

2014

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

10 AÑOS DE AVANCE CONSTANTE



ETICA
VISION ESTRATEGICA
COMPROMISO
ACCESIBILIDAD
TRANSPARENCIA
CERCANIA
EDUCACION
PROMOCION LABORAL
PRINCIPIOS ETICOS
DESARROLLO SUSTENTABLE
AGRADECIMIENTO
GESTION INTEGRADA
ALIANZAS
CONSTRUCCION
COOPERACION
FUTURO
INSPIRACION
PREMIO
PROCESOS
PROMOCION
MICROFINANZAS
GESTION AMBIENTAL
ADMINISTRACION DEL RIESGO
CRECIMIENTO DE COLABORADORES
BENEFICIOS PARA CLIENTES
CALIDAD DE SERVICIO
CADENA DE VALOR
RESPONSABILIDAD
SEGURIDAD
DESAFIOS
SATISFACCION
LIDERAZGO
CONFIANZA
DESARROLLO
RECONOCIMIENTO
AMBIENTE
EQUIDAD
HONESTIDAD
INNOVACION
VALORES
COMUNICACION
MEJORA CONTINUA
PREVENCION
CAPACITACION
AYUDA
CULTURA
CALIDAD
COMUNIDAD
ORGANIZACION
SERVICIO
SOCIEDAD
TRANSMISION
LIDERS
INVERSION SOCIAL
SUSTENTABILIDAD
MOTOR DE CAMBIO
PROYECTO
APERTURA
CODIGO DE CONDUCTA
VANGUARDIA
ESTRATEGIA
CRECIMIENTO
GRUPOS DE INTERES
CLIENTES
PROVEEDORES
EMPLEADOS
CONTENIDOS
BIENESTAR
SAUD

Sucursal N° 116
San Salvador de Jujuy
Jujuy - Argentina

2014

INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

EN ESTOS 10 AÑOS CELEBRAMOS LOS LOGROS ALCANZADOS Y ASUMIMOS LOS DESAFÍOS DEL NEGOCIO EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD.

CON UNA MIRADA ATENTA Y ANALÍTICA, VAMOS CONSTRUYENDO JUNTO A ACCIONISTAS, CLIENTES, EMPLEADOS, PROVEEDORES, Y LA COMUNIDAD UN BANCO RESPONSABLE, COMPROMETIDO, TRANSPARENTE Y GENERADOR DE NUEVAS OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL DE NUESTRO PAÍS.



CARTA DEL
PRESIDENTE



MENSAJE DEL
GERENTE GENERAL



INTRODUCCIÓN
A BANCO GALICIA



GOBIERNO
CORPORATIVO

BANCO GALICIA
COMO ACTOR SOCIAL



TESTIMONIOS



CLIENTES





EMPLEADOS

Este Informe contiene los principales temas relacionados con la gestión de Sustentabilidad de Banco Galicia durante 2014, 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 la temática más relevante de la gestión del año.

Para conocer más sobre la gestión de sustentabilidad del Banco, puede visitar nuestro sitio web galiciasustentable.com/IS2014 donde se desarrolla el total de la información.



COMUNIDAD



PROVEEDORES



AMBIENTE

TABLA IBASE



TABLA DE CONTENIDOS GRI Y PACTO GLOBAL



INFORME DE VERIFICACIÓN



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.

CON MUCHA SATISFACCIÓN LES PRESENTO NUESTRO DÉCIMO INFORME DE SUSTENTABILIDAD, EN EL QUE COMPARTIMOS CON NUESTROS CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES, ACCIONISTAS Y LA COMUNIDAD TODA LOS RESULTADOS DE NUESTRA GESTIÓN EN MATERIA ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DURANTE EL AÑO 2014. PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME CONTAMOS CON EL VALIOSO APOORTE DE UN GRUPO INTERDISCIPLINARIO DE COLABORADORES QUE REPRESENTA A DIVERSAS ÁREAS DEL BANCO Y LAS OPINIONES RECIBIDAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE DIÁLOGO.

EL CONTEXTO ECONÓMICO INTERNACIONAL EN 2014 ESTUVO DETERMINADO POR LA APRECIACIÓN DEL DÓLAR FRENTE A LAS PRINCIPALES MONEDAS Y LA SIGNIFICATIVA CAÍDA DEL PRECIO DE LOS COMMODITIES (ALREDEDOR DEL 18%), Y EN ESPECIAL DEL PETRÓLEO (UN 46%). LAS MEJORES PERSPECTIVAS ECONÓMICAS EN LOS PAÍSES DESARROLLADOS, EN GENERAL IMPORTADORES DE PETRÓLEO, ACENTUARON EL FLUJO DE CAPITALES A FAVOR DE ESOS PAÍSES Y EN PERJUICIO DE LAS ECONOMÍAS EMERGENTES. ASÍ, POR EJEMPLO, LOS PRECIOS DE LOS PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN ARGENTINOS EN PROMEDIO CAYERON UN 10% RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR, SEGÚN INFORMACIÓN DEL BANCO CENTRAL.

EL NIVEL GENERAL DE ACTIVIDAD DE LA ECONOMÍA ARGENTINA SUFRIÓ UN DETERIORO RESPECTO DEL AÑO 2013 SI SE CONSIDERAN LAS

ESTIMACIONES PRIVADAS, MIENTRAS QUE LAS OFICIALES MUESTRAN UNA ECONOMÍA VIRTUALMENTE ESTANCADA. ESTE DÉBIL DESEMPEÑO SE VIO ACOMPAÑADO POR UNA DEVALUACIÓN DEL 31,2% EN EL TIPO DE CAMBIO MIENTRAS QUE LA INFLACIÓN MEDIDA POR EL INDEC ALCANZÓ EL 23,9%, BASTANTE INFERIOR AL CONJUNTO DE LAS ESTIMACIONES PRIVADAS. LOS AGREGADOS MONETARIOS CRECERON NOMINALMENTE YA QUE LA BASE MONETARIA DEL BANCO CENTRAL SE EXPANDIÓ UN 22,5% EN EL AÑO, PRINCIPALMENTE A CAUSA DEL FINANCIAMIENTO OTORGADO AL TESORO NACIONAL, TAL COMO SE HA DADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS.

EN ESTE CONTEXTO DE CRECIMIENTO NOMINAL DE LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y CIERTA DEBILIDAD DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA, LOS DEPÓSITOS BANCARIOS DEL SECTOR PRIVADO CRECERON UN 31,6% MIENTRAS QUE LOS PRÉSTAMOS LO HICIERON EN UN 20%.

EL BANCO, CONSOLIDADO CON SUS SUBSIDIARIAS, ACOMPAÑÓ DICHO CRECIMIENTO SISTÉMICO AUMENTANDO EN UN 20% TAMBIÉN SU EXPOSICIÓN CREDITICIA CON EL SECTOR PRIVADO, QUE ALCANZÓ LOS \$79.000 MILLONES AL CIERRE DEL EJERCICIO, MIENTRAS QUE LOS DEPÓSITOS CRECERON UN 25,8% EN ESE LAPSO. DE ESTE MODO, EL BANCO ALCANZÓ UNA PARTICIPACIÓN ESTIMADA DE MERCADO DEL 8,8% EN LA INTERMEDIACIÓN BANCARIA CON EL SECTOR PRIVADO, TANTO EN DEPÓSITOS COMO EN PRÉSTAMOS, MANTENIENDO ASÍ SU POSICIÓN DE LIDERAZGO ENTRE LOS BANCOS PRIVADOS DE CAPITAL NACIONAL.

EL RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO 2014 FUE UNA GANANCIA DE \$3.158 MILLONES, SUPERIOR A LOS \$1.837 MILLONES DEL AÑO ANTERIOR, PRODUCTO DE UN CRECIMIENTO DEL 35,1% EN LOS INGRESOS OPERATIVOS FRENTE A UN AUMENTO DEL 23,5% DE LOS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y UN INCREMENTO DEL 35,7% EN LOS CARGOS POR INCOBRABILIDAD. ESTOS RESULTADOS MUESTRAN UNA

**SERGIO GRINENCO**

PRESIDENTE

BANCO DE GALICIA

Y BUENOS AIRES S.A.

MEJORA EN EL COEFICIENTE DE EFICIENCIA Y UNA BUENA GESTIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA EN EL CONTEXTO ECONÓMICO DESCRIPTO Y EN EL MARCO DE UNA CRECIENTE REGULACIÓN OFICIAL DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, POSICIONES DE MONEDA EXTRANJERA, EXIGENCIAS DE CAPITAL Y CUPOS OBLIGATORIOS DE ASISTENCIA CREDITICIA A CIERTOS SEGMENTOS DE CLIENTELA.

AL CIERRE DEL EJERCICIO, LA DOTACIÓN TOTAL DEL BANCO Y SUS SUBSIDIARIAS SUPERABA LOS 11.700 COLABORADORES, ATENDÍA A MÁS DE 8 MILLONES DE CLIENTES, ADMINISTRABA 3 MILLONES DE CUENTAS DE DEPÓSITOS Y 11,9 MILLONES DE TARJETAS DE CRÉDITO.

EN RELACIÓN CON NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD, CONTINUAMOS FORTALECIENDO NUESTRA GESTIÓN EN MATERIA AMBIENTAL, IMPULSANDO PROYECTOS QUE MINIMICEN EL IMPACTO QUE GENERAN NUESTRAS OPERACIONES. DURANTE EL 2014 NOS ENFOCAMOS EN FINALIZAR EL RELEVAMIENTO DE CONSUMOS ENERGÉTICOS EN SUCURSALES Y EN ACCIONES DE CONCIENTIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO 14001.

EN MATERIA DE INVERSIÓN SOCIAL, SEGUIMOS CONSOLIDANDO NUESTROS PROGRAMAS PARA LA COMUNIDAD EN EDUCACIÓN, PROMOCIÓN LABORAL Y SALUD TRABAJANDO TRANSVERSALMENTE CON DISTINTAS ÁREAS DEL BANCO ALINEADOS A LA ESTRATEGIA DEL NE-

GOCIO. A SU VEZ, ESTE AÑO DESARROLLAMOS UN MAPA GEORREFERENCIAL, UNA HERRAMIENTA 2.0 DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN QUE PERMITE COMUNICAR Y LOCALIZAR NUESTRAS INICIATIVAS Y ALIANZAS CON LAS ORGANIZACIONES SOCIALES.

EN ESTE DOCUMENTO PODRÁN ENCONTRAR DESCRIPTA LA GESTIÓN DE LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES IDENTIFICADOS Y VALIDADOS EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS DE LA GUÍA G4 DE GRI Y OTROS ESTÁNDARES INTERNACIONALES. ASÍ, DESARROLLAMOS ESTE INFORME SIGUIENDO LOS REQUISITOS DE LA OPCIÓN EXHAUSTIVA "DE CONFORMIDAD" CON LA GUÍA G4 DE GRI Y CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, INTEGRANDO A SU VEZ LA COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO.

EL AÑO 2015 NOS PLANTEA NUEVOS DESAFÍOS TANTO COMERCIALES Y FINANCIEROS COMO OPERATIVOS Y TECNOLÓGICOS, A FIN DE CONTINUAR NUESTRO CRECIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS INTEGRALES Y DE EXCELENCIA, GENERANDO UNA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SUSTENTABLE DE NUESTRO PAÍS.

AGRADECEMOS A NUESTROS COLABORADORES, ACCIONISTAS, CLIENTES, PROVEEDORES Y LA COMUNIDAD EN GENERAL POR SU CERCANÍA Y SU CONFIANZA.



Daniel Llambías. Argentino, Contador Público Nacional graduado en la Universidad de Buenos Aires. Inició sus 50 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

“ DURANTE ESTOS ÚLTIMOS 10 AÑOS, FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES, TECNOLÓGICOS Y AMBIENTALES FUERON MODIFICANDO EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES EN EL MUNDO, A PARTIR DE LOS CUALES LOS CIUDADANOS TOMAN UN ROL ACTIVO Y MÁS EXIGENTE HACIA EL SECTOR PRIVADO.

