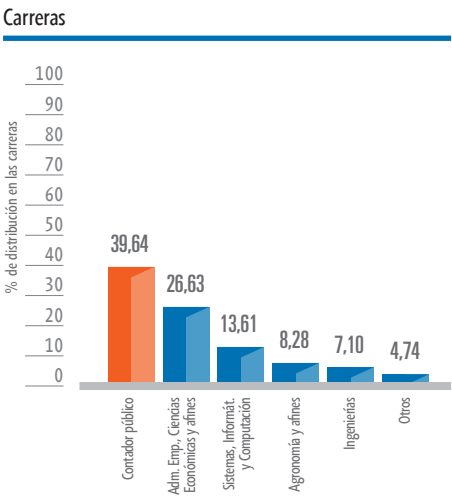
"(...) CUANDO CONSEGUÍ LA BECA DEL BANCO GALICIA ME RELAJÉ... DIJE 'LISTO'... ES MI OPORTUNIDAD PARA TRANQUILIZARME Y ESTUDIAR".

► Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

Becario de la Fundación Marista
www.maristas.org.ar

EL HECHO DE TENER QUE MANTENER UN PROMEDIO DE MATERIAS APROBADAS TE HACE ESFORZARTE; QUIERAS O NO, TE TENÉS QUE ESFORZAR SI LO QUERÉS MANTENER".

► Ciudad de Buenos Aires, Argentina.



Becario de FONBEC
www.fonbec.org.ar

"EL SISTEMA DE TUTORÍAS NOS AYUDA A QUE SEAMOS MÁS EFICACES, PARA QUE RINDAMOS MEJOR. NOS PONEN METAS... TE AYUDA A OPTIMIZAR EL TIEMPO".

► Mendoza, Argentina.



Encuentros

Con el objetivo de enriquecer el Programa mediante el intercambio de experiencias entre becados de distintas provincias y universidades, organizamos encuentros de integración y capacitación en el Banco, con temáticas que agregan valor a su formación y desarrollan competencias que los preparan para el mundo laboral. Además, organizamos encuentros con los tutores para trabajar temas que fortalecen su rol y abordan las problemáticas más frecuentes en relación a los jóvenes y su acompañamiento universitario.

Prácticas profesionales

Brindamos a los becados un espacio de prácticas profesionales en un área de negocios del Banco a fin a su carrera para que los estudiantes puedan tener su primera experiencia laboral y desarrollar habilidades necesarias para facilitar su inserción en el mundo del trabajo.

Evaluación de impacto

Este año realizamos un estudio en profundidad para sistematizar un registro de evaluación del programa en general y del becado en particular. De este estudio resulta que:

El estipendio económico impacta principalmente en cuatro esferas de la cotidianeidad del becado.

Dieta alimentaria

Mejora de las condiciones habitacionales

Mejora de los recursos de educabilidad

Adquisición de bienes de uso

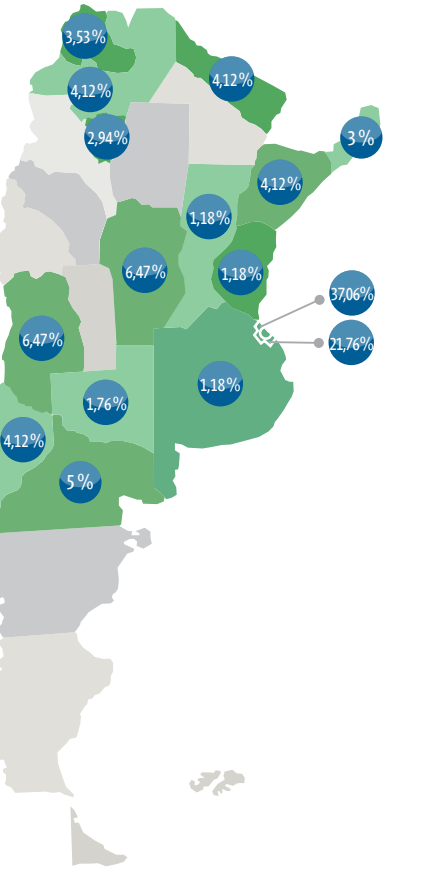
A su vez, la beca les brinda:

- AUTONOMÍA
- AUTOEXIGENCIA Y COMPROMISO
- ESTABILIDAD
- AMPLIACIÓN DEL HORIZONTE EDUCATIVO
- PERTENENCIA GRUPAL Y NUEVOS VÍNCULOS.

Los tutores son valorados desde tres perspectivas:



Distribución geográfica de los becados en el 2013



Educación Financiera

71

TALLERES

64

INSTITUCIONES

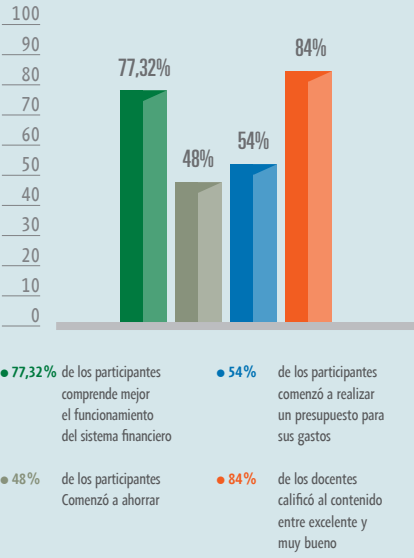
2.485

ALUMNOS

DESDE 2007 DESARROLLAMOS EL TALLER DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA, CON EL OBJETIVO DE INCREMENTAR LA CONCIENCIA DE LOS JÓVENES SOBRE LA IMPORTANCIA DE LAS FINANZAS, LA PLANIFICACIÓN PERSONAL Y EL SISTEMA BANCARIO; TRABAJANDO TAMBIÉN EN LA INCORPORACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE VALORES CIUDADANOS TALES COMO LA RESPONSABILIDAD, LA SOLIDARIDAD, LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS COMUNES Y PARTICULARES, EL RESPETO, LA COOPERACIÓN, EL COMPROMISO Y LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.

ESTE PROGRAMA LO IMPLEMENTAMOS EN EL ÚLTIMO AÑO DE LOS COLEGIOS SECUNDARIOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS CON SUBVENCIÓN ESTATAL, EN ALIANZA CON LA ASOCIACIÓN CONCIENCIA, PARA ELLO CONVOCAMOS A NUESTROS COLABORADORES A QUE PUEDAN POSTULAR ALGUNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CON LA QUE TIENEN ALGÚN TIPO DE VÍNCULO ADEMÁS DE LAS QUE SE POSTULAN ESPONTÁNEAMENTE A TRAVÉS DEL BUZÓN DE RSC.

AL FINALIZAR EL DICTADO DE LAS CLASES SE REALIZA UNA ENCUESTA PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS Y DOCENTES.



50. Fundación Marista, Asociación Civil Grupo Puentes, Fundación Programa Integrar, Fundación Forge, Fondo de Becas para estudiantes (FONBEC), Liga Solidaria por Educación y Cultura, Fundación Anpuy, Fundación Agrupar, Fundación Brazos Abiertos y Fundación León.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS EN EDUCACIÓN

LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS SON ACOMPAÑAMIENTOS EN CARÁCTER DE ALIANZA CON DISTINTAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN PROGRAMAS DE SU PROPIA INICIATIVA QUE SE ENCUENTREN ALINEADOS CON NUESTROS EJES DE INTERVENCIÓN SOCIAL.

Destacados 2013

Federación Argentina de Amigos de Museos - FADAM

Impulsamos, el Certamen Escolar Nacional anual para niños de 6 a 12 años con el objetivo de apoyar la labor docente orientada a que los alumnos descubran y valoren el patrimonio natural cultural y arquitectónico de su región.

Se premian los mejores trabajos. A cada premiado se le otorga una suma de dinero que es entregada a la cooperadora de la escuela. Los alumnos ganadores, reciben material didáctico.

Durante 2013, el Certamen tuvo como premisa “Un pueblo, un barrio, su historia”. Se presentaron 145 proyectos, participaron 2.450 alumnos y 400 docentes en 22 provincias. Resultaron ganadoras del premio FADAM-Banco Galicia, las siguientes escuelas:

- Escuela “Pte. Roque S. Peña”– San Marcos Sierra, Córdoba (Valoración Patrimonial).
- Escuela N° 54 “Carlos Laguzzi”– Trenel, La Pampa (Originalidad).
- Escuela N° 623 – Paraje San Isidro, Misiones (Creatividad).
- Escuela N° 2 “Héroes de Malvinas”– Gob. Gregores, Santa Cruz (Esfuerzo).
- Escuela N° 669 “Gral. M. Belgrano”– Rufino, Santa Fe (Investigación).
- Escuela N° 11 “Juan B. Alberdi”– San Agustín, Buenos Aires (Repercusión Comunitaria).



Enseñá por Argentina

A través de una alianza estratégica establecida con Enseñá por Argentina somos socios de la organización y formamos parte del consejo estratégico con el objetivo de contribuir con la inclusión y la calidad en la educación de nuestro país. El programa convoca a jóvenes profesionales talentosos y destacados en diversas disciplinas que quieran comprometerse con la problemática educativa y ser agentes de cambio en las aulas a partir de la motivación y el conocimiento en profundidad de la realidad educativa. En 2013, se trabajó en 28 escuelas con 32 jóvenes profesionales de Enseñá por Argentina. Cada profesional fue profesor de 150 alumnos alcanzando así un total de 4.800 beneficiarios directos.

CIPPEC Proyecto “Las 400 clases”

Formamos parte del consorcio de empresas socias del Proyecto “Las 400 clases” que tiene como objetivo ofrecer un portal para la comunidad educativa con material de interés: artículos, videos, material para trabajar en clase y novedades del mundo de la Educación y Nuevas Tecnologías. La finalidad de estos contenidos es ofrecer recursos para acompañar la enseñanza de la educación primaria y secundaria, y crear una comunidad docente que se retroalimente constantemente.

Durante el 2013 se registraron 147.350 visitas únicas al portal, 467.509 videos y páginas vistas, alcanzando un promedio de visitas diarias de 317 y un promedio de visitas por video de 109 veces.



INICIATIVAS EN EDUCACIÓN

INICIATIVA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
RETENCIÓN ESCOLAR	Programa de Becas Escolares	Cimientos, Conciencia, Reciduca	Acompañamiento a alumnos secundarios mediante becas. Servicio gratuito de apertura y mantenimiento de cajas de ahorro para la gestión de las becas.	4.296 alumnos	Neuquén, Santa Fe, Buenos Aires, Río Negro, CABA, Catamarca, Chubut, Entre Ríos, Corrientes, Jujuy, Mendoza, Santa Cruz, Tierra del Fuego, San Luis, Santiago del Estero, Chaco, Córdoba, La Rioja, Misiones, Salta, San Juan, Tucumán.
	Certamen escolar	FADAM, Fundación La Nación	Apoya la labor docente incentivando en los niños su interés por conocer la historia y el patrimonio cultural y natural de nuestro país. Apoya los esfuerzos y logros de escuelas que desarrollan proyectos para mejorar la calidad educativa, darles visibilidad, fomentar la participación de la comunidad educativa y promover la creatividad.	2.450 alumnos 400 docentes 355 escuelas	Nacional
	Acercamiento al Arte	AAMNBA, Fundación Teatro Colón	Promoción del arte entre niños y jóvenes de escuelas de gestión pública y privada a través de talleres y becas de especialización.	29.512 alumnos	Buenos Aires, CABA, Córdoba, Entre Ríos, Jujuy, Mendoza, Misiones, Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan, Santa Fe, Tucumán, Bolivia, Colombia, Chile, Costa Rica, Italia, Perú, Uruguay.
	Jornadas educativas	Fundación Lúminis	Compilación y publicación de videos pedagógicos en web, sobre las charlas que se realizaron durante las jornadas para posibilitar a los docentes su acceso a nivel nacional.	12.321 docentes	Nacional
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Formación en Valores	Fundación Horacio Zorraquín, Ruta 40, Valores para Crecer	Concientizar a la comunidad educativa sobre la importancia de educar en valores como eje para la formación integral de la persona y la sociedad.	4 escuelas 22 docentes 701 alumnos	La Rioja, San Juan, Salta, Entre Ríos.
	Las 400 clases	CIPPEC	Publicación en la web de videos de alta calidad conceptual y didáctica para fortalecer el currículum docente e inspirar la enseñanza. Capacitación a docentes en el uso de los videos.	4 Escuelas 118.968 docentes	Nacional
	Formación y apoyo continuo para profesionales	Enseñá por Argentina	Capacitación a jóvenes profesionales seleccionados por Enseñá por Argentina que son preparados para liderar en las aulas y escuelas de contextos de vulnerabilidad social.	32 docentes 4.800 alumnos 28 escuelas	Buenos Aires, CABA.
	11° Maratón de lectura	Fundación Leer	Concientización de la población sobre la importancia que tiene la lectura para el desarrollo personal y crecimiento de sociedades. Capacitación a ganadores, establecimiento de rincones de lectura y asesoramiento pedagógico a distancia para instituciones ganadoras.	16 escuelas 3.200 alumnos 16 docentes	Nacional
	Proyecto local de Virasoro “Escuelas del Bicentenario”	Fundación Victoria Jean Navajas	Mejorar la educación disminuyendo la repitencia y colaborando con la construcción de políticas públicas.	17 escuelas 4.843 alumnos 213 Docentes	Corrientes
	Infraestructura y equipamiento	Fundación Americana para la Educación (FUNDAEDU), Asociación Cristiana de Jóvenes, Proyecto Educar 2050, Fundación Fangio, Centro comunitario Jesús María, UCA (Escuela de Educación)	Facilitar las condiciones edilicias y de equipamiento de escuelas y universidades.	62.986 alumnos 843 escuelas 300 docentes	Buenos Aires, CABA, Salta, Tucumán, Chaco, Formosa, Misiones, Corrientes, Córdoba, Santa Fe.
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA OSCs	Capacitación a OSCs	AEDROS, RACI, Fundación Los Grobos, Aportes de Gestión para el Tercer Sector, Compromiso, Potenciar Solidario, Wingu.	Fortalecimiento e instalación de capacidades en OSCs en desarrollo de fondos, acceso a la cooperación internacional, trabajo en red, planeamiento estratégico, articulación público-privada, gestión e implementación de servicios tecnológicos.	419 alumnos 902 organizaciones 639 líderes sociales	Nacional



INICIATIVAS EN PROMOCIÓN LABORAL

PROGRAMAS INSIGNIA	ACOMPANIAMIENTO A EMPRENDEDORES	Del emprendimiento a la Pyme	Fundes, Contribuir, Conferencia Episcopal Argentina - Comisión de Justicia y Paz	Capacitación a emprendedores para mejorar la gestión de sus negocios, abriendo perspectivas para la futura formalización de sus emprendimientos. Acompañamiento a aquellos emprendedores que deciden formalizar su emprendimiento.	1.343 emprendedores 1 organización	Nacional
	PROMOCIÓN DE LAS MICROFINANZAS	Financiamiento a instituciones de microfinanzas	RADIM	Línea de financiamiento a entidades de microfinanzas para que puedan desarrollar sus actividades de microcréditos. Fortalecimiento de instituciones de microfinanzas a través de jornadas y capacitación en la temática.	265 organizaciones 3 alumnos	Nacional
		Banquitos Solidarios	Asociación Civil "De Puertas Abiertas al Trabajo"	Microcréditos con capacitación y organización comunitaria.	35 emprendedores	Buenos Aires
	IMPULSO A EMPRENDEDORES	Apoyo a Emprendedores	Impulsar, Media Pila, Nuestras Huellas, Proem, Green Gift, Fundación Silataj, Abadía de Santa Escolástica.	Formación de emprendedores en gestión de emprendimientos, con apoyo económico y mentoría. Adquisición de productos de emprendedores para actividades del Banco y para regalos empresariales.	294 emprendedores 184 alumnos 15 desempleados	Buenos Aires, CABA, Formosa, Salta, Tucumán.
		Economía social	Cáritas Argentina, Pies Descalzados	Desarrolla, en comunidades en situación de exclusión, un modelo de economía sustentada en relaciones asociativas y solidarias, promoviendo las capacidades, creando fuentes de ingreso y fortaleciendo vínculos sociales.	5 escuelas 7 organizaciones 70 emprendedores	Buenos Aires, Misiones.
	CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD	Servicio de Empleo	AMIA	Talleres para incrementar las oportunidades laborales y las condiciones de empleabilidad.	279 desempleados	Nacional
		Talleres de formación en oficios	Anspac, Fundación CUBA, Fundación Oficios	Capacitación para mujeres, jóvenes y adultos de escasos recursos con el fin de brindarles herramientas y una formación integral que les permita superarse como personas y como potenciales emprendedores. Capacitación técnica para facilitarles el acceso al empleo.	65 emprendedores 1 escuela	Buenos Aires
		Formación Laboral para Jóvenes	Reciduca, Fundación Paz por la No Violencia Familiar, Forge	Acompañamiento a jóvenes para la finalización de sus estudios, favoreciendo la transición entre la etapa escolar y la etapa laboral.	8 escuelas 265 desempleados 20 organizaciones	Buenos Aires, CABA
	INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Educación y apoyo para el empleo	Fundación PAR, Discar	Desarrollo de un perfil laboral para personas con discapacidad acorde a los requerimientos del mercado para favorecer la búsqueda de empleo, y seguimiento mediante profesionales capacitados.	396 desempleados 28 emprendedores	CABA
	ALIANZAS ESTRATÉGICAS	DESARROLLO RURAL	Recuperación de pueblos en riesgo de desaparecer	Responde	Promueve el desarrollo social y económico de pequeños pueblos, haciendo un relevamiento de su perfil social, económico y de sus recursos naturales y culturales, y dando a conocer su historia. Se realizan capacitaciones para sus emprendimientos y se hace acompañamiento en la promoción y difusión tanto del pueblo como de sus emprendimientos.	2.563 habitantes
		Fortalecimiento de Comunidades Rurales	Cruzada Patagónica, Fundación Bunge y Born, Misiones Rurales, Njambre, Obra de Don Bosco en Argentina, Profesorado de Ciencias Agrarias y Protección Ambiental - Obispado de Puerto Iguazú (PROCAYPA)	Oportunidades de desarrollo a familias de comunidades rurales, fomentando la Agricultura Familiar Sustentable a través de la diversificación y mejoras productivas y capacitación técnica y jurídica. Aceleración de empresas innovadoras con impacto social.	1.358 emprendedores 989 desempleados 102 docentes 12 escuelas 724 alumnos 1 organización	Neuquén, Río Negro, Buenos Aires, La Rioja, Mendoza, Santa Fe, Misiones, Córdoba.



INICIATIVAS EN SALUD

PROGRAMAS INSIGNIA	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Mejoras en Hospitales y Centros de Salud ⁵¹	Cáritas Argentina, Fundación Los Grobo, Asoc. Coop. del Hospital Gutiérrez, COAS, Damas Rosadas, Fundación del Hospital de Clínicas, Fundación Dr. Juan A. Fernández, Fundación Garrahan, Fleni	Mejora en la atención de pacientes de instituciones de salud pública, mediante aportes de aparatología, recursos hospitalarios y reformas de infraestructura. Los aportes se realizan directamente o por medio de organizaciones de la sociedad civil.	20 centros de salud 373.727 pacientes	Nacional
	PREVENCIÓN DE LA DESNUTRICIÓN	Prevención de la desnutrición infantil	Conin, Haciendo Camino, Redinfa	Capacitación de líderes sociales para que puedan replicar lo aprendido en sus áreas de influencia. Capacitación, atención y seguimiento domiciliario a mujeres y niños con riesgo social y nutricional.	992 líderes sociales 154 organizaciones 3.750 pacientes	Buenos Aires, Mendoza, Tucumán, Salta, Corrientes, Chaco, Río Negro, Córdoba, Jujuy, Santa Fe, Tucumán, Santiago del Estero.
		Redes de apoyo, capacitación y contención	Solidagro, Movilizarse	Redes para distribución de alimentos, medicamentos, equipamiento, vestimenta y conocimientos.	35 líderes sociales 219.539 jóvenes 845 alumnos 2.000 pacientes 78 organizaciones	Corrientes, San Juan, Chaco, Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, Entre Ríos, La Pampa, Santiago del Estero, Salta. Uruguay.
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	APOYO A LA INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN, CONCIENCIACIÓN Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES	Formación para el tratamiento de enfermedades	Sociedad Argentina de Diabetes (SAD), Fundación para la Salud Materno Infantil (FUNDASAMIN)	Capacitación a profesionales del área de salud, para optimizar sus conocimientos y habilidades.	7 organizaciones 12 alumnos	San Juan, La Rioja, Chubut, Santa Cruz, Buenos Aires, CABA, Córdoba.
		Acción social	ALPI, Fundaler, Asociación Distrofia Muscular (ADM), Fundación Dr. Enrique Rossi, Fundaleu, Esclerosis Múltiple Argentina, Fundación Aciapo, Fundación Natali Dafne Flexer	Apoyo para el tratamiento de pacientes con patologías neuro-ortopédicas, enfermedades oncológicas, ginecológicas, asma, esclerosis múltiple y distrofia muscular.	9 organizaciones 3.750 pacientes 80 líderes sociales 7 alumnos	Nacional
		Sistema de Información para Gestión Territorial en Salud	Proyecto Surcos	Diseño e implementación de una Plataforma Informatizada de Gestión para relevar, analizar y priorizar los datos de salud, para el desarrollo de acciones eficaces.	11 organizaciones 42 líderes sociales	Misiones
		Enfermedades zoonóticas	FABA	Promoción de la prevención de enfermedades transmitidas por mascotas y la tenencia responsable de animales.	36.520 alumnos 118 escuelas 30 organizaciones	Buenos Aires (Merlo, Tigre, La Matanza)
	PROMOCIÓN DEL BIENESTAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Estimulación temprana	Las Lomas Oral Asociación Civil, Comisión para las Personas con Discapacidad - Arzobispado de Buenos Aires	Atención terapéutica y educación integral de niños con problemas de desarrollo.	51 pacientes 10 escuelas 10 organizaciones	Buenos Aires, CABA
		Integración a través del deporte	Fundación Baccigalupo, Nuevas Olimpiadas Especiales	Actividades deportivas con participación en torneos nacionales e internacionales.	17 organizaciones 285 pacientes 38 docentes 8 escuelas	Buenos Aires, CABA, Salta, Santa Cruz, Santa Fe, Misiones.
	PROMOCIÓN DEL BIENESTAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Integración a través de espacios de contención y apoyo personalizado	Manos Abiertas, Padres de Schoenstatt, Hogar María del Rosario de San Nicolás, Fundación Tzedaká, Fundación Volver a Crear	Creación de espacios artísticos, talleres de oficios, y apoyo escolar. Promoción de la educación no formal, con acompañamiento psicológico, psicopedagógico, de salud y alimentación.	349 pacientes 146 alumnos 10 docentes 8 escuelas	Buenos Aires, Salta, CABA.