CON LA MIRADA PUESTA EN LAS TENDENCIAS GLOBALES, QUE MARCAN EL RUMBO HACIA EL DESARROLLO SUSTENTABLE, EN BANCO GALICIA FUIMOS ADAPTANDO NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS PARA PROMOVER UNA CULTURA INSTITUCIONAL QUE SE CENTRE EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.

ESTAMOS CONVENCIDOS QUE LOS CAMBIOS Y DESAFÍOS FOMENTAN LA COLABORACIÓN Y LA SINERGIA, ES POR ESTO QUE EN 2014 REALIZAMOS LA ROTACIÓN DE 5 GERENTES DE ÁREA PARA QUE PUEDAN VOLCAR TODO SU CONOCIMIENTO, EXPERIENCIA Y VISIÓN EN UNA NUEVA ÁREA, Y ASÍ PODER SUPERARNOS COMO ORGANIZACIÓN. ADEMÁS, FIELES AL RESPETO DE TODAS LAS NORMATIVAS VIGENTES EMANADAS DE ORGANISMOS REGULADORES Y DEL PROPIO BANCO, CREAMOS LA GERENCIA DE COMPLIANCE PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS MISMAS Y EVITAR SANCIONES O PÉRDIDAS Y MINIMIZAR ERRORES OPERATIVOS QUE IMPACTEN EN LOS RESULTADOS DEL BANCO.

NUESTRA INTENCIÓN SIGUE SIENDO GENERAR ALIANZAS CON SOCIOS COMERCIALES, INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES PARA CONTINUAR BRINDANDO SERVICIOS DIFERENCIALES GRACIAS AL CONOCIMIENTO PROFUNDO DE TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

”



LA RENDICIÓN DE CUENTAS COMO EJE PARA LA GESTIÓN

G4-18, G4-DMA

Publicamos nuestro décimo Informe de Sustentabilidad, documento que fue acompañando la evolución de nuestra gestión en sustentabilidad a lo largo de todos los años. Como cada ejercicio, esta publicación es realizada con el apoyo de todas las áreas del Banco que participan de un proceso sistematizado y alineado a estándares internacionales. Así, el Informe no solo comunica a nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y la

comunidad nuestras políticas, prácticas y programas que generan valor social, y nuestros resultados respecto del cuidado ambiental; sino que, además, es una herramienta clave que nos permite hacer un análisis de los temas relevantes a gestionar, un balance del año para conocer nuestra posición en materia de sustentabilidad y nos guía hacia donde debemos poner nuestro foco al momento de desarrollar acciones para el beneficio de todos.

El Informe de Sustentabilidad fue preparado siguiendo los requisitos de la opción exhaustiva “de conformidad” con la Guía G4 del Global Reporting Initiative⁰¹ (GRI) y el Suplemento Sectorial para la Industria Financiera. Además, usamos para su elaboración las directrices del Balance Social de IBASE⁰², el estándar AA1000SES⁰³ de AccountAbility, la Norma ISO 26000⁰⁴ de Responsabilidad Social y los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

01. globalreporting.org

02. ibase.br/es

03. accountability.org/aa1000ses

04. 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

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

G4-18, G4-26, G4-37, G4-43, G4-45, G4-47, G4-50, G4-DMA

La materialidad, en su esencia, es el análisis de cuáles son los temas estratégicos que debe gestionar una empresa junto a sus grupos de interés. Cuando una organización entiende claramente los aspectos de mayor prioridad es cuando el negocio puede desarrollar una estrategia de sustentabilidad que logre un mayor impacto económico, social y ambiental en todos sus públicos.

Es así que en Banco Galicia la definición de los aspectos relevantes es nuestro primer paso que convierte al Informe en una herramienta clave para nuestra gestión. En este proceso, que se retroalimenta año a año, participan colaboradores de todas las áreas de la organización que conforman el Grupo Operativo, la Comunidad de Líderes⁰⁵, el Directorio y nuestros grupos de interés⁰⁶. De esta forma, el análisis representa tanto las prioridades internas como las preocupaciones de los grupos de interés externos.

IDENTIFICAMOS

los aspectos y otros asuntos relevantes para el Banco basándonos en los impactos de nuestras acciones en los públicos internos y externos, y sus actividades; y armamos un listado de temas que se relacionan con la gestión de sustentabilidad de la industria financiera.

SELECCIONAMOS

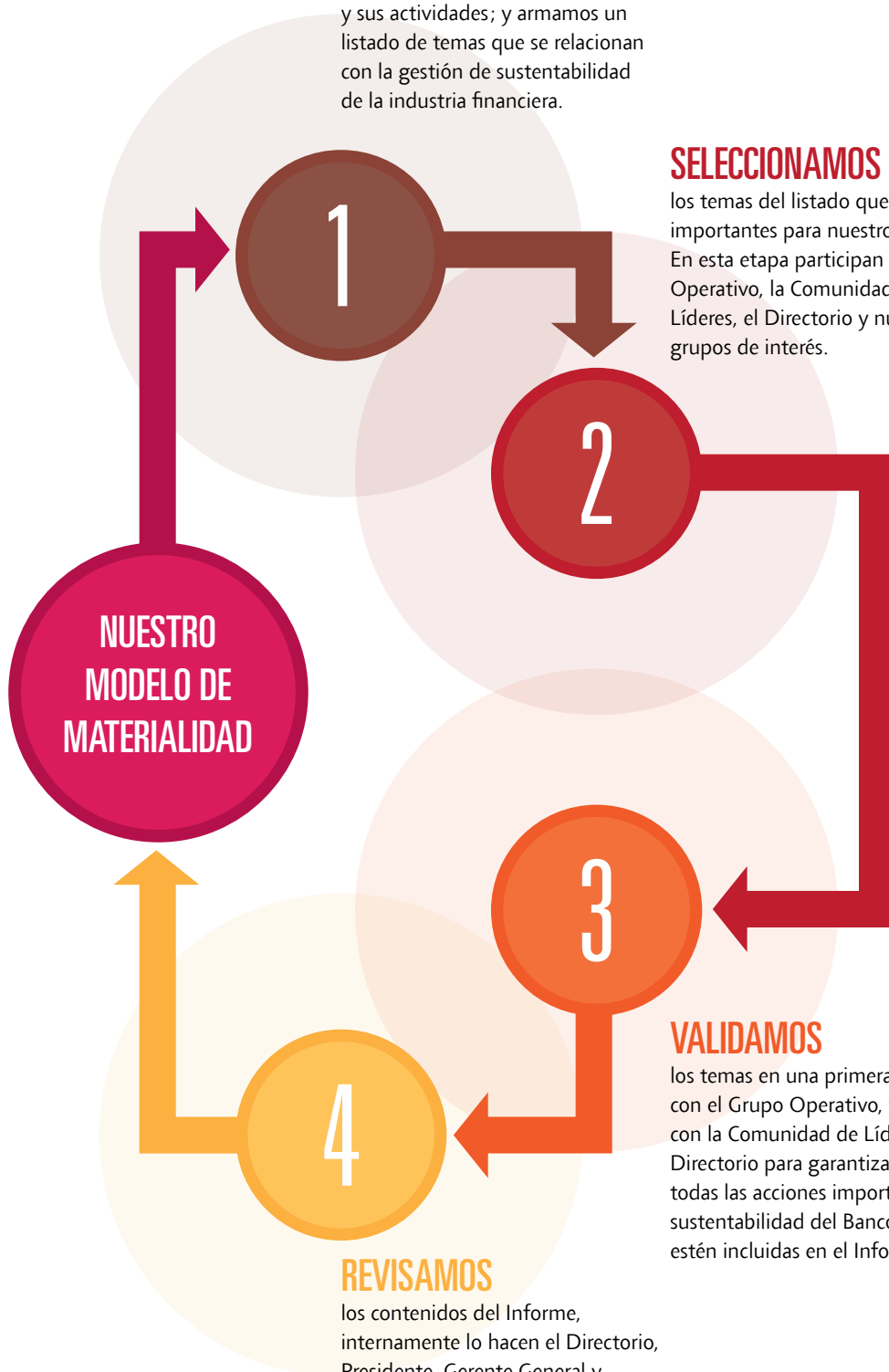
los temas del listado que son más importantes para nuestro Banco. En esta etapa participan el Grupo Operativo, la Comunidad de Líderes, el Directorio y nuestros grupos de interés.

VALIDAMOS

los temas en una primera instancia con el Grupo Operativo, y luego con la Comunidad de Líderes y el Directorio para garantizar que todas las acciones importantes de sustentabilidad del Banco de 2014 estén incluidas en el Informe.

REVISAMOS

los contenidos del Informe, internamente lo hacen el Directorio, Presidente, Gerente General y Gerentes de Área; y externamente la consultora PWC en la Argentina. Además, realizamos una encuesta telefónica a grupos de interés para validar el análisis de materialidad realizado en este proceso y relevar opiniones y expectativas para seguir mejorando.



GRUPOS
DE INTERÉS

OBJETIVOS
DE SUSTENTABILIDAD

TEMAS
ESTRATÉGICOS

ACCIONISTAS

ACCIONISTA
Grupo Financiero
Galicia S.A.

- Asegurar la rentabilidad del negocio.
- Mantener prudencia en la gestión del riesgo.
- Operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad.

- Presencia en el mercado.
- Transparencia en la comunicación.
- Gestión Integral del Riesgo.
- Prevención de delitos financieros.
- Estrategia de Sustentabilidad integral al negocio⁰⁸.

CLIENTES

CLIENTES
Personas, familias, estudiantes, profesionales, emprendedores, pequeñas y grandes empresas, comercios, organismos públicos y privados, y organizaciones sociales.

- Contribuir con la mejora de su calidad de vida a través de productos y servicios de excelencia.
- Promover la inclusión financiera y el acceso a la bancarización en todo el país.
- Acompañar a los sectores productivos para el desarrollo del país.

- Universalidad y Multicanalidad.
- Desarrollo de productos orientados para cada perfil de cliente.
- Gestión de la Calidad y mecanismos de reclamos.
- Seguridad del cliente: personal y de datos.

EMPLEADOS

EMPLEADOS
Seleccionados sin distinción de raza, color, religión, origen, nacionalidad, edad, sexo o estado civil.

- Promover oportunidades de desarrollo integral para nuestros colaboradores.
- Favorecer la diversidad e inclusión en el ámbito laboral.
- Gestionar el clima laboral.

- Gestión del Clima Laboral.
- Selección.
- Capacitación y Desarrollo.
- Programas de Beneficios.
- Canales de escucha y diálogo con los empleados y la alta gerencia.

COMUNIDAD

COMUNIDAD
Organizaciones de la sociedad civil (OSCs). Beneficiarios de los programas sociales impulsados por el Banco. Organismos internacionales. Organizaciones públicas. Instituciones académicas. Organizaciones empresarias. Medios de comunicación.

- Incentivar el desarrollo de los sectores vulnerables promoviendo la educación, la salud y el empleo.
- Fomentar la educación financiera.
- Fortalecer a la sociedad civil.

- Criterios de definición y gestión de Programas Sociales.
- Evaluación de la inversión.
- Programas de Educación, Promoción Laboral y Salud.
- Voluntariado corporativo (PRIAR).

PROVEEDORES

PROVEEDORES
Empresas pequeñas, medianas y grandes proveedoras de productos y servicios.

- Promover la gestión sustentable en la cadena de valor.
- Favorecer el desarrollo de nuestros proveedores.

- Proceso de contratación.
- Compras inclusivas.
- Apertura de cuentas.
- Adhesión a la Política Ambiental y al Código de Conducta.

AMBIENTE

AMBIENTE
Organismos internacionales. Organizaciones ambientales. Investigadores y academia. Colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad.

- Gestionar nuestro negocio utilizando eficientemente los recursos y reduciendo nuestro impacto directo e indirecto.
- Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.

- Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001.
- Gestión del Papel.
- Uso Racional de Energía.
- Sistema de evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- Cumplimiento de la Normativa Ambiental.

CUADRO DE MATERIALIDAD DE TEMAS ESTRATÉGICOS

G4-2, G4-18, G4-19, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-50, G4-DMA

Presentamos los temas estratégicos de sustentabilidad que fueron definidos en el análisis de materialidad realizado en 2013 y revisado en 2014, y que son los considerados de mayor importancia para la gestión del Banco.

A partir de este ejercicio, publicamos en la versión impresa del Informe las acciones, programas e iniciativas destacadas del año, que son de interés para nuestros públicos clave y que dan respuesta a las temáticas estratégicas seleccionadas. Por su parte, otras acciones de nuestra gestión las comunicamos en la versión digital del Informe para dar trazabilidad a los documentos⁰⁷.

05. Conformada por altos mandos de distintas áreas del Banco.

06. Empleados, Clientes Empresas, Clientes Individuos, Proveedores y la Comunidad, representada por Organizaciones de la Sociedad Civil y la prensa.

07. Para mayor información, ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

08. Tema estratégico transversal a todo el Banco.

NUESTROS VALORES

G4-56

ENTUSIASMO

Es trabajar con pasión, alegría y optimismo, generando un buen clima laboral, propicio para la formación de equipos motivados y cultura de responsabilidad por resultados. Alguien entusiasta es una persona que tiene una mirada positiva, siente pasión por lo que hace y festeja los logros propios y ajenos.

INNOVACIÓN

Es la capacidad de generar e implementar nuevas ideas y/o soluciones que permitan la mejora continua y la proactividad frente a las necesidades de nuestros públicos. Una persona innovadora es alguien curioso y observador que busca nuevas formas de hacer las cosas.

CERCANÍA

Es saber escuchar activamente las expectativas del otro para poder brindarle respuestas acordes a sus necesidades, manteniendo siempre una actitud de respeto, servicio y cordialidad. Una persona cercana es alguien accesible, empática, amable y respetuosa.

COMPROMISO

Es involucrarse con los objetivos propios, colaborar con los de los demás y dar lo mejor de cada uno para alcanzarlos, buscando un equilibrio entre los resultados económicos, el buen clima de trabajo y la sustentabilidad. Una persona comprometida es responsable y cumple con su palabra y con los acuerdos realizados.

NUESTRA EMPRESA

G4-3, G4-4, G4-7, G4-8, G4-9, G4-17

Con 109 años de trayectoria, Banco Galicia es una de las principales entidades financieras de la Argentina perteneciente al Grupo Financiero Galicia. Como banco universal, nuestra misión es la de prestar servicios financieros integrales y de excelencia con base en la calidad, orientados hacia la satisfacción de nuestros clientes, buscando rentabilidad y contribuyendo al desarrollo sustentable del país. Apoyados en los diferentes canales de distribución, atención y comunicación, trabajamos para mejorar día a día la experiencia de cada uno de nuestros 2.962.410 clientes, y así poder acompañarlos en su bienestar y crecimiento.

A través de nuestras empresas vinculadas (Galicia Seguros, Compañía Financiera Argentina, Tarjeta Nevada, Tarjeta del Mar y Tarjeta Naranja) gestionamos acciones y programas siguiendo principios básicos de responsabilidad, ética y sustentabilidad, para que nuestros grupos de interés nos sigan eligiendo⁰⁹.

GRUPO FINANCIERO GALICIA

G4-17

Grupo Financiero Galicia S.A. es una sociedad holding cuyo objeto es exclusivamente financiero y de inversión. Su actividad consiste en administrar sus participaciones sociales, su patrimonio y sus recursos.

De las sociedades en las que participa, se destaca Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., donde tiene el control accionario total¹⁰, siendo además su principal activo. Participa en el negocio de seguros a través de Sudamericana Holding S.A.¹¹, en el de administración de fondos de inversión por intermedio de Galicia Administradora de Fondos S.A.¹², y en el de almacenamiento y custodia de mercaderías y emisión de certificados de depósito y warrants a través de Galicia Warrants S.A.¹³. Además, participa en la entidad Compañía Financiera Argentina S.A.¹⁴.

LOS DDHH PARA BANCO GALICIA

G4-57, G4-58, G4-LA10, G4-HR2, G4-SO3, G4-SO4, G4-PR1, G4-PR3, G4-DMA

El respeto por los Derechos Humanos se refleja en cada una de nuestras acciones y está presente en nuestros Valores, Código de Ética que firman nuestros colaboradores¹⁵ y Código de Conducta para proveedores; como también a partir de nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y Principios de Ecuador. Este compromiso se manifiesta, entre otras acciones, en nuestro Programa de Inclusión Laboral, a través del cual brindamos una oportunidad de empleo concreta dentro del Banco para personas con discapacidad.

BANCO GALICIA EN NÚMEROS

G4-4, G4-8, G4-9, G4-EC1, G4-FS6, G4-FS13

2.884.706
CLIENTES INDIVIDUOS

77.704
CLIENTES EMPRESAS

5.374
COLABORADORES

3.271
PROVEEDORES

17,55
MILLONES
DE PESOS
EN INVERSIÓN
SOCIAL

2,32
MILLONES DE PESOS
EN GASTOS E INVERSIONES
AMBIENTALES

261
SUCURSALES

71,9%
CRECIMIENTO
DEL RESULTADO NETO DEL EJERCICIO
CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

3.158
MILLONES
DE PESOS
DE RESULTADO NETO DEL AÑO

4.667
MILLONES
DE PESOS
EN CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD
A TRAVÉS DEL PAGO DE
IMPUESTOS



BANCO DE GALICIA Y BUENOS AIRES S.A.	UNIDAD	2012	2013	2014
Personal				
Empleados	cantidad	5.734	5.487	5.374
Inversión en personal ¹⁶	millones de pesos	1.592	2.020	2.479
Cientes	cantidad	2.582.072	2.808.981	2.962.410
- Personas	cantidad	2.516.607	2.735.947	2.884.706
- Empresas	cantidad	65.465	73.034	77.704
Productos y servicios				
Préstamos totales	millones de pesos	32.868	41.900	50.363
Préstamos al sector privado no financiero ¹⁷	millones de pesos	32.318	40.888	49.952
- Personas	millones de pesos	12.916	16.322	20.538
- Empresas	millones de pesos	19.403	24.566	29.414
Tarjetas de crédito administradas	cantidad	2.240.932	2.504.359	2.864.802
Participación de mercado¹⁸				
- Depósitos totales	%	6,62	6,78	6,64
- Depósitos del sector privado	%	8,91	9,00	8,79
- Préstamos totales	%	7,65	7,53	8,08
- Préstamos al sector privado	%	8,44	8,17	8,78
Plataforma de distribución				
Sucursales en la Argentina	cantidad	257	261	261
- Capital y GBA	cantidad	152	*153	153
- Interior	cantidad	105	*108	108
Canales alternativos				
- Cajeros automáticos	cantidad	807	837	853
- Terminales de autoservicio	cantidad	869	878	831
- Transacciones de e-banking	cantidad	324.591.410	380.551.243	378.303.755
- Transacciones de banca telefónica	cantidad	4.742.800	5.368.928	6.477.745
Impuestos nacionales, provinciales y municipales				
Contribución total propia	millones de pesos	1.624	2.801	4.667
Impuestos por cuenta de terceros	millones de pesos	85.286	119.571	172.805
- Retenciones	millones de pesos	10.048	15.214	21.470
- Recaudaciones	millones de pesos	75.238	104.357	151.335
Información financiera				
Ingresos operativos netos ¹⁹	millones de pesos	4.691	6.441	9.528
Resultado neto del ejercicio	millones de pesos	1.301	1.837	3.158
Inversión en bienes de uso y otros	millones de pesos	283	395	518
Capital Social	millones de pesos	562	562	562
Deudas Netas (Pasivo)	millones de pesos	47.653	62.259	78.847
Patrimonio neto	millones de pesos	4.904	6.740	9.899

* Los valores expresados sufrieron una modificación con respecto al Informe de Sustentabilidad 2013 debido a un cambio de criterio de clasificación.

09. Para conocer acciones de sustentabilidad desarrolladas en 2014 y respuestas a indicadores GRI de estas empresas, ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

10. Para visualizar el comunicado enviado a la Comisión

Nacional de Valores, ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

11. Controla Galicia Seguros S.A. (patrimoniales y de vida),

Galicia Retiro Compañía de Seguros S.A. (de retiro) y Galicia

Bróker Asesores de Seguros S.A. (bróker de seguros) e

indirectamente el 39% de Nova Re Compañía Argentina de

Reaseguros S.A. (reaseguradora local).

12. Se dedica a la administración de los fondos comunes de inversión FIMA, distribuidos por Banco Galicia a través de su red de Sucursales, Galicia Home Banking y Centro de Inversiones, entre otros.

13. Su principal objetivo es facilitar a sus clientes el acceso al crédito y a la financiación tomando como garantía mercaderías que quedan bajo su custodia.

14. Para más información sobre Compañía Financiera Argentina S.A., ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

15. Para mayor información, ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

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

17. Incluye residentes en el exterior.

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

19. Ingresos financieros netos más ingresos por servicios netos. Incluye también el resultado por aforos por operaciones de pase contabilizadas en utilidades diversas.

LA GESTIÓN DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-45, G4-47, G4-49, G4-51, G4-52, G4-53, G4-LA12, G4-SO3, G4-PR3

TRANSPARENCIA

Garantizamos una comunicación veraz y completa con todos los grupos de interés. Contamos con canales de relacionamiento y rendición de cuentas específicos para cada perfil.

CONFLICTO DE INTERESES

Es uno de los temas tratados en el Código de Ética. El Comité de Auditoría revisa operaciones y procesos. En caso de corresponder, intervienen firmas evaluadoras independientes.

SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN

La Dirección estratégica evalúa el desempeño integral a través del análisis y aprobación del presupuesto, monitoreo de la implementación de proyectos y estudio de sus resultados. Se utiliza como herramienta principal un tablero de control de indicadores de performance que monitorea mensualmente el desempeño, evolución y grado de cumplimiento de los objetivos fijados para Gerentes de primera línea, sus reportes directos y el Gerente General, el cual está disponible para el Directorio.

GASTÓN BOURDIEU
SERVICIOS CORPORATIVOS
INTEGRADOS

SEBASTIÁN PUJATO
GALICIA SEGUROS

RAFAEL BERGÉS
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS

REMUNERACIÓN

La del Directorio es definida por la Asamblea de Accionistas en base a su performance en desempeño del negocio en materia económica, social y ambiental; tiempo dedicado a la gestión; y competencias y reputación profesional. Para Gerentes de primera línea, se compone de una base fija y un plus variable en función de la magnitud, alcance y complejidad de las responsabilidades de cada puesto²⁶.

MARCELO PONCINI
CRÉDITOS

JUAN SARQUIS
BANCA MAYORISTA

RESPECTO POR NORMAS Y REGULACIONES

Todas nuestras operaciones se rigen por normativas del BCRA, el Código de Gobierno Societario, el Código de Prácticas Bancarias, la Comisión Nacional de Valores, el Código de Autorregulación Publicitaria y la Ley Sarbanes-Oxley²⁵.

DANIEL LLAMBÍAS
GERENTE GENERAL

BRUNO FOLINO
PLANEAMIENTO

PABLO LEÓN CASTRO
FINANZAS

MIGUEL PEÑA
CONSUMO

JUAN CARLOS L'AFFLITTO
GESTIÓN DEL RIESGO

EL EQUIPO DE GERENTES
DE ÁREA GESTIONA
EL NEGOCIO Y TOMA DECISIONES
TENIENDO PRESENTE NUESTROS
PRINCIPIOS Y VALORES QUE
SE FUNDAMENTAN EN LA ÉTICA
Y LA RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA.

LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO GALICIA

La dirección estratégica del Banco es la responsable de la toma de decisiones integrales del negocio y está compuesta por el Directorio²⁷, integrado por 7 Directores titulares y 5 Directores suplentes²⁸, el Gerente General y el Comité de Gerentes de Área.

Los Directores se reúnen al menos dos veces por semana en 12 Comités y Comisiones de trabajo, e interactúan todos los días en la gestión cotidiana del Banco para decidir y planificar la estrategia del negocio y su desempeño en el ámbito de la sustentabilidad de mediano plazo.