51. Se acompañó a los siguientes centros de salud: Hospital Infantil (Córdoba), Centros de Atención Primaria de Salud (CAPS) (Río Tercero - Córdoba), Centro Municipal de Salud del Partido de Tres Arroyos "Dr. Ignacio Pirovano" (Tres Arroyos - Buenos Aires), Hospital Virgen del Carmen (Zárate - Buenos Aires), Hospital Zonal Bariloche Dr. Ramón Carrillo (Bariloche - Río Negro), Hospital Lucio Molas (Santa Rosa - La Pampa), Hospital Bernardino Rivadavia (CABA), Hospital Chos Malal (Neuquén), Centro de Salud Dr. Ramón Carrillo (Yerba Buena - Tucumán), Hospital de Quemados (CABA), Hospital Comunitario de Pinamar (Buenos Aires), Hospital Municipal de Chivilcoy (Buenos Aires), Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez (CABA), Hospital de Infecciosas Francisco J. Muñiz (CABA), Maternidad Ramón Sardá (CABA), Hospital Subzonal Especializado Dr. Ramos Mejía (Buenos Aires), Hospital de Clínicas José de San Martín (CABA), Hospital de Agudos Dr. Juan A. Fernández (CABA), Hospital de Pediatría Garrahan (CABA), Fleni (Buenos Aires). Para conocer más sobre el trabajo realizado dirigirse al informe complementario en galiciasutentable.com

El compromiso solidario de los empleados Galicia

El Programa Interactivo de Ayuda por Regiones (PRIAR) nació en el año 2002 por iniciativa voluntaria de los colaboradores del Banco para dar una respuesta solidaria a quienes se encontraban más desprotegidos. Constituido como la Asociación Civil “Ayudando a Ayudar”, su misión es dar soluciones a las necesidades de los sectores más marginados y vulnerables de la sociedad, a través de proyectos sustentables en instituciones del área educativa, de salud o recreación.

Los proyectos PRIAR son de mediano plazo y consisten en impulsar mejoras de infraestructura y equipamiento en comedores, escuelas, hogares, hospitales de todo el país, con la colaboración de distintos sectores del Banco, proveedores, clientes y amigos.

Desde hace tres años, a estos se suman los proyectos denominados “Todos somos protagonistas”, que se realizan en un día para mejorar las instalaciones de instituciones, realizando tareas de pintura, carpintería, herrería y jardinería, entre otras acciones.

Durante el último año, se iniciaron 14 nuevos proyectos en Salta, Tucumán, Mendoza, San Juan, provincia de Buenos Aires y Ciudad de Buenos Aires.

INDICADORES PRIAR			
	2011	2012	2013
Beneficiarios desde el comienzo del programa	18.891	25.869	29.999
Voluntarios desde el comienzo del programa	3.532	4.114	4.477
Proyectos desde el comienzo del programa	130	162	176
Proyectos finalizados (acumulados)	98	115	133
Proyectos finalizados durante el año	11	17	18
Proyectos en ejecución	32	30	25

PROYECTOS PRIAR 2013⁵²

PROV. DE BUENOS AIRES
Centro PAPMAI (Programa de Asistencia y Prevención del Maltrato y Abuso Infantil), Quilmes.

Potencialidades - Ludoteca Madre Teresa, Máximo Paz.

Fundación Monteleone, Glew.

Fundación Sonrisas, Esteban Echeverría.

Comedor “Los Bajitos”, Tigre.

Taller Protegido Junín, Junín.

Fundación Volver a Creer, La Plata.

Jardín 906, Gral. Villegas.

Centro de atención primaria de salud “Seis Esquinas”, Necochea.

Jardín de Infantes JIRMM N°9 – Escuela EEP N°26, Carmen de Patagones.

Pequeño Cottolengo Don Orión, Avellaneda.

Escuela N°14 - Fragata Sarmiento, Bragado.

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Facultad de Medicina.

CHACO
Centro Educativo Fe y Alegría, Taco Pozo.

Capilla Virgen de Itatí “Reina de la Paz”, Resistencia.

CÓRDOBA
Jardín de Infantes “Hilario Ascasubi”, Recta Martinolli.

Refugio La Posta de la Caridad, Jesús María.

CORRIENTES
Instituto de Rehabilitación para Niños Especiales Padre Leopoldo Mandic, Corrientes.

Comedor Santa Rita, Goya.

ENTRE RÍOS
Escuela Rural 183 José Manuel Romero, María Grande.

FORMOSA
Centro Comunitario Red Comunidades Rurales, Ramón Lista.

Escuela III N°117, Pilagá.

LA PAMPA
Jardín de Infantes Nucleados N°8 y Escuela 66, Gral. Pico.

MENDOZA
Unión Vecinal Piedras Blancas, Godoy Cruz.

Escuela 1-694 Bernardo Razquin, Guaymallén.

Asoc. Nuestra Sra. del Milagro, Guaymallén.

SALTA
Escuela San Juan Bosco, Rosario Lerma.

Alfarcito, Rosario de Lerma.

SAN JUAN
Escuela Comodoro Rivadavia, 25 de Mayo.

Escuela de Educación Especial Hebe Videla de Oro, Albardón.

SANTA FE
Escuela N°669 Gral. Manuel Belgrano, Rufino, Santa Fe.

Comedor Ayudame a Ayudar, Reconquista.

Escuela San Martín de Porres, Santa Fe.

SANTIAGO DEL ESTERO
Escuela Agrotécnica de Fundación Gottau en Santos Lugares, Santiago del Estero.

TUCUMÁN
Fundación La Vidalita, San Miguel de Tucumán.

Escuela Reconquista, Alberdi.

• Finalizados durante 2013.

TODOS SOMOS PROTAGONISTAS 2013
Hospital General de Agudos Bernardino Rivadavia, Ciudad de Buenos Aires.

Jardín de Infantes Hugo Stunz, La Plata.

Ludoteca Madre Teresa, Máximo Paz.

Fundación Alfarcito, Rosario de Lerma, Salta.

TECHO, Barrio San Jorge, Pilar, Pcia. de Bs. As.

CeraMIA, Villa Martelli, Pcia. de Bs. As.

Hábitat para la Humanidad, La Boca, Ciudad de Buenos Aires.



Acciones destacadas 2013

PRIAR por los inundados

764 BOLSONES DONADOS

A raíz de las múltiples inundaciones provocadas en distintos barrios de la Ciudad de Buenos Aires y en la localidad de La Plata, los voluntarios lanzaron una Campaña Nacional PRIAR para responder a las necesidades de las familias de los colaboradores y de la comunidad de La Plata, a través del colegio Centenario, el Hospital José Ingeniero, Schoenstatt La Plata, Presente Escuelas Rurales de Ensenada, Colegio Castañeda y Colegio San Cayetano. También se organizó un proyecto “Todos somos protagonistas” de un día de mejora de infraestructura en el Jardín de Infantes N°6 “Hugo Stunz” con colaboradores de Zona Sur y de áreas centrales. Los fondos recaudados se destinaron a la compra de mesas, bancos, pizarrones y material de obra que usaron más de 40 voluntarios para reacondicionar el jardín. Al final de la actividad, los niños que asisten al jardín se acercaron a ver las aulas restauradas y equipadas, y a compartir con los voluntarios un show de payasos.



PRIAR por la salud

70 GERENTES VOLUNTARIOS

Con el fin de continuar la articulación de PRIAR con la gestión de programas de Responsabilidad Social Corporativa, se realizó la segunda actividad de voluntariado junto al Programa de Mejora de Hospitales y Centros de Salud. Setenta gerentes de la Comunidad de Líderes asistieron al Hospital Rivadavia para reacondicionar la Sala de Internación Clínica de Hombres N°10 para mejorar la estadía de 30 pacientes. El Banco impulsó la refacción de todos los cuartos que comprenden la sala de internación que alcanza de 1.000 a 1.200 internaciones anuales y la refacción a nuevo de los baños para pacientes y para personal del sector. A esta intervención, se sumó la ayuda de los voluntarios PRIAR gerentes del Banco que pintaron todas las salas y restauraron al menos 50 mesas de luz y sillas con pintura y cambio de ruedas. Además, gracias al apoyo de la Fundación Oficinas, se arregló la instalación eléctrica y se realizó un nuevo mobiliario para la sala de enfermería. Y junto al apoyo de clientes y proveedores, se calefaccionó la sala con la donación de 7 estufas.



PRIAR por el bienestar de las comunidades rurales

200 NIÑOS, JÓVENES Y ADULTOS BENEFICIARIOS

La gerencia de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos del Banco llevó adelante un trabajo de integración para ayudar a la Fundación Alfarcito de la provincia de Salta. Los colaboradores, en el marco de PRIAR, trabajaron durante tres meses divididos en equipos para poder adquirir conocimientos y generar recursos para brindar su ayuda a la Fundación. Contaron con el apoyo de otros sectores del Banco como Ingeniería y Mantenimiento, Compras y Gastronomía y de clientes, proveedores y organizaciones sociales como Conciencia, Fundación Oficinas y la Universidad Nacional de Flores. Los 74 voluntarios visitaron las comunidades de El Rosal y de Alfarcito y realizaron diversas actividades para mejorar las instalaciones de ambas comunidades, compartieron actividades recreativas con los niños y un taller de educación financiera con los jóvenes y adultos responsables de emprendimientos productivos.

CON EL APOYO DE LA ASESORÍA PROBONO DE BAIN COMPANY, EN 2013 REALIZAMOS UN PROCESO DE DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PARA EVALUAR OPORTUNIDADES DE MEJORA. EN ESE MARCO, IMPULSAMOS LA PRIMERA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE UN PROYECTO PRIAR CON LA EXPERIENCIA EN ALFARCITO, SALTA. LOS RESULTADOS FUERON:

90,74% NPS

LA EVALUACIÓN SE REPETIRÁ EN TODOS LOS PROYECTOS SOLIDARIOS QUE SE IMPULSEN A PARTIR DEL AÑO 2014.

52. Para conocer los proyectos desarrollados en 2013 ir a galiciasustentable.com/IS2013/IC y en la página del programa priar.org.ar

PROVEEDORES

COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA



LOS ACTORES SOCIALES NO SOLO DEMANDAN UN BUEN COMPORTAMIENTO DEL SECTOR PRIVADO EN EL MARCO DE LAS OPERACIONES DENTRO DE SUS NEGOCIOS, SINO QUE LA NUEVA “ESFERA DE INFLUENCIA” –COMO LA DEFINE LA NORMA ISO 26000– INCLUYE A LA CADENA DE SUMINISTROS.

ADEMÁS, DADAS LAS CARACTERÍSTICAS DE NUESTRO PAÍS DONDE EL 99,6% DE LAS EMPRESAS SON PYMES, EL SECTOR PRIVADO ARGENTINO EJERCE UNA GRAN INFLUENCIA EN EL DESARROLLO SOCIO ECONÓMICO. A TRAVÉS DE SU CAPACIDAD DE COMPRA, REGLAS CLARAS, Y POLÍTICAS Y ACCIONES RESPONSABLES GENERAN UN VALOR AGREGADO CLAVE PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE A NIVEL NACIONAL.