DIRECTORIO

SERGIO GRINENCO²⁹	PRESIDENTE
PABLO GUTIERREZ	VICEPRESIDENTE
GUILLERMO J. PANDO	DIRECTOR TITULAR
RAÚL H. SEOANE	DIRECTOR TITULAR
LUIS M. RIBAYA	DIRECTOR TITULAR
PABLO M. GARAT³⁰	DIRECTOR TITULAR
IGNACIO A. GONZALEZ³⁰	DIRECTOR TITULAR
C. ENRIQUE MARTIN	DIRECTOR SUPLENTE
OSCAR J. FALLERONI	DIRECTOR SUPLENTE
ENRIQUE GARCÍA PINTO³⁰	DIRECTOR SUPLENTE
JUAN C. FOSSATTI³⁰	DIRECTOR SUPLENTE
AUGUSTO R. ZAPIOLA MACNAB^{30 31}	DIRECTOR SUPLENTE

GERENTE GENERAL: reporta al Directorio y su responsabilidad es implementar la estrategia corporativa.

GERENTES DE ÁREA: desempeñan cargos ejecutivos y cumplen con los objetivos estratégicos del Banco reportando al Gerente General. Junto con sus reportes realizan presentaciones al Directorio para el tratamiento de las inquietudes de los públicos clave, temas sensibles y avances de la gestión de sustentabilidad³². Durante el 2014 se realizó una rotación de Gerentes de área con la finalidad de que nuestros líderes potencien su liderazgo y aporten una nueva visión a las áreas.

G4-42, G4-43, G4-44

CAPACITACIÓN

Los Directores y Gerentes de primera línea participan en diferentes foros y congresos específicos de la actividad bancaria, y en ámbitos de promoción de los principios de sustentabilidad con el objetivo de capacitarse y sumar nuevos conocimientos a su experiencia²⁰.

EVALUACIÓN

El Directorio es evaluado por la Asamblea de Accionistas a través de la rendición de cuentas e informes sobre el desempeño del negocio²¹. Los Gerentes de Área son evaluados a través de mecanismos que incluyen EUF²², ENSI²³, KPIs²⁴, Encuesta de Clima, el cumplimiento de los objetivos de sustentabilidad y estándares internacionales como ISO y GRI.

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

G4-14, G4-45, G4-46, G4-SO4, G4-PR3

Gestionamos el riesgo de forma integral a partir de monitorear el cumplimiento de las normas, políticas, regulaciones y códigos en todas sus dimensiones³³:

FINANCIERO: para mantener adecuados niveles de liquidez y solvencia.

OPERACIONAL: para minimizar el riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas de los procesos internos, actuación del personal o sistemas, o bien aquellas que sean producto de eventos externos.

CREDITICIO: para minimizar el riesgo de incumplimiento total de las obligaciones financieras contraídas por parte de sus clientes o contrapartes. Además, analizamos el riesgo ambiental y social.

Con el fin de que inversores y públicos externos conozcan la exposición a los diferentes riesgos, la estructura y suficiencia de capital regulatorio, en 2014 comenzamos a publicar el documento Disciplina de Mercado³⁴.

GERENCIA DE COMPLIANCE

G4-46

Continuando con las mejores prácticas en términos de cumplimiento creamos la Gerencia de Compliance³⁵.

La Gerencia tiene como objetivo coordinar las acciones internas necesarias para prevenir sanciones económicas, penales y de impacto reputacional.

Cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Ley de Mercado de Capitales para que actúe con total independencia reportando al Directorio.

PREVENCIÓN DE DELITOS FINANCIEROS

G4-PR1

Trabajamos en la Prevención y Control de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otras Actividades Ilícitas de acuerdo a una política de procedimientos y controles basados en normas internacionales.

Durante 2014 creamos un perfil transaccional individual anual por cliente, denominado “desvío de perfil”, mediante la asignación de parámetros dependiendo de los montos operados basado en documentación patrimonial y tributaria para detectar operaciones inusuales.

Prevención de Lavado de Dinero

	Participantes			Horas		
	2012	2013	³⁶ 2014	2012	2013	³⁶ 2014
Cursos presenciales	595	631	387	1.908	1.503	666
Cursos a distancia	2.654	1.878	560	2.937	2.439	764
Total	3.249	2.509	947	4.845	3.942	1.430

G4-36

20. Para conocer el detalle de los encuentros, ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

21. Para más información sobre los procesos de evaluación, ver:

galiciasustentable.com/IS2014/IC

22. Encuesta Upward Feedback.

23. Encuesta de Nivel de Satisfacción Interna.

24. Key Performance Indicators.

25. Para mayor información, ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

26. Para más información sobre el Sistema de remuneración, ver:

galiciasustentable.com/IS2014/IC

27. Para conocer los CVs de los Directores y Gerentes de Área, ver:

galiciasustentable.com/IS2014/IC

28. 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.

29. El Presidente es el representante legal del Banco y desempeña funciones ejecutivas.

30. Director independiente.

31. Ad referendum de la autorización del BCRA.

32. Estos tres aspectos son considerados por el Banco como “preocupaciones importantes” según el indicador G4-SO. Para más información sobre los principales temas tratados en 2014 ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

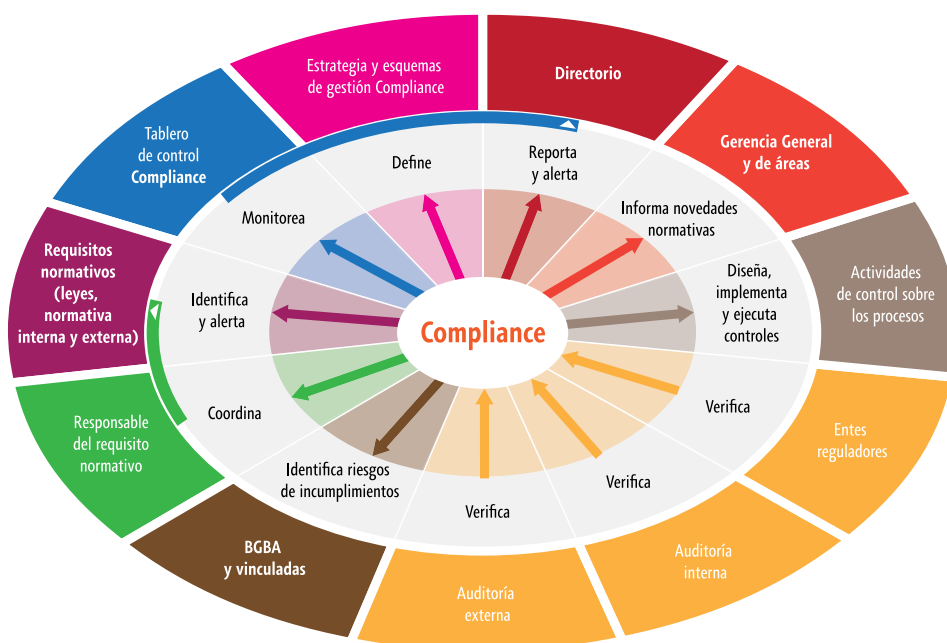
33. Para mayor información sobre gestión integral del riesgo ver:

galiciasustentable.com/IS2014/IC

34. Disponible en bancogalicia.com

35. El término Compliance significa la conformidad o el acuerdo con las leyes aplicables, reglamentos, políticas, procedimientos y normas de una compañía.

36. La disminución en horas de capacitación con respecto a 2013 se debió a que el contenido de los cursos se está actualizando por cambios en la Normativa de la Unidad Anti Lavado (UAL).





ACTOR

SO

G



A

► UNA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD INTEGRAL AL NEGOCIO

Para toda sociedad el acceder a productos y servicios financieros implica posibilidad de crecimiento, progreso y bienestar.

► DIÁLOGO Y COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Identificamos a nuestros grupos de interés con el fin de conocerlos en profundidad, conocer sus expectativas y construir juntos acciones para beneficio de todos.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Recibimos reconocimientos por la gestión de nuestro negocio y el aporte a la sustentabilidad de organismos nacionales e internacionales, y otorgamos premios a nuestros clientes por la excelencia en el desarrollo de sus actividades.

ADHESIONES Y TRABAJO CONJUNTO CON ORGANIZACIONES INTERDISCIPLINARIAS

Mediante nuestras alianzas con instituciones académicas, instituciones públicas, cámaras y grupos empresarios, organismos internacionales y multilaterales, organizaciones de la sociedad civil y empresas privadas estamos presentes en espacios de intercambio para la construcción de un negocio sustentable.

EL BANCO COMO MOTOR DE DESARROLLO

EL MUNDO VIVE CONSTANTES CAMBIOS. ESTOS 10 ÚLTIMOS AÑOS ESTUVIERON MARCADOS POR TRANSFORMACIONES QUE IMPACTARON EN LA SOCIEDAD, EL MERCADO, EL PANORAMA COMPETITIVO Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES.

LAS NUEVAS TENDENCIAS GENERAN UN IMPACTO REAL Y VISIBLE QUE SE TRADUCE EN INMEDIATEZ DE LA COMUNICACIÓN, DISMINUCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL, AVANCES TECNOLÓGICOS QUE AUMENTAN EL POTENCIAL PRODUCTIVO Y ABREN NUEVAS OPORTUNIDADES DE INVERSIÓN, CREACIÓN DE NUEVAS INDUSTRIAS, SURGIMIENTO DE MERCADOS EMERGENTES Y ACELERACIÓN DE LA GLOBALIZACIÓN. PERSISTEN SIN EMBARGO Y EN ALGUNOS CASOS SE INCREMENTAN PROBLEMAS DE DESIGUALDAD SOCIAL, SE GENERA UNA MAYOR ESCASEZ DE LOS RECURSOS NATURALES, CRECIMIENTO DEMOGRÁFICO, AUMENTO DE LA DEMANDA DE ALIMENTOS, Y CONFLICTOS TERRITORIALES, ENTRE OTROS.

ES A PARTIR DE ESTE ESCENARIO QUE LAS EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD RESPECTO DEL ROL DE LAS EMPRESAS SE MODIFICAN. HOY NO SOLAMENTE LA SOCIEDAD ESTÁ MÁS ATENTA AL PAPEL QUE LA EMPRESA CUMPLE, SINO QUE DEMANDA QUE SEA ESTA TAMBIÉN PARTE DE LA SOLUCIÓN DE LOS GRANDES PROBLEMAS QUE EL MUNDO ENFRENTA.

UNA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD INTEGRAL AL NEGOCIO

G4-2, G4-36

El escenario en el que se desarrollan hoy las empresas se ha complejizado. La reputación y la confianza se convierten en aspectos cruciales para colmar las expectativas de los grupos de interés. Es necesario que el sector privado pueda y sepa darles una respuesta asumiendo su rol de actores sociales.

Frente a estos nuevos paradigmas, el sistema financiero debe buscar la readaptación de las estrategias y los modelos de negocio. El sector financiero debe generar servicios y productos que estén a la altura de las necesidades de estos nuevos consumidores y que puedan brindarles una respuesta certera a su exigencia de innovación constante.

ESTA ES UNA OPORTUNIDAD ÚNICA PARA DEMOSTRAR QUE LOS BANCOS SOMOS UN VERDADERO FACTOR POSITIVO DE CAMBIO, QUE CONTRIBUIMOS A LA MEJORA DE LA SOCIEDAD Y ESCUCHAMOS SUS NECESIDADES PARA TRANSFORMARLAS EN SOLUCIONES.

En Banco Galicia nos enfocamos desde nuestra estrategia de negocio en la satisfacción del cliente, en asegurar la transparencia de nuestro Gobierno Corporativo, en el cuidado ambiental, la equidad social y el crecimiento económico con una mirada en el largo plazo. Desarrollamos productos y servicios que nos anticipen proactivamente a los nuevos segmentos y necesidades de cada perfil de cliente, pudiendo así acompañarlos en su crecimiento y bienestar. Contribuimos con el Estado a través del pago de impuestos propios y en tanto agentes de retención, impuestos que por su monto son equiparables a las ganancias de la entidad. Damos empleo digno en todo el país y potenciamos el talento de nuestros colaboradores para formar equipos motivados que respondan a las necesidades de todos los públicos.

Para llevar adelante la estrategia de negocios, desde la Gerencia de Sustentabilidad³⁷ impulsamos una estrategia de

sustentabilidad que sea fuente de inspiración y motivación interna y externa, apoyada por la dirección y enfocada en la ejecución, brindándole integralidad y transversalidad al accionar del Banco.

Promueve un modelo de trabajo que integra iniciativas de Capacitación, participando en espacios de intercambio y formación sobre temas relacionados con la sustentabilidad; Comunicación, promoviendo la importancia de la sustentabilidad e informando su desempeño a través de múltiples medios de comunicación internos y externos; y Coordinación, promoviendo iniciativas de inversión social junto con la comunidad y articulando acciones con distintas áreas del Banco e instituciones.

La Gerencia asume los desafíos que plantea el contexto por medio de la promoción de iniciativas transversales en conjunto con diferentes sectores del Banco y miembros de nuestros grupos de interés, entre las que se destacan en 2014:



● Contribuir de la mano de nuestros clientes con entidades de bien público

Junto con la Gerencia de Productos creamos el programa "Redondeo Solidario" a través del cual los clientes donan la suma del redondeo del importe que pagan por sus tarjetas de crédito. Al finalizar las campañas, el Banco dona el mismo monto que los clientes lograron acumular hasta \$200.000. Las Organizaciones beneficiarias de la IX Edición fueron: Asociación Síndrome de Down de la República Argentina (ASDRA), Red Argentina de Bancos de Alimentos, Fundación Endocrinológica Infantil (FEI) y Médicos del Mundo Argentina. Hay un total de **46.271 clientes adheridos** y se recaudó un monto total de **\$624.713,28**.



● Fomentar la creación y capacitación de Pymes y emprendedores

A través del programa “Del Emprendimiento a la Pyme” donde junto con la **Gerencia de Negocios y Pymes** definimos el perfil de los destinatarios y requisitos de participación del programa.



● Promover la educación financiera

Por medio del Programa de Educación Financiera junto con los empleados de **áreas centrales y sucursales** quienes proponen instituciones educativas para implementar el programa y se comprometen con su presencia en el desarrollo de las temáticas tratadas.



● Impulsar la inclusión financiera

Por medio del programa de “Promoción de las Microfinanzas” junto con la **Gerencia de Crédito**, encargada de la evaluación crediticia de las Instituciones de Microcréditos, que se postulan a una línea de crédito para luego prestar a microemprendedores.



● Contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental

Junto con la Gerencia de **Servicios Corporativos Integrados**. Realizamos iniciativas que buscan maximizar la eficiencia de los recursos del Banco para reducir su impacto en el ambiente, a través de programas de optimización de recursos, el desarrollo de un Proyecto de Metas Energéticas y las capacitaciones que reciben nuestros colaboradores en aspectos ambientales del trabajo, respuesta ante emergencias y Normativa ISO 14001.



● Aportar a la generación e impulso de buenas prácticas agropecuarias (BPAs)

Junto con la **Gerencia de Banca Agropecuaria** a través de la definición de un decálogo donde se plasman lineamientos a tener en cuenta a lo largo de toda la cadena agroindustrial indispensables para el logro de un sistema de producción sustentable. Estas BPAs apuntan a generar conciencia respecto del manejo de suelo, la gestión del agua, la aplicación de fertilizantes y fitosanitarios, la actividad ganadera y la siembra directa. El desarrollo de estas BPAs contribuye a incrementar el uso de energías renovables en detrimento del uso de energías fósiles a fin de disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) favoreciendo la mitigación de efectos del cambio climático; preservar ambientes naturales que aseguren biodiversidad y conservación de los recursos; y promover el desarrollo y la inclusión social de las comunidades.



● Apuntalar el fortalecimiento de instituciones educativas

A través del programa “Potenciamos la Universidad” junto a la **Gerencia de Segmentos**. En el marco del lanzamiento de MOVE, segmento joven del Banco, se promueven mejoras edilicias, adquisición de recursos educativos o el apoyo de iniciativas de capacitación.

37. Hasta mitad de 2014, se denominaba Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa. Para más información ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC



Existe un compromiso social con las generaciones presentes y venideras. Pensar estratégicamente es proyectar más allá de los beneficios que se puedan obtener, para ganar como sociedad.

CAROLINA STANLEY
Ministra de Desarrollo Social de la Ciudad de Buenos Aires



10 AÑOS QUE DAN TESTIMONIO DE NUESTROS AVANCES Y DESAFÍOS, MOSTRANDO CUÁNTO HICIMOS Y RECORDÁNDONOS LO QUE NOS FALTA HACER³⁸.

CONSTANZA GORLERI
Gerente de Sustentabilidad

Somos lo que hacemos. Somos el mundo que construimos. Somos ese compromiso con el futuro de nuestros hijos y los hijos de nuestros hijos. Tener una estrategia para esto es trascendente.

DIEGO BACCINI
Presidente de PRIAR y Gerente de Rentas Masivas de Banco Galicia



El factor distintivo de Banco Galicia en materia de sustentabilidad se confirma por el nivel de conciencia que sus dirigentes tienen sobre la temática.

JOSÉ LUIS ROCÉS
Rector del Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA).



Ser parte del PRIAR me da la oportunidad de devolver algo a la sociedad, pudiendo transformar la realidad de gente necesitada con solo dedicar parte de mi tiempo.

GERARDO SBRIGATA
Gerente de la Sucursal 89 - Tucumán y Coordinador Zonal PRIAR



Enormemente agradecido a Banco Galicia por la oportunidad que me dieron, con su ayuda hicieron que dé mi mejor esfuerzo, primero como estudiante becado y ahora como empleado efectivo del Banco.

RÓMULO GARCÍA MAYGUÁ
Becado del programa de becas universitarias "Potenciamos tu Talento" y Empleado de la Gerencia de Planeamiento de Banco Galicia



La presentación de información a las partes interesadas de forma transparente y pública resulta fundamental para las empresas comprometidas con la sustentabilidad.

GEORG KELL
Director Ejecutivo, Pacto Mundial de Naciones Unidas



Ser impulsora de innovación me permite buscar soluciones nuevas a los desafíos de todos los días y alentar a otros a que se animen a hacerlo. Podemos ser innovadores en todos los ámbitos de la vida, logrando así ser más sustentables.

LUCILA ANDREI
Impulsora de Innovación de Banco Galicia

Lo que distingue a Banco Galicia es que desarrolla actividades solidarias de voluntariado que manifiestan sensibilidad social y resuelven necesidades comunitarias.

MÓNICA CERUTI
Directora de la Escuela "La Concepción", Beneficiaria de Proyecto PRIAR



Las acciones de voluntariado del Banco son fundamentales para sembrar un círculo virtuoso ya que a través de ellas contribuimos a que la sociedad crezca de forma armónica, disminuyendo las brechas de desigualdad social.

FELIPE PINA
Gerente de la Sucursal 31 - Bariloche y Team Leader PRIAR



Banco Galicia se distingue porque posee una estructura de gestión de la sustentabilidad de jerarquía con incidencia directa en los ámbitos de alta dirección de la empresa.

ALEJANDRO LANGLOIS
Director Institucional de ComunicarSE



Este es el lugar donde quiero trabajar porque piensan en una y en lo que significa dejar a tu bebé en casa. Estoy feliz con este beneficio y quiero que todas las madres lo conozcan.

MARIANA LEGUIZAMÓN
Gerente de Inteligencia Comercial y beneficiaria del Plan de Lactancia de Banco Galicia



El Programa con la Comunidad de Mejoras en Hospitales y Centros de Salud de Banco Galicia es un claro ejemplo de solidaridad y compromiso en acciones concretas que mejora la calidad de vida de las personas.

CARLOS VALCARCEL
Director del Centro de Salud N° 2 de Godoy Cruz, Mendoza



³⁸. Se facilitaron preguntas como guía o idea fuerza que giraban en torno a la importancia de la sustentabilidad, el rol que Banco Galicia posee en la temática y cuáles serán los desafíos del futuro en esta área.



Nos llena de orgullo y hace que cada día valoremos más trabajar en una empresa como Banco Galicia, entre otras cosas, su compromiso con el medio ambiente y con la comunidad.

FLAVIO DOGLIOLO
Gerente de Sucursales, Banco Galicia



Destacamos enfáticamente el trabajo constante de Banco Galicia, damos fe de su transparente apoyo a iniciativas sociales, con la mirada centrada en el largo plazo y en el logro de un desarrollo sustentable de los sectores más vulnerables.

MERCEDES CARIDE
Directora Ejecutiva de FUSAVI



Como empresa centenaria reconocemos la importancia del largo plazo por eso trabajamos estratégicamente en Sustentabilidad por entender que tiene una correlación directa con el sentido de trascendencia.

MARCELO MC GRECH
Gerente de Banca Agropecuaria, Banco Galicia



Las acciones orientadas al desarrollo de capacidades socio-productivas logran un alto impacto en materia de inclusión social. El modelo de gestión integral que promueve Banco Galicia constituye una práctica innovadora a imitar.

AGUSTÍN SALVIA
Coordinador General e Investigador Jefe del Programa Observatorio de la Deuda Social Argentina de la Universidad Católica Argentina



Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., signatario de UNEP FI desde 2011, reconoce a través de la integración de elementos de gobernanza ambiental, social y corporativa en su estrategia de sostenibilidad, su compromiso para transitar hacia una economía verde.

ERIC USHER
Jefe (Interino), Iniciativa Financiera de UNEP



Banco Galicia ha mostrado durante los últimos diez años su compromiso con la Sustentabilidad. Es de recalcar la identificación de los grupos de interés y su continuo trabajo con ellos, la Guía de Proveedores Sustentables es un ejemplo de este trabajo.



ALBERTO WILLI
Profesor en IAE Business School, Universidad Austral



El sistema financiero solo aportará a la sustentabilidad si considera al acceso al crédito como un derecho y al crédito en sí como una plataforma de limitada rentabilidad destinada a distribuir fortunas acumuladas sin límite.

CARLOS MARCH
Director de Comunicación Estratégica de Fundación Avina



La necesidad de adoptar prácticas sustentables se extiende a todos los sectores de la sociedad, incluidos los bancos. Creemos que cuanto más unificados estén los actores en su enfoque hacia la sustentabilidad, mejores serán los resultados. Solo juntos podemos trabajar para dejar un mundo mejor para las generaciones venideras.

ADITI JOSHI
Representante del Mizuho Bank, que preside el Comité Directivo de la Asociación Principios de Ecuador

Las megatendencias están exigiéndoles a las empresas que adapten sus modelos de negocios. Además de los datos financieros, se necesitan nuevas métricas. Las empresas deben comprender y manejar su impacto con el fin de implementar nuevas estrategias en esta nueva era.

MALCOLM PRESTON
Socio a cargo de la práctica global de Sostenibilidad y Cambio Climático de Price Waterhouse Coopers



La responsabilidad es la base de la sustentabilidad y nos asegura un camino de desarrollo y crecimiento armónico, donde no solo se favorece la empresa sino también la comunidad toda.

ABEL ALBINO
Presidente de Fundación CONIN

Banco Galicia es el socio ideal con el que cuenta un think tank: apoya la innovación en políticas públicas y tiene mirada a largo plazo. El proyecto "Las 400 clases" extiende la frontera para mejorar la calidad educativa de nuestro país.

FERNANDO STRAFACE
Director Ejecutivo de CIPPEC



Gracias a la posibilidad de participar en Futuro Galicia y de ser beneficiario de una beca de Posgrado, pude crecer como profesional, desarrollar nuevas habilidades y ampliar mi red de contactos.

IGNACIO PAZ
Participante del Programa de Gestión del Talento "Futuro Galicia"

Banco Galicia se distingue en materia de Sustentabilidad por su liderazgo y actualización en el tema, que le otorga un nivel internacional difícil de encontrar en las empresas de nuestro país.

LUDOVICO VIDELA
Presidente de GDFE y Director Ejecutivo de la Fundación Bunge y Born



GALICIA



EN
S



► UNIVERSALIDAD Y MULTICANALIDAD

Somos un Banco universal, orientado a nuestros clientes. Para ello, desarrollamos una estrategia comercial para cada segmento que se sustenta en la diversidad de productos y servicios, canales de comunicación y atención presenciales, digitales y telefónicos pensados para cada perfil.

► SEGURIDAD

Nos ocupamos de la seguridad del cliente en nuestras instalaciones como así también en el manejo de sus datos.