EN ESTE CONTEXTO, EN BANCO GALICIA IMPLEMENTAMOS PROCESOS TRANSPARENTES PARA LA SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES, CONTAMOS CON UN CÓDIGO DE CONDUCTA CON PRINCIPIOS Y VALORES QUE GUÍAN NUESTRAS ACCIONES, Y PROMOVEMOS LAS COMPRAS RESPONSABLES NO SOLO DENTRO DE NUESTRA ENTIDAD SINO EN TODA LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE LA DIFUSIÓN DE LA GUÍA DE PROVEEDORES SUSTENTABLES.

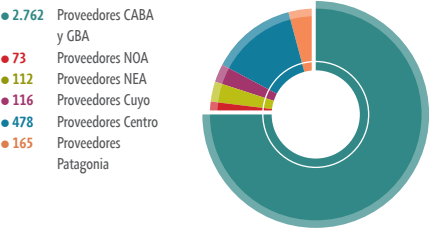
DE ESTA FORMA, TRABAJAMOS PARA CONSTRUIR RELACIONES SÓLIDAS Y DURADERAS CON NUESTRA CADENA DE VALOR, INCENTIVANDO SU DESARROLLO EMPRESARIAL Y ASEGURANDO UN SERVICIO DIFERENCIAL A NUESTROS CLIENTES.



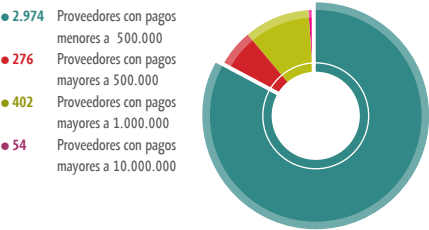
PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

3.706 PROVEEDORES ACTIVOS

Proveedores por zona del país



Cantidad de proveedores por facturación



53. Para conocer el Código completo ir a galiciasustentable.com/proveedores

PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN

G4-26

872 PROVEEDORES NUEVOS LEYERON Y FIRMARON EL CÓDIGO DE CONDUCTA Y LA POLÍTICA AMBIENTAL.

El proceso de contratación y selección de nuestros proveedores está definido dentro del Manual de Compras de la entidad. En este documento se detallan los pasos a seguir para la adquisición de productos y servicios que impactan en las operaciones de nuestro negocio, e incluye el Código de Ética de Compras, los Procedimientos Administrativos y la Política Comercial de Tratamiento de Proveedores. Tiene alcance a todo el Banco y todos los colaboradores que realizan compras tienen la obligación de conocerlo, con el objetivo de respetar los valores del Banco, la ética en la gestión y la transparencia en los procesos.

FIRMA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y POLÍTICA AMBIENTAL

Además, contamos desde 2007 con un Código de Conducta para proveedores que firman al momento de la contratación, de manera de garantizar el cumplimiento de nuestros Principios y Valores, el respeto por la ley, la lucha contra la corrupción, la lealtad comercial, honestidad y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Además, desde 2010 deben firmar nuestra Política Ambiental, comprometiéndose con el cuidado de los recursos



naturales dentro de las operaciones de sus negocios.

Toda esta documentación debe estar presentada al momento del alta del proveedor, junto con una declaración jurada en la cual la empresa da fe de su cumplimiento con la ley, normativa laboral y cualquier requerimiento necesario para poder cumplir con el contrato firmado con el Banco.

Para garantizar su cumplimiento, evaluamos a los proveedores que consideramos críticos o que pueden llegar a presentar un posible riesgo en la continuidad de nuestro negocio. Las evaluaciones se realizan mediante una visita presencial al proveedor y se tienen en cuenta aspectos relacionados con estándares sociales y ambientales.

ASPECTOS INCLUIDOS EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES⁵³

- PRINCIPIOS Y VALORES DE BANCO GALICIA.
- PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.
- RESPONSABILIDAD, SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
- RESPETO POR LA LEY Y TRÁMITES IMPOSITIVOS.
- LEALTAD COMERCIAL Y HONESTIDAD.
- CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE Y RESPETO POR SU NORMATIVA.
- LEGITIMACIÓN DE LA IGUALDAD Y DIVERSIDAD.
- CUMPLIMIENTO DE LEYES LABORALES Y UN AMBIENTE DIGNO DE TRABAJO.

COMPRAS RESPONSABLES PARA BENEFICIO DEL AMBIENTE Y LAS COMUNIDADES LOCALES

En Banco Galicia buscamos trascender las relaciones comerciales, estableciendo relaciones de confianza, transparencia y respeto que nos permitan a ambos crecer en un ámbito de responsabilidad y sustentabilidad. Es por eso que nuestras acciones con proveedores apuntan al desarrollo de sus empresas, al mismo tiempo que incrementa la eficiencia operativa y el uso adecuado de los recursos para lograr un beneficio mutuo, y generar valor social y ambiental en nuestra gestión del negocio.

En este marco, realizamos compras inclusivas contratando a proveedores que generen un impacto positivo en el ambiente y en las comunidades locales. Son empresas sociales, emprendimientos individuales, organizaciones sociales y Pymes que trabajan con criterios de sustentabilidad social y/o ambiental.

ESTE AÑO, COMPRAMOS PRODUCTOS Y CONTRATAMOS SERVICIOS, ENTRE OTRAS, DE LAS SIGUIENTES ORGANIZACIONES:

- PROYECTO COOPERATIVA GRÁFICA ARTESANAL
- PROYECTO PRODUCTIVO CON CERÁMICA - CERAMIA
- OBRA - INSPIRACIÓN SUSTENTABLE
- PLANTARSE - ORGANIZACIÓN SOCIAL
- TALLER LOS NARANJOS
- FUNDACIÓN SAN JOSÉ PROVIDENTE
- COMEDOR "LOS BAJITOS"
- FUNDACIÓN SILATAJ
- FUNDACIÓN MEDIA PILA PAÍS
- FUNDACIÓN PROYUNGAS

Guía de Proveedores Sustentables

Con el objetivo de promover un consumo responsable y continuar trabajando sobre su cadena de valor, este año lanzamos la segunda edición de la Guía de Proveedores Sustentables que desarrollamos junto a Nesst, donde incorporamos 20 nuevos proveedores de productos y servicios para ampliar la posibilidad de elección de los usuarios. Todos los proveedores participantes se encuentran ordenados por rubro; y en la descripción de cada uno de ellos se destaca el producto o servicio que ofrece, la misión social, los datos de contacto y la información administrativa junto a las referencias de trabajos realizados.

AMBIENTE

COMPROMISO CON LA EFICIENCIA



LUEGO DE 20 AÑOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN MATERIA AMBIENTAL, SE HA CONSTATADO QUE CERCA DE LAS DOS TERCERAS PARTES DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA NATURALEZA A LA HUMANIDAD ESTÁN DECRECIENDO A NIVEL MUNDIAL. EN EFECTO, LOS BENEFICIOS OBTENIDOS A PARTIR DE NUESTRA TRANSFORMACIÓN DEL PLANETA SE HAN LOGRADO MEDIANTE UNA REDUCCIÓN DE LOS BIENES DE CAPITAL NATURAL.

ES CASI IMPOSIBLE PENSAR EN UNA ESTRATEGIA CORPORATIVA SIN TENER EN CUENTA LOS IMPACTOS AMBIENTALES DE LAS ACCIONES ASOCIADAS. LA DIVERSIDAD DE LOS TEMAS AMBIENTALES ES TAN AMPLIA QUE CUBRE PRÁCTICAMENTE TODOS LOS ASPECTOS DE LA GESTIÓN EMPRESARIA.

HOY EN DÍA EXISTE UN GRUPO PRIORITARIO DE TEMÁTICAS AMBIENTALES QUE SE ABORDAN EN LAS CORPORACIONES: CAMBIO CLIMÁTICO, MANEJO DE ECOSISTEMAS, GOBERNANZA AMBIENTAL Y EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS DE LA CADENA DE VALOR DE LAS ORGANIZACIONES.

EN RESPUESTA A ESTOS DESAFÍOS DESDE BANCO GALICIA EXISTE UN FUERTE COMPROMISO CON EL CUIDADO DEL AMBIENTE, HABIENDO LOGRADO POSICIONARNOS ENTRE LOS MEJORES BANCOS ARGENTINOS EN TERMINOS DE ESTRATEGIA AMBIENTAL.

ES YA UNA PREMISA FUNDAMENTAL PARA EL BANCO INCORPORAR AÑO A AÑO NUEVOS DESAFÍOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN TÉRMINOS DE GESTIÓN AMBIENTAL.

EN RESPUESTA A LAS NECESIDADES CADA VEZ MÁS CRECIENTES DE HACER UN USO MÁS EFICIENTE DE LA ENERGÍA Y LOS RECURSOS UTILIZADOS POR LA CADENA DE VALOR DE LAS ORGANIZACIONES, BANCO GALICIA HA PUESTO EN MARCHA UNA SERIE DE PROYECTOS DESTINADOS A TOMAR ACCIÓN EFECTIVA EN ESTAS TEMÁTICAS.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

EL FOCO DE TODAS LAS ACCIONES DE LA ESTRATEGIA AMBIENTAL DE BANCO GALICIA SE FUNDAMENTA EN LA EFECTIVIDAD Y MEJORA CONTINUA DE SU SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, QUE ABARCA TODA LA ORGANIZACIÓN, CERTIFICADO BAJO ISO 14001 PARA LA TORRE CORPORATIVA. A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE 4 PROGRAMAS FUNDAMENTALES: CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL, OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS, RIESGOS INDIRECTOS Y USO RACIONAL DE ENERGÍA, AGUA Y GAS; PROFUNDIZAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA Y EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL.

ISO 14001

ESTE AÑO BUREAU VERITAS REALIZÓ LA PRIMERA AUDITORÍA DE VIGILANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA LA TORRE CORPORATIVA DE BANCO GALICIA BAJO LA NORMA ISO 14001:2004, EN BASE A LA RECERTIFICACIÓN OBTENIDA EN 2012.



Programa de concientización ambiental

G4-26, G4-27

94,5%

DE LOS COLABORADORES DE LA TORRE CORPORATIVA ENCUESTADOS AFIRMÓ CONOCER LAS INICIATIVAS DEL BANCO PARA REDUCIR SU IMPACTO AMBIENTAL

Fortalecemos continuamente las iniciativas para la toma de conciencia ambiental de nuestro público interno con la finalidad de fomentar mejoras en nuestro desempeño ambiental.

Las principales iniciativas que realizamos durante el 2013 fueron:

- **Visitas a la Torre Corporativa:** realizamos 9 recorridas a la Torre, de las cuales participaron 149 colaboradores logrando fomentar una mayor toma de conciencia acerca de los aspectos e impactos ambientales de nuestra actividad.
- **5ta edición del Concurso de Dibujo Ambiental:** con el objetivo de concientizar a los chicos en temas de medio ambiente, se convocó a los hijos de colaboradores y niños de escuelas de PRIAR a participar en el concurso de dibujo. La convocatoria este año contó con la participación de 360 chicos, un 150% más que el año pasado.
- **Cursos on line de Gestión Ambiental:** durante el 2013, 332 colaboradores incrementaron su conocimiento en la aplicación de la Norma ISO 14001.
- **Reducción del uso de vasos plásticos:** gracias a la campaña que fomenta el uso de tazas, logramos reducir en un 9% la cantidad de vasos plásticos utilizados en las máquinas de café de la Torre Corporativa.

- **Material informativo de comunicación y concientización ambiental:** este año realizamos más de 550 comunicaciones de concientización ambiental. A través de nuestros canales internos y externos difundimos información sobre nuestra gestión.

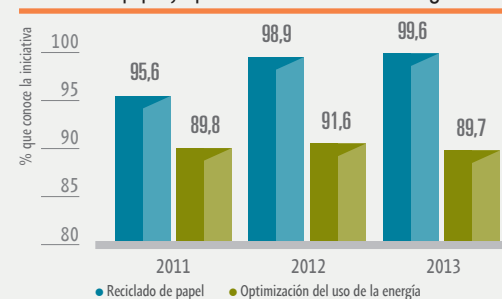
- **Campaña de Concientización de Reciclado de papel y residuos:** se realizaron actividades orientadas a buenas prácticas relacionadas con el reciclado, la reutilización y la correcta disposición de residuos, haciendo hincapié en papel.

- **Talleres educativos ambientales en escuelas:** Banco Galicia acompaña la iniciativa de Vida Silvestre sobre Educación Ambiental. promoviendo que los participantes valoren los recursos naturales como sustento de la vida en el planeta.

ENCUESTA AMBIENTAL

REALIZAMOS ENCUESTAS AMBIENTALES TELEFÓNICAS A 289 COLABORADORES DE LA TORRE CORPORATIVA CON EL OBJETIVO DE OBTENER UN DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN ACERCA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL. ESTE AÑO, PODEMOS DESTACAR QUE UN 99,6% DE LOS ENCUESTADOS AFIRMARON CONOCER LAS INICIATIVAS RELACIONADAS CON EL RECICLADO DEL PAPEL Y UN 89,7% LAS ACCIONES RELACIONADAS CON LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DE LA ENERGÍA.

Reciclado de papel y optimización del uso de la energía



Programa de optimización de los recursos

6% DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL PARA TODO EL BANCO GRACIAS A LOS ESFUERZOS DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE SU USO

Gestión de Residuos

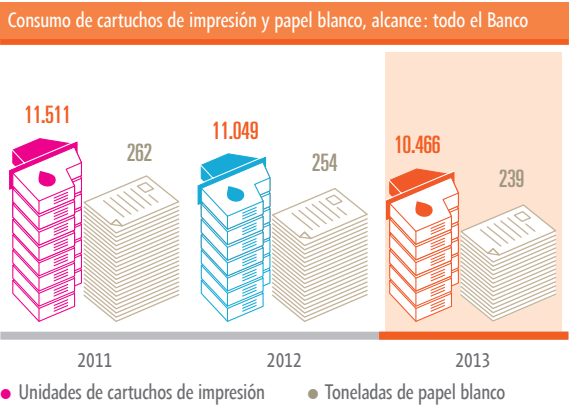
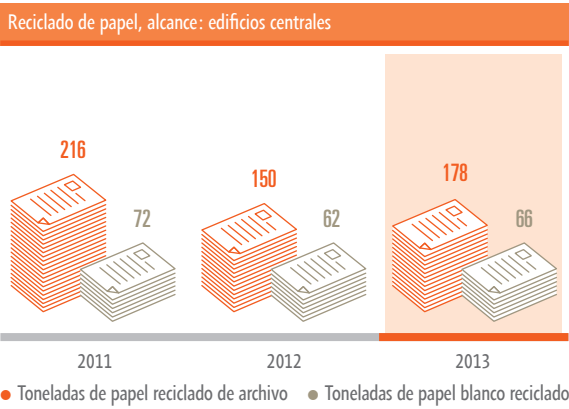
- **Reciclado de tapitas de plástico:** durante el 2013 se juntaron 926 kg de tapitas de plástico para el Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan.
- **Reciclado de bolsas de correspondencia interna:** este año se gestionó la confección de 180 mochilas y 180 cartucheras, a partir de bolsines en desuso, entregados a 6 escuelas del interior del país.
- **Residuos electrónicos:** este año, se dispusieron 100,5 toneladas de residuos electrónicos a través de un proveedor especializado y se donaron 6.238 bienes a organizaciones sociales.
- **Residuos especiales:** 1.059 kg de lámparas y tubos fluorescentes, más de 500 kg de residuos especiales de nuestra Torre Corporativa, Casa Matriz y edificio Perón 518, y 290 lts de aceites vegetales usados fueron entregados para su tratamiento y disposición final a empresas especializadas.
- **Residuos de cartuchos de tóner:** este año 2.634 cartuchos fueron devueltos a nuestros proveedores, quienes los reutilizan para fabricar cartuchos nuevos, evitando el consumo de más recursos.



Gestión de Insumos de Oficina

Gestionamos nuestros consumos de papel y cartuchos de impresión, con el objetivo de optimizar el consumo de materiales de oficina, recursos que se utilizan de manera intensiva en nuestra actividad.

- **Consumo de sobres reutilizables:** se reutilizaron 464.250 sobres. Se incorporó una leyenda en el sobre para incentivar la reutilización de los sobres de uso interno de 4 casillas.
- **Consumo de papel blanco certificado y cartuchos de impresión:** Banco Galicia utiliza papel certificado FSC o Bagazo de caña de azúcar tanto para uso interno como para resúmenes de tarjetas de créditos y terminales de autoservicios.
- **Reciclado de papel:** en Banco Galicia promovemos el reciclado de papel en todas nuestras oficinas y sucursales. Este año, reciclamos 66 toneladas de papel en nuestras oficinas centrales y 178 toneladas de papel de archivo.



Buenas prácticas de consumo responsable de papel de oficina






Acciones destacadas 2013

- **Reutilización de papel para escuelas:** donamos 120.000 hojas a la Fundación “Útiles por la Esperanza” para la confección de más de 7.200 cuadernos escolares para escuelas del interior del país.
- **Promoción del proceso de reciclado del papel y cartón en Rafaela:** colaboramos en el proyecto Rafaela + Sustentable apoyando la transformación del SUM del Parque tecnológico del Reciclado en un espacio de concientización visual sobre el ciclo de vida de los distintos residuos.
- **Donación de papel en sucursales:** la sucursal Liniers donó 176 kg de papel para reciclar a la Fundación Garrahan.

Programa de uso racional de la energía, agua y gas natural

9% DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ELECTRICIDAD MEDIANTE DISTINTAS INICIATIVAS DE CONCIENTIZACIÓN Y MEJORA EDILICIA

Durante el 2013, logramos consolidar un consumo constante de los recursos con una reducción anual del consumo per cápita en la torre corporativa.

UTILIDADES		CONSUMO ANUAL		
 Agua ⁵⁴		2011	2012	2013
	m³	37.639	167.979	185.107
 Gas Natural ⁵⁵	m³	74.926	288.847	289.696
	GJ	2.922	11.265	11.298
 Electricidad ⁵⁶	MWh	20.048	55.551	50.651
	GJ	72.173	199.982	182.342
 Gasoil ⁵⁷	Litros	13.986	28.095	39.880
	GJ	509	1.017	1.452
 Nafta ⁵⁷	Litros	-	-	21.866
	GJ	-	-	722

Teniendo en cuenta estos valores, en Banco Galicia tenemos un ratio de intensidad energética de 0,86 GJ. Esto quiere decir que por cada m² de oficina o sucursales, se requirieron 0,86 GJ para operar durante el transcurso del 2013.

54. Se incluye el consumo estimado de 259 sucursales. De acuerdo a lo establecido por la distribuidora de agua el consumo por m² mensual es del orden de los 83,35 litros; considerando la superficie de 136.543,72 da un total anual del orden de 136.571,03 m³ para sucursales.

55. 1m³ de gas natural = 0,0390 GJ

56. 1 MWh = 3,6 GJ

57. 1 litro de gasoil = 0,0364 GJ y 1 litro de nafta = 0,0330 GJ.



Programa de riesgos ambientales indirectos

368

PROYECTOS DE INVERSIÓN DE CLIENTES ANALIZADOS EN MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL

1.714,73

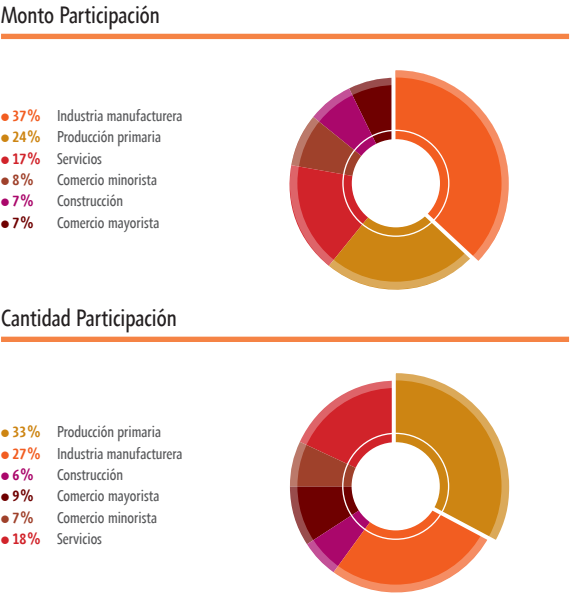
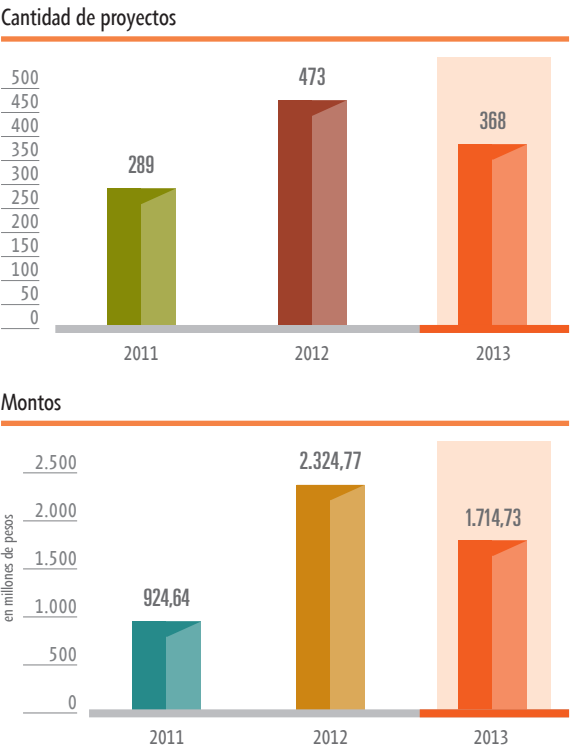
MILLONES DE PESOS INVOLUCRADOS

• **Sistema de Evaluación Ambiental:** durante el año 2013 se llevó a cabo exitosamente la implementación del sistema para la evaluación del riesgo ambiental en operaciones de crédito en todo el país.

Como parte de la implementación, el sector “Análisis Sectorial y Ambiental” del Área Créditos, acompañó la iniciativa con capacitaciones presenciales donde participaron 49 personas alcanzando un total de 98 horas y con cursos on line donde participaron 329 personas, para aprender sobre el uso de la herramienta SEA (Sistema de Evaluación Ambiental).

• **Análisis de Riesgo Ambiental en Operaciones de Crédito:** durante el año 2013 se realizó análisis del riesgo ambiental a un total de 368 operaciones. El monto involucrado totalizó \$1.714,73 millones de pesos.