► INDIVIDUOS

Trabajamos para desarrollar propuestas innovadoras para cada necesidad. Así, creamos MOVE, un segmento con una propuesta digital enfocada en los jóvenes, somos líderes en el segmento de Renta Alta con Galicia Éminent y continuamos trabajando fortaleciendo las Pymes.

► EMPRESAS

Trabajamos para que cada tipo de empresa pueda crecer y potenciar su negocio con nuestro apoyo particular para cada segmento. Este año pusimos nuestro foco en las Pymes y el sector agropecuario, siendo dos motores clave en el desarrollo de nuestro país.

► CALIDAD DE SERVICIO

Trabajamos en la mejora de procesos, en la resolución de los reclamos y en la medición de las expectativas con el objetivo de lograr la satisfacción de nuestros clientes.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Contamos con productos y servicios adaptados a la demanda de cada segmento de clientes individuos: tarjetas, préstamos, seguros. Acompañamos el crecimiento de las empresas a través de nuestros servicios: Galicia Convenios, Comercio Exterior, capacitación a empresas y nuestros productos.

PROMOCIONES Y BENEFICIOS

Incrementamos la capacidad de compra a través de nuestras promociones y beneficios: ¡Vamos los jueves! y Quiero!

FINANCIAMIENTO AL CONSUMO

Ofrecemos soluciones de crédito y financiación para el consumo a través de las compañías Tarjetas Regionales y Efectivo Sí (Compañía Financiera Argentina).

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

EN BANCO GALICIA LOS CLIENTES ESTÁN EN EL CENTRO DE NUESTRAS DECISIONES Y MODELO DE NEGOCIO.

SI BIEN DESDE NUESTRA FUNDACIÓN ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS, SEGUIMOS TRABAJANDO PARA ENTREGARLES A NUESTROS CLIENTES CADA VEZ MEJORES EXPERIENCIAS.

NUESTRO OBJETIVO ES GENERAR RELACIONES DE CONFIANZA Y A LARGO PLAZO, OFRECIÉNDOLES SOLUCIONES Y PRODUCTOS INNOVADORES QUE SE AJUSTEN A SUS NECESIDADES.

NUESTRA CERCANÍA Y PASIÓN ES LO QUE NOS HA PERMITIDO COMPROMETERNOS Y SER RECONOCIDOS EN EL MERCADO COMO UNA DE LAS ENTIDADES LÍDERES DE NUESTRO PAÍS.

UNIVERSALIDAD

G4-4, G4-8, G4-FS6, G4-DMA

SOMOS UN BANCO UNIVERSAL, POR ESO NOS ENFOCAMOS EN CADA PERFIL DE CLIENTE PARA QUE JÓVENES, FAMILIAS, PROFESIONALES, EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS PUEDAN TENER A SU ALCANCE UNA AMPLIA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LOS ACOMPAÑE A SATISFACER LAS NECESIDADES PUNTUALES, MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA Y CRECER³⁹.

39. Para conocer más sobre nuestros segmentos, ver:
galiciasustentable.com/IS2014/K

40. Se incluyen los clientes del segmento Negocios y Pymes que son personas físicas con actividad comercial denominada Negocios y Profesionales.

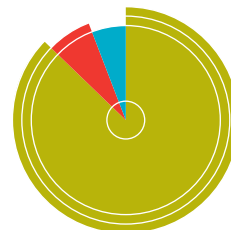


El perfil de nuestros clientes

G4-4, G4-8, G4-FS6, G4-FS13

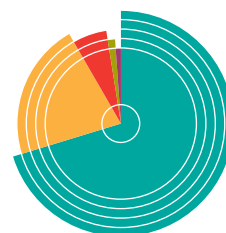
Clientes individuos por segmento

- 84,80% Rentas masivas
- 8,45% Negocios y profesionales⁴⁰
- 6,75% Renta alta



Clientes empresa por segmento

- 69,8% Pymes
- 22,2% Agro
- 5,6% Empresas
- 1,4% Corporativa
- 0,9% Sector público



Clientes empresas + individuos por zonas del país

- 9,46% Zona 01: Metro I
- 6,55% Zona 02: Metro III
- 9,85% Zona 03: Oeste
- 7,13% Zona 04: Norte
- 10,31% Zona 05: Mediterránea
- 6,61% Zona 06: Mar del Plata/ Patagonia
- 8,51% Zona 07: Metro II
- 7,27% Zona 08: Metro IV
- 11,08% Zona 09: Sur
- 4,93% Zona 10: Provincia de Buenos Aires
- 6,44% Zona 11: Santa Fe
- 4,69% Zona 12: NEA
- 7,17% Zona 13: Cordillera



Financiamiento a empresas, individuos y sector público

	2012	2013	2014
Empresas por tipo de actividad	19.831	25.054	29.283
- Agricultura y ganadería	4.844	7.160	8.177
- Comercio	4.218	5.393	5.924
- Construcción	590	706	708
- Industria manufacturera	7.334	7.580	9.239
- Servicios	2.710	3.737	3.776
- Pesca, forestación y minería	134	477	1.459
- Otros	1	1	0
Préstamos al consumo	12.488	16.069	20.668
- Préstamos personales	-	4.821	4.855
- Préstamos hipotecarios	-	448	445
- Préstamos prendario	-	10	10
- Otros	-	10.790	15.358
Sector público y financiero	550	777	412
PRÉSTAMOS TOTALES	32.868	41.900	50.363

INDIVIDUOS			EMPRESAS		
RENTA ALTA			CORPORATIVO		
Personas de mayores ingresos que cuentan con un modelo de atención especial, Éminent, para las que desarrollamos una propuesta orientada a brindar un contacto directo y atención personalizada en todo momento, y productos y beneficios diferenciales.			Grupos económicos y/o empresas multinacionales y/o nacionales que cotizan en Bolsa. Operan en Comercio Exterior y participan activamente en el Mercado de Capitales.		
RENTAS MASIVAS			EMPRESAS		
Personas físicas de rentas medias y bajas que efectúan un uso personal de los productos y servicios que ofrece el Banco, y a quienes les brindamos una oferta acorde a sus necesidades.			Compañías que utilizan nuestros servicios financieros de corto, mediano y largo plazo, nuestros servicios transaccionales y operan en Comercio Exterior.		
NEGOCIOS Y PYMES			SECTOR PÚBLICO		
Personas físicas con actividad comercial (Negocios y Profesionales) y Pymes.			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.		
AGROPECUARIO			AGROPECUARIO		
Personas físicas con actividad comercial (Negocios y Profesionales) y Pymes.			Personas físicas o jurídicas con actividad comercial dedicada a la producción agropecuaria.		
EMPRESAS VINCULADAS: Tarjetas Regionales y Efectivo Si.					
Productos y servicios	Promociones y beneficios	Financiamiento al consumo	Comercio Exterior	Financiamiento	Capacitación
Préstamos, Tarjetas de Crédito y Seguros.	¡Vamos los Jueves! y Quiero!	Para personas de bajos recursos.		A proyectos de inversión y convenios con empresas proveedores de clientes.	A empresas para acompañarlas en su desarrollo.
A través de nuestra Área Financiera, prestamos servicios a compañías de seguros, fondos comunes de inversión, entidades financieras, sector financiero especial, y organismos multilaterales, entidades reguladas por organismos públicos.					

EMPRESAS VINCULADAS:
Tarjetas Regionales y Efectivo Sí.



MULTICANALIDAD

CONSIDERANDO LA IMPORTANCIA QUE POSEEN HOY EN DÍA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA RELEVANCIA QUE COBRA LA MULTICANALIDAD, EN DONDE CONVIVEN LAS OPCIONES ONLINE CON LAS PRESENCIALES PARA PODER BRINDAR A NUESTROS CLIENTES UNA EXCELENTE EXPERIENCIA DE SERVICIO, EN BANCO GALICIA DESARROLLAMOS CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DIFERENCIALES.

Canales de comunicación

Contamos con medios específicos para cada segmento, que permiten a los clientes estar informados y realizar operaciones y consultas de acuerdo con sus necesidades.

Nuestros principales canales de comunicación telefónica son Galicia Responde, Fonobanco y Fonobanco Seguros, gestionados desde el Centro de Contacto con el Cliente.

Contamos, además, con diversos canales de comunicación en distintas redes sociales:



1.005.580 SEGUIDORES DE
FACEBOOK/BANCOGALICIA
20.527 SEGUIDORES DE FACEBOOK/
BANCOGALICIASUSTENTABLE



84.200 SEGUIDORES EN
@BANCOGALICIA
4.086 SEGUIDORES EN
@GALICIARSC
28.300 SEGUIDORES EN
@GALICIARESPONDE



6.700 SUSCRITORES EN
YOUTUBE.COM/BANCOGALICIA
4.109.605 REPRODUCCIONES



25.508 SEGUIDORES
EN LINKEDIN



132.065 SEGUIDORES
EN GOOGLE PLUS

Welcome Pack

DESARROLLADO BAJO EL PROCESO DE INNOVACIÓN⁴¹ DEL BANCO, ESTA HERRAMIENTA TIENE COMO OBJETIVO UNIFICAR Y SIMPLIFICAR EL ENCUENTRO INICIAL CON NUESTROS CLIENTES.

EL NUEVO MODELO PERMITE PRESENTARNOS CON UNA ÚNICA IDENTIDAD Y NOS AYUDA A DESARROLLAR UN SERVICIO MÁS INTEGRADO YA QUE PARA SU DESARROLLO SE INVOLUCRA A LOS DISTINTOS SECTORES QUE DEBEN COORDINAR SUS ACCIONES PARA QUE LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SEA EFICIENTE.



Canales de atención

Este año, volvimos a poner foco en la innovación de las herramientas digitales de atención para estar cada día más cerca de nuestros clientes y sus necesidades.

853 ATMs⁴² CON 79.049.912 OPERACIONES ANUALES

199 ATMs CON KITS PARA NO VIDENTES Y SISTEMA DE AUDIO

482 TASIS⁴³ EN 258 SUCURSALES DE TODO EL PAÍS

Galicia Home Banking

28.497.087 CONSULTAS Y PEDIDOS

2.591.503 OPERACIONES EN PESOS Y EN DÓLARES

A través de este canal, nuestros clientes acceden a consultas de saldos, transfieren y pagan servicios, solicitan préstamos online, constituyen inversiones a plazo, obtienen seguros para hogar o vehículo, pagan tarjetas y realizan otras operaciones de forma fácil, rápida, cómoda y segura.

Galicia Office

5.993.332 OPERACIONES

293.003 MILLONES DE PESOS EN OPERACIONES

Contamos con una plataforma electrónica, integrada principalmente por Galicia Office, donde en 2014 aumentó el volumen de transacciones⁴⁴ en un 67% respecto de 2013.

Implementamos nuevas funcionalidades para perfeccionar la calidad de la información que reciben nuestros clientes y el modo de acceder a ella. Con la nueva

versión de Galicia Office, les brindamos la posibilidad de habilitar este servicio para toda su cadena de valor. Además, renovamos la estructura del sitio mejorando su diseño, uso y seguridad; agregamos una ayuda contextual para el usuario en todo lo que necesite hacer⁴⁵; e incorporamos funcionalidades en operatoria con cheques y diferentes consultas.

Galicia Servicios Móviles

301.783 CLIENTES UTILIZARON LA APLICACIÓN EN DICIEMBRE DE 2014

Brindamos a nuestros clientes la posibilidad de realizar operaciones a través de sus teléfonos celulares, como por ejemplo pagos, transferencias, consultas, inversiones a plazo y recargas de celulares.

Accesibilidad en sucursales

G4-FS14

En 2014 completamos la accesibilidad total a la red de sucursales mediante la ejecución de rampas que permitan vincular los desniveles existentes entre calle y sucursal. Además, habilitamos baños accesibles para personas con discapacidades físicas de acuerdo a la normativa elaborada por la Comisión Nacional de Discapacidad. Contamos también con elevadores en sucursales de más de una planta que no cuentan con sector operativo en Planta Baja.