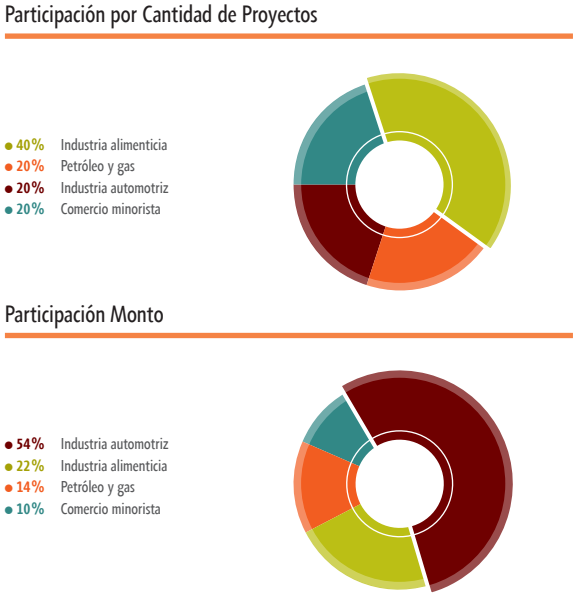
Evolución en cantidad y monto de los proyectos para los cuales se efectuó análisis de riesgo ambiental y social



• **Principios de Ecuador:** desde 2007, somos el primer y único banco argentino adherido a Principios de Ecuador, una iniciativa financiera internacional voluntaria que propone lineamientos para el análisis social y ambiental del crédito. El Banco aplica estos Principios para el financiamiento de Proyectos de inversión superiores a los \$25.000.000. Para ello, realizamos una evaluación que contempla el análisis de aspectos ambientales y sociales y prevé la calificación de ellos en 3 categorías de riesgo:

CRÉDITOS BAJO LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR			
Categoría Principios de Ecuador	Cantidad de proyectos evaluados		
	2011	2012	2013
A (alto)	0	0	0
B (mediano)	2	4	1
C (bajo)	21	49	4
Total	23	53	5

Distribución de Proyectos Evaluados por Actividad Económica 2013



CAPACITACIÓN A RESPONSABLES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL⁵⁸

CAPACITACIONES QUE CONTRIBUYEN A LA MEJORA CONTINUA DEL SGA

ESTE AÑO REALIZAMOS CUATRO CURSOS DE CAPACITACIÓN ORIENTADOS A LA MEJORA CONTINUA DE NUESTRO SGA. LOS COLABORADORES QUE REALIZAN ACTIVIDADES VINCULADAS AL SGA SE CAPACITARON EN:

- ASPECTOS AMBIENTALES DEL TRABAJO
- NORMATIVA ISO 14001
- MARCO NORMATIVO PARA LA REGULACIÓN SOBRE RAAE Y SEGUROS AMBIENTALES
- CURSO SOBRE GESTIÓN DE HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA

Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales

DETALLE DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES			
en pesos	2011	2012	2013
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costes de remediación.	30.504,10	30.504,10	30.504,10
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación del Banco.	415.567,52	937.365,72	761.487,91
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con proyectos externos al Banco.	382.736,90	414.220,89	933.427,68
Total gastos e inversiones ambientales	828.808,52	1.382.090,71	1.725.419,69

58. Para más información sobre las capacitaciones ver galiciasustentable.com/IS2013/IC

METAS ENERGÉTICAS

ESTE AÑO NOS ENFOCAMOS EN EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO DEL BANCO, REALIZADO EN 2012, A FIN DE DETERMINAR LAS FUENTES DE EMISIÓN DE MAYOR IMPACTO AMBIENTAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN. EL ANÁLISIS NOS DEMUESTRA QUE EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ES LA MAYOR FUENTE DE EMISIÓN. POR TAL MOTIVO CONTAMOS CON UN PROYECTO DE METAS ENERGÉTICAS DESTINADAS AL USO MÁS EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MEDIANO PLAZO TANTO EN EDIFICIOS CENTRALES COMO EN SUCURSALES.

Definición de metas energéticas

Hemos realizado un importante trabajo de ordenamiento, relevamiento y recopilación de información a fin de contar con los datos necesarios para poder establecer criterios que nos permitan trabajar con la definición de una meta energética en el mediano plazo.

Para realizar el análisis hemos tomado datos de consumo de energía eléctrica en edificios centrales⁵⁹ y sucursales⁶⁰ correspondientes al período de Enero a Diciembre de 2013. La finalidad de la toma de información fue la de poder establecer un promedio de consumo en términos de intensidad energética medida en kW/m²/año⁶¹. Este promedio nos servirá como guía o referencia para proyectar un proceso de mejora continua de este promedio, año tras año. Por tal motivo, la meta energética está asociada con la posibilidad de mejorar en el 2014 el promedio de referencia del año 2013.

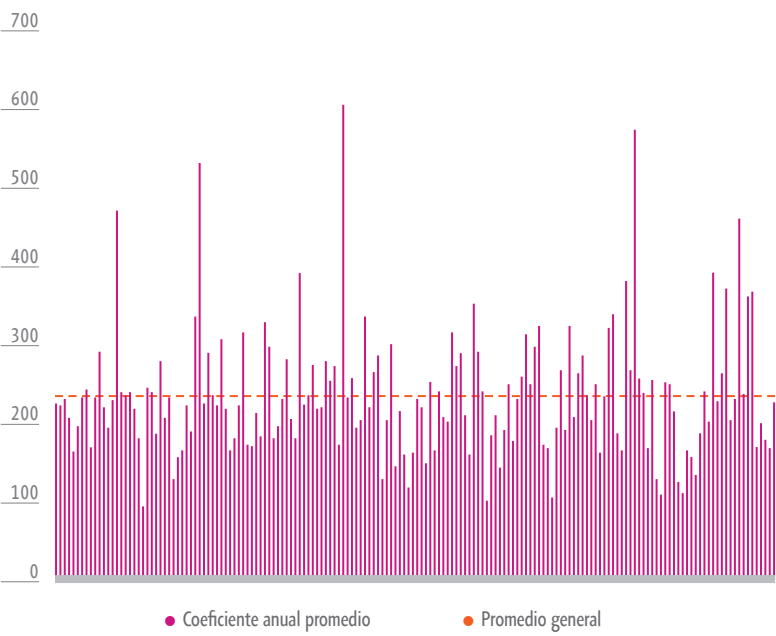
DATOS RELEVADOS	PROMEDIO - LÍNEA BASE
Sobre un total de 166 sucursales con datos correspondientes a los meses de enero a diciembre.	234 (kWh/m²)
Sobre la totalidad de Edificios centrales con datos correspondientes a los meses de enero a diciembre.	249 (kWh/m²)

Es importante destacar que la meta energética se basa en reducir el promedio general en edificios centrales, por un lado y en sucursales por el otro, a través de la implementación de planes de acción destinados a tener un impacto positivo en la reducción del consumo de energía eléctrica.

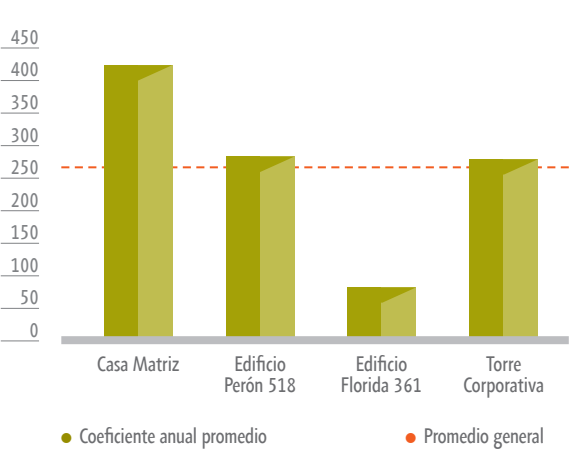
El conjunto de acciones que se implementarán tanto en sucursales y edificios centrales para posibilitar una reducción del consumo de energía eléctrica se fundamenta en tres criterios, enfocados en promover acciones en el uso racional de los aires acondicionados y en la iluminación:

- Implementar y/o concientizar en buenas prácticas de ahorro energético,
- Implementar un conjunto de mejoras de infraestructura,
- Fortalecer las rutinas de mantenimiento preventivo.

Sucursales - Relación entre el promedio y el consumo



Edificios Centrales - Relación entre el promedio y el consumo

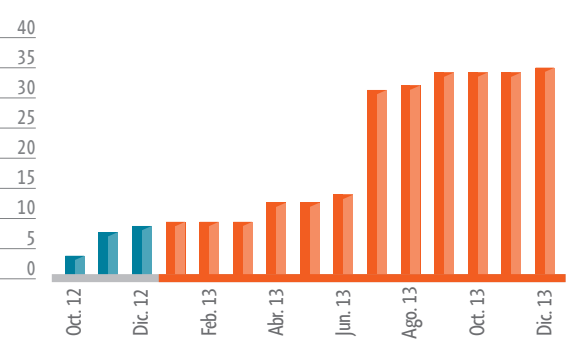


SUCURSALES ECO RESPONSABLES 2013

EN 2013, CONTINUAMOS CON LA PROMOCIÓN DEL CUIDADO DEL AMBIENTE EN SUCURSALES A TRAVÉS DE INICIATIVAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE RESIDUOS Y LA CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES.

A través del proyecto de “sucursales eco responsables” invitamos a todas las sucursales a reciclar papeles y cartones y cuidar los recursos naturales en los lugares de trabajo.

Cantidad de sucursales eco responsables (acumulado)



Reconocimiento
Gracias por tu compromiso ambiental

Distinguimos a las primeras sucursales eco responsables que demostraron un compromiso ambiental, sumándose al Programa de separación voluntaria de residuos.

La primera edición del premio anual GRACIAS en la categoría “Gracias por tu Gestión Ambiental”, destacó el compromiso de cada uno de los integrantes de los equipos de las sucursales ganadoras, por el cuidado del ambiente en sus acciones diarias.

Sucursales ganadoras:

111 Rafaela, 375 Esquel, 182 Parera, 42 Morón, 335 San Isidro Golf, 25 Villa Crespo, 31 Bariloche, 109 San Francisco.



Separación de residuos en sucursales de la Ciudad de Buenos Aires

Banco Galicia, como parte del “Programa de Empresas amigas de Ciudad Verde”, colabora con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en la separación y recolección de residuos en forma diferenciada.

Esta iniciativa además, tiene el objetivo de continuar reforzando nuestro compromiso con un desarrollo sustentable, en el marco de nuestra Política Ambiental y del Sistema de Gestión Ambiental.



59. Los edificios centrales fueron incluidos en su totalidad.
60. Para las sucursales se utilizó un set de 166 sucursales sobre un universo de 246. La diferencia de 80 sucursales se debe a que no se disponen de datos de consumo eléctrico, por lo tanto quedan excluidas de la estimación del promedio de referencia (esta diferencia representa un 32% de datos que no son contemplados). De las 80 sucursales mencionadas, 63 no son de CABA que es donde se registran los mayores niveles de consumo eléctrico. Para aquellas sucursales utilizadas donde faltaban valores de consumo de algunos meses, se realizaron estimaciones para completar el año. Los valores fueron estimados siguiendo un criterio de estacionalidad climática basándonos en dos estaciones: estación cálida (noviembre, diciembre, enero y febrero) que son los meses donde se registran los mayores niveles de consumo y estación fría (marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre) donde se registran los valores más bajos de consumo.
61. La intensidad energética es una medida de energía estandarizada, reflejando el consumo energético según un nivel de actividad o superficie como es el Caso de Banco Galicia.

FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL, CUARTA CONVOCATORIA “FUENTES DE ENERGÍAS RENOVABLES”⁶²

+60	PROYECTOS RECIBIDOS
15	PROVINCIAS REPRESENTADAS A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES
5	PRESTIGIOSOS ESPECIALISTAS ACTUARON DE JURADO

El Fondo para la Conservación Ambiental (FOCA) nace en 2010 con el objeto de financiar proyectos de investigación que procuren la conservación del ambiente, contribuyendo a un real desarrollo del conocimiento científico y de manera directa a la sustentabilidad global.

Este año, en concordancia con el Día Mundial del Medio Ambiente, lanzamos la cuarta edición del FOCA, en la cual investigadores y organizaciones de la sociedad civil presentaron sus proyectos sobre “Fuentes de energías renovables”. Recibimos 62 proyectos de distintos investigadores y organizaciones de todo el país. Esta iniciativa cuenta a partir de 2012 con el apoyo institucional de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y de la Administración de Parques Nacionales.

GANADOR	INSTITUCIÓN	PROVINCIA	TÍTULO DEL PROYECTO
TULA, ROBERTO MANUEL	UTN	CABA	Aprovechamiento de la energía undimotriz
SENN, JORGE	Universidad Nacional de Misiones	Misiones	Optimización de sistemas de producción en base a secaderos solar-biomasa
GALLO MENDOZA, LUCAS	INTA	Santa Fe	Biodigestores tubulares: una estrategia para la generación de biogás y reducción de impactos ambientales negativos en el NEA.
MAGRI, LEONARDO	Fundación Sustentator	CABA	Desarrollo de colectores solares sociales autofabricables
LARRONDO, SUSANA ADELINA	CONICET	Buenos Aires	Nanocerámicos para la producción sustentable de energía a partir de biogás proveniente de desechos domiciliarios

Las fuentes de energía convencionales o no renovables, provienen de fuentes que se agotan, como ser uranio, gas de yacimientos, carbón y petróleo. Las fuentes alternativas o renovables de energía son aquellas que no se agotan, como ser el sol, el viento (energía eólica), la fuerza de la atracción gravitatoria de la luna (energía mareomotriz), los procesos geotérmicos en la corteza terrestre (energía geotérmica), todas estas de mucho menor impacto ambiental que las convencionales.

En 2013, además, lanzamos el análisis de la segunda edición 2011 y principales resultados de los proyectos financiados a través de FOCA, bajo la temática “Conservación de Bosques como Ecosistema”. Este es el segundo tomo de una serie de ejemplares coleccionables que se lanzan a partir de los dos años de otorgados los fondos, tiempo de finalización de los Proyectos de cada edición, con los resultados del trabajo realizado.

62. Para conocer el jurado y las menciones especiales de FOCA ver galiciasustentable.com/IS2013/IC

Indicadores Primarios de Desempeño (IBASE)

G4-22

	2013		2012			
Base de cálculo	Monto (pesos)		Monto (pesos)			
Ingreso neto (IN)	1.836.000.000,00		1.301.100.000,00			
Ingreso operativo (ION)	6.441.000.000,00		4.691.245.000,00			
Nómina de pago bruto (NPB)	1.074.530.304,48		921.894.130,85			
Indicadores sociales internos	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Cargas sociales obligatorias	349.413.259,27	30,46	5,42	276.742.432,33	30,02	5,90
Salud ⁶³	18.430.024,44	1,61	0,29	12.255.130,65	1,33	0,26
Educación ⁶³	790.000,00	0,07	0,01	632.512,42	0,07	0,01
Cultura ⁶³	24.397.151,00	2,13	0,38	5.866.961,53	0,64	0,13
Desarrollo profesional y capacitación ⁶³	15.878.205,61	1,38	0,25	14.167.147,61	1,54	0,30
Guarderías y asistencia para el cuidado infantil ⁶³	13.224.224,00	1,15	0,21	7.125.334,96	0,77	0,15
Total indicadores internos	422.132.864,32	36,80	6,56	316.789.519,53	34,36	6,75
Indicadores sociales externos	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Educación	5.649.140,27	0,49	0,09	3.983.586,79	0,43	0,08
Promoción laboral	2.736.492,93	0,24	0,04	1.930.634,24	0,21	0,04
Salud e inclusión social	2.528.367,70	0,22	0,04	2.488.376,15	0,27	0,05
Voluntariado corporativo	361.551,15	0,03	0,01	163.683,22	0,02	0,00
Restauración de patrimonio cultural	158.000,00	0,01	0,00	206.359,02	0,02	0,00
Apoyos institucionales	401.950,48	0,04	0,01	290.788,74	0,03	0,01
Contribución total a la sociedad	11.835.502,53	1,03	0,18	9.063.428,16	0,98	0,19
Impuestos (sin incluir cargas sociales)	2.801.030.111,71	244,15	43,49	1.623.803.952,13	176,14	34,61
Total indicadores externos	2.812.865.614,24	245,18	43,67	1.632.867.380,29	177,12	34,81
Indicadores ambientales	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Total de las inversiones en medio ambiente	1.725.419,69	0,15	0,03	1.382.090,71	0,15	0,03
Indicadores del personal						
Número de empleados al final del ejercicio	5.487			5.734		
Número de admisiones durante el ejercicio	174			807		
Tasa de rotación (%)	5,42			8,15		
Cantidad de empleados mayores a 45 años	1.232			1.233		
Cantidad de empleados mujeres	2.794			2.913		
% de cargos gerenciales ocupados por mujeres	21,13			24,64		
Información relevante acerca de RSC						
Total de accidentes relacionados con el trabajo	78			79		
Los proyectos sociales y/o ambientales fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Gerencia de RSC			Gerencia de RSC		
Los estándares de salud y seguridad en el trabajo fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Directorio y Gerentes			Directorio y Gerentes		
En relación con asuntos sindicales y negociación colectiva, la entidad...	sigue las normas de la OIT			sigue las normas de la OIT		
Días perdidos por huelgas	0			0		
Cantidad de delegados sindicales	112			109		
Al seleccionar proveedores, los mismos estándares de responsabilidad ética, ambiental y social de la entidad:	son exigidos			son exigidos		
Para empleados involucrados en actividades voluntarias, la entidad...	apoya e incentiva			apoya e incentiva		
Valor agregado total (cifras en miles de pesos) ⁶⁴						
Valor agregado total	7.441.515,17			4.899.803,00		
Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa	-			-		
Valor agregado neto	7.441.515,17			4.899.803,00		
Valor agregado distribuido						
- Gobierno (impuestos)	1.878.187,89			752.242,00		
- Dividendos de accionistas	-			-		
- Reinversión de ganancias ⁶⁵	3.174.664,83			2.315.679,00		
- Empleados ⁶⁶	2.388.662,20			1.831.882,00		

63. Aluden a aportes voluntarios que realizó Banco Galicia. En el caso de “Educación”, a partir del año 2011, se incluye únicamente el monto de las cajas de útiles efectivamente entregadas por el Banco a sus empleados al 31 de diciembre del año reportado.

64. El valor agregado total representa la riqueza en términos monetarios que genera el Banco y que distribuye entre los distintos grupos de interés. Así, los empleados reciben parte del valor agregado a través de su remuneración, de los aportes de seguridad social y de los

beneficios otorgados; el Estado lo hace por medio de los impuestos, tasas y contribuciones percibidas; los accionistas a través de la distribución de utilidades; y el Banco reinvierte parte del valor agregado que genera, destinándolo a mantener y/o incrementar la capacidad de generación de riqueza e invirtiendo en la comunidad.

65. Incluye reinversión de ganancia y el resultado del ejercicio neto de dividendos en efectivo.

66. Incluye servicios administrativos contratados.

Indicadores GRI Guía G4 – Contenidos Generales (General Standard Disclosures)

Informe de Sustentabilidad 2013 de Banco Galicia fue elaborado siguiendo las recomendaciones de la nueva Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), lanzada en mayo de 2013, con los Suplementos Sectoriales para la industria financiera.

A partir de la información publicada en este documento, junto con el Informe complementario disponible en galiciasustentable.com, Banco Galicia alcanzó la opción exhaustiva “de conformidad” con la Guía G4, obteniendo la verificación de PWC Argentina y de GRI a través del “Materiality Matters’ check”. A su vez, presenta la Comunicación sobre el Progreso 2013 dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

A continuación presentamos un resumen de la Tabla GRI que se encuentra completa en galiciasustentable.com/IS2013



Contenidos Generales	Sección/ Respuesta	Verificación Externa - p.75
Estrategia y Análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	4-5
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	11-13, 16-17, 20-21, 42-45, 58-59, 64-65, 69, IC
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	10
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	10, 20-28, IC
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Buenos Aires, Argentina
G4-6	Países en los que opera la organización.	Banco Galicia no realiza actividades significativas en el exterior.
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	10
G4-8	Mercados servidos.	10, 20-28, IC
G4-9	Dimensiones de la organización.	11, 69
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	34, IC
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	69 99,31% de empleados con convenio colectivo de trabajo
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	18-19, 56
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	No se realizaron cambios significativos.
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	13, 60, 64-65, IC
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	16-17, 44, 49-51, 65, 68
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	16-19, 65, IC
Aspectos materiales identificados y Cobertura		
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	El Informe de Sustentabilidad 2013, al igual que la Memoria y balance del Banco, alcanza a Banco Galicia y sus empresas vinculadas: Tarjetas Regionales S.A. (el Banco posee el 77 % del capital) y Compañía Financiera Argentina S.A. (el Banco posee el 97 % del capital). El 99,62 % de las acciones de Banco Galicia son controladas por el Grupo Financiero Galicia.
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	7-9, IC
G4-19	Listado de aspectos materiales.	9, IC
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	IC El Análisis de materialidad alcanza a Banco Galicia y sus empresas vinculadas.
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	IC
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	69, IC En todos los casos en los cuales la reexpresión de la información afectó la comparabilidad inter-anual de las tablas presentadas, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se realizaron cambios significativos.

Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas



Red Pacto Mundial Argentina

Contenidos Generales	Sección/ Respuesta	Verificación Externa - p.75
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	18-19, IC
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	18-19, IC
G4-26	Descripción del enfoques adoptado para la participación de los grupos de interés.	6-10, 16-17, 30-31, 34, 45, 56, 60-61, IC
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	9, 30-31, 34-35, 45, 60-61, IC
Perfil del Reporte		
G4-28	Período objeto de la memoria.	Año 2013
G4-29	Fecha de la última memoria.	Año 2012
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	76
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	70-75, IC El Informe de Sustentabilidad 2013 de Banco Galicia alcanzó la opción exhaustiva "de conformidad" con la Guía G4 de GRI.
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	75, IC
Gobierno Corporativo		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	12-13, IC
G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	12-13, IC
G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	12-13, IC
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	12-13, IC
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	12-13, IC
G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	12-13, IC
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	12-13, CGS
G4-41	Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	10, 12-13, IC, CGS
G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	12-13, IC, CGS
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	7-9, 12-13, IC, CGS
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	12-13, IC, CGS Durante 2013 no se registraron cambios en la composición del gobierno corporativo del Banco como consecuencia de la evaluación realizada a sus miembros.
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	7-9, 12-13, IC El gobierno del Banco conoce y sigue las mediciones de la gestión de riesgos elaborada por el Área de Riesgo Operacional.
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	IC
G4-47	Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	7-9, 12
G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Daniel Antonio Llabias, Gerente General del Banco
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	12-13, IC Banco Galicia considera las "preocupaciones importantes" aquellas manifestaciones de los grupos de interés que puedan impactar en la gestión del negocio o en algún público clave del Banco. 12-13, IC
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que fueron comunicadas al órgano superior de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	13, IC
G4-51	Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	13, IC
G4-52	Proceso para determinar la remuneración.	13, IC
G4-53	Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de Banco Galicia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad. Ídem G4-54
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	
Ética e Integridad		
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	10, IC, CO
G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	10, IC
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	