ACCESIBILIDAD	2013	2014
Sucursales con baños especiales		
Cantidad total	135	136
% sobre total de sucursales	52	52
Sucursales con rampas		
Cantidad total	232	248
% sobre total de sucursales	89	95
Sucursales con ascensores y elevadores para discapacitados		
Cantidad total	57	86
% sobre total de sucursales	22	33
% sobre total de sucursales que lo requieren*	28	42



SEGURIDAD DEL CLIENTE

G4-PR1, G4-PR3, G4-DMA

La protección de datos personales e información de los clientes es un activo muy valorado por el Banco que, junto con la seguridad física, preservamos en cada operación. Para ello contamos con políticas, herramientas y procesos que nos permiten garantizar una gestión segura, capacitamos a nuestros colaboradores y contamos con infraestructura en las sucursales para maximizar la seguridad de todas las personas que nos visitan. Además, adherimos al Código de Prácticas Bancarias para afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros, y al Código de ética y autorregulación publicitaria (CONARP) con el objetivo de promover una comunicación responsable hacia nuestros clientes.

41. Para más información sobre el Programa de Innovación Galicia, ver capítulo de Empleados.

42. Siglas de Automated Teller Machine, cuya traducción al español es Cajeros Automáticos.

43. TASI es la sigla para Terminales de Autoservicio Inteligente.

44. Las transacciones corresponden a toda operación que involucre movimientos de fondos.

45. bancogalicia.com/galiciaoffice

* No se considera para el cálculo el % de incidencia en la red de sucursales que solo cuentan con Planta Baja (no tienen otros niveles) o que cuentan con cajas y centros de atención comercial en Planta Baja.



INDIVIDUOS

Segmento joven - MOVE

30.608

JÓVENES SOLICITARON
LA TARJETA MOVE

En Banco Galicia valoramos y entendemos que los estudiantes aspiran a una independencia financiera. Por eso desarrollamos MOVE, una propuesta innovadora para jóvenes universitarios entre 18 y 27 años, para acompañarlos en su desarrollo personal y profesional con productos y servicios adaptados a su perfil y necesidades, desarrollando alianzas con las principales universidades del país⁴⁶.

MOVE es un concepto de banco sin sucursales y 100% online, que ofrece a nuestros clientes una tarjeta de débito, acceso a crédito sin necesidad de demos-

trar ingresos, y una aplicación Mobile con servicios financieros simples y flexibles.

Para potenciar el desarrollo cultural y social de los estudiantes generamos una alianza estratégica con ISIC (International Student Identity Card) que incluye más de 50.000 beneficios en la Argentina y el mundo con descuentos. Además, cuenta con todos los beneficios de Quiero!, Quiero Viajes! y ¡Vamos los Jueves!

Los canales de comunicación y atención están basados en las redes sociales. En 2014 comenzamos a desarrollar BETA LAB, un espacio donde junto con jóvenes redefinimos el servicio permanentemente, siguiendo las principales tendencias tecnológicas, para estar siempre a la vanguardia.

Servicio Éminent

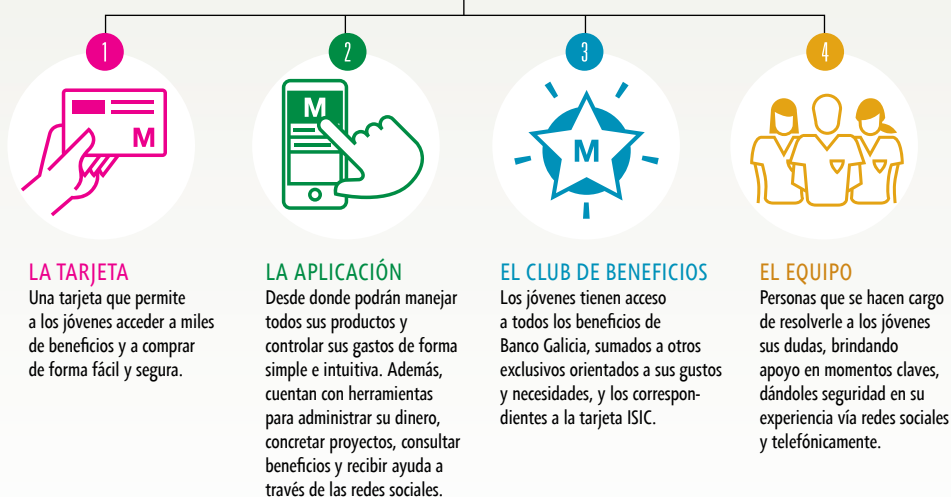
+100.000 CLIENTES

+ 40 ESPACIOS EXCLUSIVOS

Galicia Éminent es un servicio diferencial para un perfil de clientes de Renta Alta que valora el vínculo personalizado, beneficios exclusivos y procesos ágiles en cada contacto con el Banco, tanto en el plano presencial como en el mundo online. El servicio cuenta con más de 40 espacios y centros exclusivos.

Más de 100.000 clientes que cuentan con este servicio tienen un oficial de atención exclusivo que atiende sus demandas en forma personalizada y eficiente.

1 IDENTIDAD + 4 COMPONENTES



Segmento Negocios y Pymes

G4-FS14, G4-EC8

Trabajamos para estar cerca de nuestros clientes y conocer su negocio y sus desafíos vinculados a los distintos tipos de actividad o región del país en la que se encuentren, para así poder asesorarlos y brindarles soluciones específicas a sus necesidades.

Hoy más de 200.000 pequeñas empresas y personas físicas con actividad comercial tienen sus cuentas abiertas en Banco Galicia. Una parte importante de ellas mantienen convenios de acreditamiento de haberes vigentes, por lo que sus empleados cobran el sueldo a través del Banco.

Este año profundizamos nuestro vínculo de cercanía con los clientes Pyme mante-

niendo un modelo de atención personalizada y especializada hacia este segmento en las sucursales a través de más de 500 oficiales exclusivos.

Duplicamos la presencia en ferias sectoriales: FIMAQH (Máquinas y Herramientas), SIMATEX, Emitex y Confemaqh (Textil) Expofarmacia, Hotelga (Hotelería y Gastronomía), Argenplas (Industria Plástica), Expologisti-k, Expotransporte, Tecnofidta (Tecnología para la alimentación), Batimat (Construcción), Automechanika 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.



Carlos García - Pampa Ahumada



Pablo Giber - Cervezas Artesanales Morrikan Ale y Tres Picos



Patricia Courtois - Rogelia Restaurante

ACOMPANAMOS EL DESARROLLO DE LAS PYMES A PARTIR DE ALIANZAS CON ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES ACADÉMICAS

INICIATIVAS	OBJETIVOS	ACCIONES DESTACADAS
Encuentros "Buenos Negocios"	Generar al empresario Pyme un espacio para pensar exclusivamente en su negocio, capacitarse, compartir experiencias y encontrar oportunidades de negocios concretas.	Llevamos ya 10 ediciones donde se inscribieron aproximadamente 7.000 empresarios; la mayoría de los asistentes calificaron estos encuentros como muy buenos o excelentes; y en Mendoza se logró el mayor NPS llegando a un 81%.
Programa de Gestión de Empresas - dictado por Materia Biz	El Programa, dirigido a dueños de Pymes, busca dar herramientas concretas para la gestión de sus negocios.	Participaron 37 empresarios Pyme en Córdoba, Mar del Plata, Rosario, Resistencia y Buenos Aires, y en forma virtual emprendedores de todo el país.
Experiencia Endeavor	Organizar una jornada para Pymes con contenidos académicos, trabajo en red y exposición de empresarios emprendedores.	Fuimos auspiciantes de todas las experiencias durante 2014 en Trelew, Mendoza, Tucumán, Rosario, Buenos Aires, Córdoba, Mar del Plata, San Francisco y NOA.
Nxtp-Labs ⁴⁷	Programa de aceleración y fondo de inversión con foco en empresas de tecnología, y red global de emprendedores e inversores.	Apoyamos el programa a través de días de mentoreo.

buenosnegocios.com

PLATAFORMA ONLINE DONDE USUARIOS CLIENTES COMO NO CLIENTES DE BANCO GALICIA PUEDEN INTERCAMBIAR EXPERIENCIAS Y RELACIONES COMERCIALES. A PARTIR DE ESTE ESPACIO PUEDEN ADEMÁS CAPACITARSE, INFORMARSE SOBRE TENDENCIAS DEL SEGMENTO, ANOTARSE PARA ASISTIR A ENCUENTROS Y OBTENER BENEFICIOS EXCLUSIVOS.

656.631 VISITAS

14.580 USUARIOS REGISTRADOS

7.360 EMPRESAS REGISTRADAS

46. Universidad del Salvador, Universidad Torcuato Di Tella, Universidad de Belgrano, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), Universidad Nacional de Tucumán, Universidad de Flores, UBA Medicina y Odontología y Universidad Nacional del Centro (Tandil).

47. nxtplabs.com/es/

EMPRESAS

G4-FS7

Durante el año 2014 analizamos necesidades y oportunidades para potenciar el modelo de atención y así poder brindarles un mayor valor agregado a nuestros clientes.

Este nuevo modelo comprende tres pilares o momentos bien definidos, cada uno con funciones específicas:

Segmento

SE IDENTIFICAN LAS NECESIDADES, SE DEFINE LA ESTRATEGIA DE RESPUESTA, LOS MODELOS DE ATENCIÓN Y LA PROPUESTA DE VALOR.

Producto

SE REALIZA EL DESARROLLO DE OFERTAS Y SOPORTE A LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR.

Canal

SE DEFINEN LOS PLANES DE NEGOCIOS QUE SE EJECUTARÁN A TRAVÉS DE LOS CENTROS BANCA EMPRESA (CBE)⁴⁸, QUIENES MANTIENEN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

Esta nueva estructura ayuda a potenciar el modelo de atención y refuerza la especialización, compromiso y cercanía con nuestros clientes.

Segmento Agro

G4-EC8

+ 5,900

MILLONES DE PESOS EN VOLUMEN DE VENTAS Y 36% CRECIMIENTO ANUAL DE VENTAS CON TARJETA GALICIA RURAL

442

MILLONES DE PESOS DESTINADOS AL FINANCIAMIENTO DE COMPRA DE MAQUINARIA AGRÍCOLA E INDUSTRIAL, VEHÍCULOS, Y OTROS PRODUCTOS DEL SECTOR

125

CONVENIOS

Nuestro principal producto para personas y empresas con actividad comercial dedicada a la producción agropecuaria es la Tarjeta Galicia Rural, diseñada para la compra y financiación de insumos, semillas, agroquímicos, combustible, hacienda, maquinaria y servicios, que cuenta con más de 9.400 comercios adheridos.

Este año habilitamos la operación de Tarjeta a través del servicio de venta telefónica, que permite generar operaciones de forma rápida y segura, sin la necesidad de tener la tarjeta presente, a lo largo de todo el país.

Otra herramienta utilizada por nuestros clientes agropecuarios son los Préstamos Financieros que pueden ser destinados para



G4-EC8

capital de trabajo, proyectos de inversión, mediante contratos de venta futura de cereales y oleaginosas que acompañan su desarrollo productivo, o leasing para la compra de vehículos y maquinaria agrícola. Además, brindamos la Tarjeta Galicia Visa Business, descuento de cheques de pago diferido y Galicia Office.

Una de nuestras acciones destacadas del año fue la migración de toda la cartera de Agro Pes, empresas con una facturación anual menor a los \$10 millones, al modelo de gestión remota a través de oficiales centralizados especialistas en agronegocios, quienes tienen un vínculo personalizado con los clientes de manera telefónica. Así, maximizamos el contacto con nuestros clientes a través de Galicia Office, el envío de información por correo electrónico, y la gestión del centro de atención para la venta de servicios y ofertas puntuales.

Continuamos generando alianzas estratégicas con empresas proveedoras de bienes y servicios. Junto con Toyota cerramos un convenio de leasing y prenda para la compra de unidades nuevas, y con Sustentator S.A. para financiar la compra de equipos de generación de energía renovable.

Además, apoyamos a organizaciones agropecuarias y desarrollamos grupos de afinidad a través de visitas a Sociedades Rurales locales y entidades representativas del sector; capacitaciones y gestiones comerciales que ayudan al fomento de la actividad que desempeñan.



Convenio con AACREA

G4-16

El convenio entre Banco Galicia y la Asociación Argentina de Consorcios Regionales de Experimentación Agrícola (AACREA) sigue creciendo y fortaleciéndose año a año.