Indicadores GRI Guía G4 – Contenidos Específicos (Specific Standard Disclosures)

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Sección	Verificación Externa - p.75
Presencia en el Mercado	DESEMPEÑO ECONÓMICO		
	Enfoque de gestión	7-9, IC Ante el contexto inflacionario que transita la Argentina en este momento, vemos relevante gestionar y comunicar los niveles de salarios y su relación con el SMVM. Por su parte, siendo que Banco Galicia es una entidad financiera de capitales nacionales, el valor por lo local toma una relevancia particular en nuestra gestión.	
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	✓
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	✓
Prácticas de Contratación	Enfoque de gestión	7-9, IC En Banco Galicia valoramos el impacto en el desarrollo económico que generamos al incluir proveedores Pymes y locales. Es por eso que buscamos comprar responsablemente y sumar año a año a emprendimientos sustentables a través de nuestras compras inclusivas.	
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	✓
Materiales	DESEMPEÑO AMBIENTAL		
	Enfoque de gestión	7-9, 13, 60, 62-63, IC, PA	
	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	✓
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	✓
		Los sobres reutilizables contienen un porcentaje de papel reciclado.	
Energía	Enfoque de gestión	7-9, 13, 60, 63, IC, PA	
	G4-EN3	Consumo energético interno.	✓
	G4-EN4	Consumo energético externo	✓
	G4-EN5	Intensidad energética	✓
	G4-EN6	Reducción del consumo energético.	✓
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	✓
Agua	Enfoque de gestión	7-9, 13, 60, 63, IC, PA	
	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	✓
		Existen 4 sucursales con toma de agua por perforación. Su consumo total agregado estimado es menor a los 161m³/mes. No resulta una afectación significativa.	
	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	✓
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	✓
Emisiones	Enfoque de gestión	7-9, 13, 60, IC, PA	
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	✓
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	✓
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	✓
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	✓
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	✓
	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	✓
	G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	✓
		Razones por omisión Este indicador no aplica a Banco Galicia siendo que es una entidad financiera y no emite NO, SO y otras emisiones en forma significativa.	
Efuentes y residuos	Enfoque de gestión	7-9, 13, 60, 62, IC, PA	
	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	✓
		Existen 4 sucursales con vertido a pozo absorbente y cámara séptica. Su consumo es del tipo domiciliario, y sus vertidos también. No resulta en vertidos significativos. El resto de las oficinas y sucursales del Banco se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio de saneamiento público.	
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	✓
		En las sucursales, por una limitación operativa de alcance, no se realizan mediciones aunque sí se gestionan los residuos.	
	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	✓
	G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	✓
	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	✓
		Todas las oficinas y sucursales de Banco Galicia se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.	

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Sección	Verificación Externa - p.75
Productos y servicios	Enfoque de gestión	7-9, 13, 60, 64-65, 67, IC, PA	
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	✓
		Como acción indirecta de mitigación de los impactos de productos y servicios, Banco Galicia busca transformar sus sucursales en sucursales Eco Responsables.	
	G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	✓
		Razones por omisión Por la naturaleza de sus actividades, Banco Galicia no recupera productos ni packaging para volver a ser reinsertados en el ciclo de producción.	
Cumplimiento normativo	Enfoque de gestión	7-9, 13, 60, IC, PA	
	G4-EN29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓
Evaluación Ambiental de Proveedores	Enfoque de gestión	7-9, 13, 56, 60, IC, CO, PA	
	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales.	✓
		56, CO, PA Durante 2013 hemos comenzado el proceso de visitas a proveedores para su evaluación social y ambiental. Hasta el momento realizamos una visita, resultando satisfactoria, y el desafío es ampliar el alcance durante 2014.	
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	✓
Empleo	DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE		
	Enfoque de gestión	7-9, 36, 56, IC	
	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	✓
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	✓
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	✓
Relaciones Empresa/ Trabajadores	Enfoque de gestión	7-9, IC	
	G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	✓
		Los períodos de preaviso contemplan lo establecido en las leyes laborales argentinas, y tienen relación con el nivel de cambio que tiene la persona en relación al puesto y locación de su nuevo trabajo.	
Formación y Educación	Enfoque de gestión	7-9, 37, IC	
	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	✓
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	✓
		10, 12-13, 37-39, 60-61, 65, IC Durante 2013 16 líderes del Banco fueron capacitados en DDHH.	
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	✓
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión	7-10, 36, IC El respeto por las personas y la lucha contra la discriminación son parte esencial de nuestra gestión en Recursos Humanos.	
	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	✓
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	Enfoque de gestión	7-10, 56, CO, IC, PA	
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	✓
	G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	✓
Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales	Enfoque de gestión	7-9, IC	
	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	✓
Inversión	DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
	Enfoque de gestión	7-9, IC	
	G4-HR1	Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	✓
	G4-HR2	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	✓
		Durante 2013 16 líderes del Banco fueron capacitados en DDHH.	
Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos	Enfoque de gestión	7-10, 60, CO, IC, PA	
	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	✓
	G4-HR11	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	✓



Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Sección	Verificación Externa - p.75
Comunidades Locales	DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD		
	Enfoque de gestión	7-10, 43-49, IC	
	G4-S01 Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	45, 49-52, IC	✓
	G4-S02 Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	45, 64-65, IC No se registraron impactos negativos en las comunidades locales por el desarrollo de las operaciones del Banco.	✓
Anti-corrupción	Enfoque de gestión	7-10, IC	
	G4-S03 Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10, 13, IC Todas las unidades de negocio son analizadas en materia de corrupción.	✓
	G4-S04 Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	10, 13, IC	✓
	G4-S05 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se registraron durante 2013 casos vinculados a hechos de corrupción en ninguna de las operaciones del Banco.	✓
	DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		
Salud y Seguridad del Cliente	Enfoque de gestión	7-10, 13, 29, IC	
	G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.	10, 13, 29, IC	✓
	G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	No se reportaron incidentes.	✓
Etiquetado de productos y servicios	Enfoque de gestión	7-10, 13, 29, IC	
	G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	10, 12-13, 29, IC El 100 % de los productos, servicios y operaciones del Banco se rigen por la normativa del BCRA, el Código de Prácticas Bancarias y la Comisión Nacional de Valores.	✓
	G4-PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	IC	✓
	G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	30-31, IC	✓
	Enfoque de gestión	7-10, 13, 29, IC	
Privacidad del Cliente	G4-PR8 Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se reportaron incidentes.	✓
Cartera de Productos	Enfoque de gestión	7-10, 22, IC	
	FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	11, 22-23, 69, IC	✓
	FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	24-28, IC	✓
	FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	64-65, 68, IC	✓
Auditoría	Enfoque de gestión	7-9, 60, 64, 75, IC, PA	
	FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	60	✓
Activismo Accionarioal	Enfoque de gestión	7-9, CGS	
	FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	64-65, 68, , IC	✓
	FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	64-65, IC El porcentaje de préstamos sujetos a controles ambientales y sociales es aproximadamente el 29 % del total de la cartera de activos, de acuerdo con el estado de situación patrimonial consolidado.	✓
	FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre la cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Banco Galicia no dispone de políticas de voto formales en relación a aspectos ambientales y sociales para entidades sobre las que tiene derecho a voto o actúa como asesor.	✓

Referencias:
CGS Código de Gobierno Societario. www.gfgsa.com/assets/docs/es/Codigo_de_buenas_practicas.pdf
PA Política ambiental en galiciasustentable.com
IC Informe complementario en galiciasustentable.com/IS2013
MB Memoria y Balance 2013 de Banco Galicia
CO Código de Conducta de Proveedores en galiciasustentable.com/proveedores

Informe De Seguridad Independiente

A los señores Presidente y Directores de Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.
Tte. Gral. Juan D. Perón 430
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el “Informe de Sustentabilidad 2013” (en adelante el “Informe de Sustentabilidad”) por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2013. La preparación del Informe de Sustentabilidad es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestra responsabilidad consiste en emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Informe de Sustentabilidad con el alcance detallado en el presente informe.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en el Informe de Sustentabilidad:

- indicadores claves detallados en la Tabla de Indicadores GRI, identificados con el símbolo v’;
- la autodeclaración realizada por Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. respecto a que se ha cumplido con los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del “Global Reporting Initiative”, versión G4 (en adelante “GRI G4”).

Responsabilidad del Directorio

El Directorio de Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. es responsable por:

- el contenido del Informe de Sustentabilidad;
- haber establecido como criterio para el Informe de Sustentabilidad los lineamientos del GRI G4 y los indicados en el Informe de Sustentabilidad;
- realizar la medición del desempeño basados en la guía GRI G4;
- el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos para que la preparación de la información sujeta a análisis esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error; y
- mantener registros adecuados para respaldar el proceso de información.

Responsabilidad del profesional interviniente

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión independiente, con base en nuestros procedimientos de seguridad limitada, acerca de la existencia de algún tema que nos haya llamado la atención para indicar que la información de sustentabilidad, identificada en la sección “Información sujeta a análisis”, contenida en el Informe de Sustentabilidad no se ha manifestado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de presentación de la información. Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) en lo que respecta a las Normas Internacionales de Compromisos de Seguridad 3000 (ISAE 3000 por sus siglas en ingles) “Compromisos de aseguramiento diferentes de auditoría o revisión de información financiera histórica”. Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener un grado de seguridad limitado sobre la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe.

Resumen del trabajo realizado

Nuestros procedimientos incluyen el examen, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones o juicios significativos realizados por el Directorio para preparar esa información. Los procedimientos para obtener información fueron más limitados en comparación con una auditoría y, por ello, el nivel de seguridad es menor que el que se habría obtenido en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluye el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada;
- realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI G4;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas;
- revisar la tabla resumen de GRI para considerar la afirmación de la gerencia en relación con la aplicación de los lineamientos del GRI G4.

Creemos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales. No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad identificada y revisada.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descripto en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el Informe de Sustentabilidad 2013 de Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., referente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2013, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI G4 y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 4 de Abril de 2014

PRICE WATERHOUSE & CO.
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.

(Socio)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18
Jorge C. Bacher
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 87 F° 233

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.



AGRADECEMOS LA COLABORACIÓN DE TODO EL GRUPO OPERATIVO QUE PARTICIPA ACTIVAMENTE EN LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME.

Esta publicación fue elaborada por la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Galicia.

Constanza Gorleri
Gerente de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Galicia

SUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2013 NOS AYUDAN A SEGUIR MEJORANDO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE NUESTRAS ACTIVIDADES CON VALOR SOCIAL Y AMBIENTAL.

PARA ELLO LO INVITAMOS A COMPLETAR UNA ENCUESTA EN GALICIASUSTENTABLE.COM/IS2013

TAMBIÉN PUEDE ESCRIBIRNOS POR CORREO ELECTRÓNICO A RSC@BANCOGALICIA.COM.AR, O POR CORREO POSTAL A:
TTE. GRAL. J. D. PERÓN 430, 10° PISO - C1038AAI BUENOS AIRES - ARGENTINA

Seguinos en:  @GaliciaRSC

 BancoGaliciaSustentable



Realización: Chiappini + Becker



Este informe está impreso
en papel desarrollado con pulpa
derivada de madera de bosques
FSC (Forest Stewardship Council),
organismo internacional que
certifica que la madera proviene
de prácticas forestales social
y ambientalmente responsables.