Junto al “Programa Líderes” acompañamos la formación de 98 Grupos CREA. Con el programa “Padrinazgo Escuelas” se beneficiaron a 22.180 alumnos, 4.020 docentes y 176 escuelas apadrinadas.

Cada vez son más las acciones y de mayor calidad las que se han podido realizar gracias a este acuerdo, que durante 2014 contribuyó con \$778.965.



48. Son 19 los CBÉs distribuidos a lo largo del país. En 2014 abrimos nuevos Centros en Casa Matriz, Paternal, Macrocentro, San Isidro, Salta y Belgrano.

CALIDAD

Con el fin de brindar productos y servicios de excelencia, la Gerencia de Calidad trabaja en procesos de mejora continua, certificaciones, capacitación y medición de indicadores de resultados. Para ello, contamos con dos procesos clave dentro de nuestra gestión: la metodología LEAN para la resolución de reclamos y el Estudio Net Promoter System (NPS) para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Certificaciones

Continuamos con el proceso de certificaciones ISO 9001. Este año renovamos esta certificación en el Modelo de atención de Banca Privada, Cobranza Integrada Galicia, Leasing, Galicia Warrants y Galicia Administradora de Fondos. Además, implementamos una “Evaluación de Madurez de Procesos”, una certificación interna de la Gerencia de Calidad que analiza los procesos globalmente, superando los requisitos de la Norma ISO 9001.

Capacitación

Organizamos el Taller de Calidad, que red denominamos “Pasión por el Cliente”, con el fin de sensibilizar y formar a nuestros colaboradores sobre la importancia de la temática para nuestros procesos de gestión. Durante el año fueron capacitadas 261 personas que ingresaron al Banco y 101 colaboradores en las escuelas de Formación de Gerentes, Responsables de Servicios al Cliente y Tesoreros.

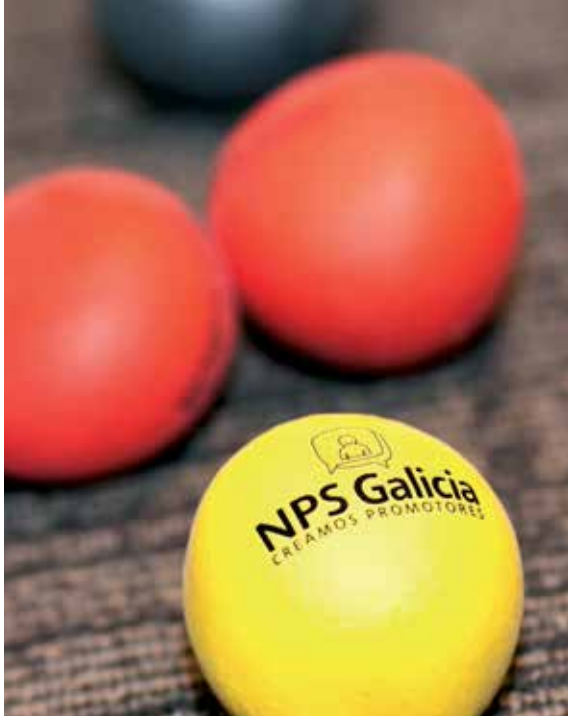
Realizamos talleres técnicos vinculados con requisitos de la Norma ISO 9001 para los integrantes de los equipos operativos de Warrants, FIMA y Cobranza Integrada Galicia, con la participación de 20 personas. Además, pusimos foco en la organización de capacitaciones en la Red de Sucursales.

Foro Pasión por el Cliente

G4-26

ESTE AÑO REALIZAMOS DOS FOROS PARA LA COMUNIDAD DE LÍDERES Y CINCO TALLERES PARA MANDOS MEDIOS DE COLABORADORES. ESTOS ESPACIOS SON INSTANCIAS DE FORMACIÓN ORIENTADOS A PROMOVER LA REFLEXIÓN E INVITAN A PENSAR CÓMO PODEMOS MEJORAR LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES, CONOCER MEJORES PRÁCTICAS Y ANALIZAR CASOS DE ÉXITO.

CADA AÑO, NUESTROS COLABORADORES ELIGEN ENTRE SÍ A LOS MÁS APASIONADOS POR NUESTROS CLIENTES. EN 2014, 226 PERSONAS FUERON MERECEDORAS DEL PREMIO GRACIAS! POR TU PASIÓN POR EL CLIENTE.



Net Promoter System (NPS)

G4-26, G4-27, G4-PR5

Desde hace tres años comenzamos a aplicar la metodología NPS para escuchar y entender las necesidades de nuestros clientes y así poder brindarles el servicio que esperan de su Banco. Esto nos permitió estar más cerca y conocer su nivel de satisfacción para poder ver oportunidades de mejora en los servicios.

En 2014 realizamos estudios para medir la satisfacción y el nivel de recomendación que tienen los clientes de los distintos segmentos, con respecto a los bancos con los que operan. Como resultado, en 6 de los 8 segmentos evaluados por los clientes, fuimos el Banco más recomendado del Mercado. Ser el más recomendado nos llena de orgullo pero también nos obliga a seguir mejorando día a día la experiencia de nuestros clientes. En el estudio de Renta Alta, Banco Galicia obtuvo una diferencia por sobre el segundo de 12 puntos porcentuales, Negocios y Pymes de 22 puntos porcentuales, y Financiera de 26.

Metodología LEAN

G4-26, G4-27, G4-PR5

95% DE RECLAMOS RESUELTOS DENTRO DE LOS DÍAS ESTIPULADOS E INFORMADOS AL CLIENTE

1,97 DÍAS DE TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN

328 CASOS DIARIOS DERIVADOS A LA SUCURSAL

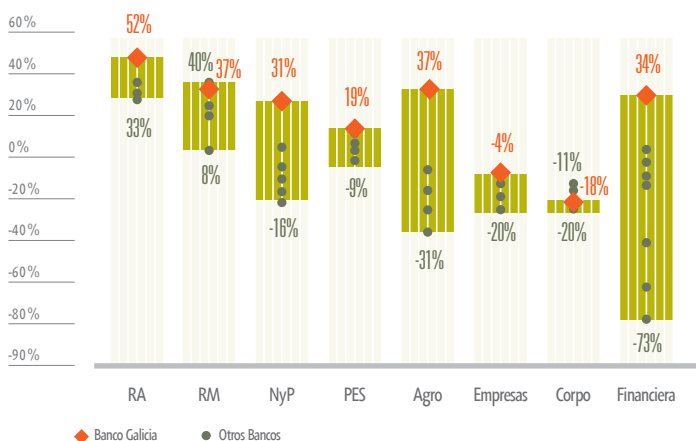
El modelo de Gestión LEAN tiene como objetivo optimizar los procesos y desarrollar prácticas de gestión orientadas a la mejora continua con foco en la mirada del cliente.

En 2014 terminamos de implementar el modelo de Gestión LEAN en todas las sucursales del Banco y en los procesos de Originación Empresas y Comercio Exterior. Esta ampliación permitió tener una visión integral de los procesos, y una mayor simplicidad y celeridad en los tiempos de entrega de los productos a los clientes.

Se afianzaron las visitas periódicas de la Alta Gerencia a los sectores que trabajan con esta metodología, posibilitando el acercamiento con los colaboradores y el intercambio en espacios de comunicación grupal.

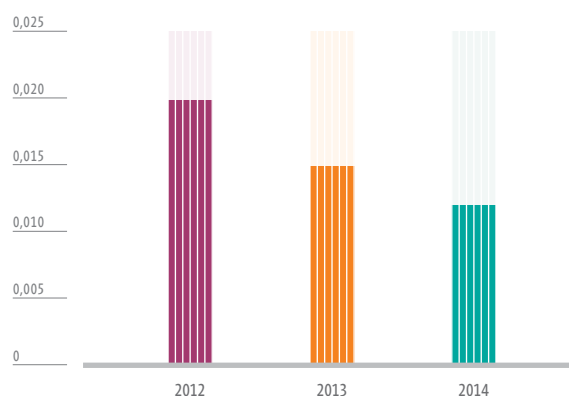
En la Red de Sucursales se lograron mejoras en eficiencia operativa y en los servicios de cara al cliente, y una mayor integración entre los sectores de cajas y los comerciales. En Originación Empresas pusimos foco en los tiempos de los procesos punta a punta para mejorar el cumplimiento de cara al cliente, y en Comercio Exterior rediseñamos los procesos alineados a la segmentación de clientes. Además, contamos con responsables claramente identificados en la organización para cada uno de los procesos y la práctica de monitoreo de los mismos.

Benchmark NPS por Segmento



Los estudios fueron realizados por las consultoras Knack y Brain Networks.

Cantidad de clientes con reclamos sobre la cantidad total de clientes





DIMENSIÓN DE CONFIANZA	PASOS	PRÁCTICAS BANCO GALICIA
CREDIBILIDAD	Seleccionar	▶ Selección
	y dar la	▶ Oportunidades Galicia
	bienvenida	▶ Programa de JPs
		▶ Experiencia Galicia
	Inspirar	▶ Innovación
RESPECTO	Hablar	Comunicación Interna
		Gestión del Cambio
	Escuchar	▶ Gestión de Clima
		Conociéndonos cada día más
		Procedimientos de denuncias anónimas para empleados
	Desarrollar	▶ Capacitación
		▶ Desarrollo
		Evaluación
	Cuidar	▶ Beneficios
		Salud y Seguridad ocupacional
		Fundación, Club y Mutual
IMPARCIALIDAD	Agradecer	Programa de Reconocimiento Gracias!
		Reconocimientos
	Celebrar	Calendario del Entusiasmo
		Premios
	Compartir	Compensaciones

EL LÍDER GALICIA

FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL ES UN GRAN DESAFÍO PARA EL BANCO Y PILAR PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU ESTRATEGIA Y EVOLUCIÓN CUALITATIVA.

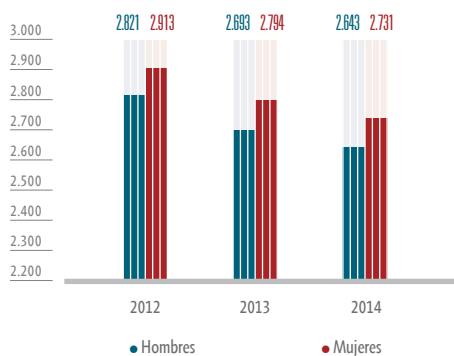
EL BANCO BUSCA DESARROLLAR FUERTEMENTE EN SUS COLABORADORES UNA CULTURA DE RESPONSABILIDAD POR RESULTADOS, CENTRADA EN EL CLIENTE, PROCURANDO PROCESOS Y PRÁCTICAS SIMPLES, ÁGILES Y EFECTIVAS, APOYADA EN VALORES, Y CON CAPACIDAD DE INNOVACIÓN PARA CONTRIBUIR A UNA GESTIÓN SUSTENTABLE.

EN ESTE MARCO EL ROL DEL LÍDER ES CENTRAL PORQUE ES QUIEN SOSTIENE, SUSTENTA Y PROLONGA LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN. QUEREMOS LÍDERES QUE SEAN EJEMPLO PARA LA ORGANIZACIÓN; QUE PROMUEVAN ESPACIOS DE CONFIANZA Y FEEDBACK PARA EL DESARROLLO DE LOS TALENTOS DE SUS EQUIPOS; DUEÑOS DE LOS TEMAS Y QUE SEAN INSPIRADORES PARA ALCANZAR NUEVAS METAS Y RESULTADOS CON VISIÓN DE CONJUNTO; LÍDERES QUE SE RENUEVEN PERMANENTEMENTE PARA ESTAR A LA VANGUARDIA Y ABIERTOS A NUEVAS TENDENCIAS.

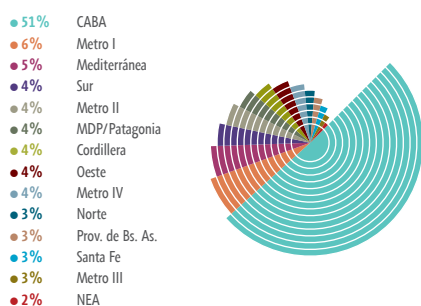
EL PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES

G4-10, G4-LA1, G4-LA12

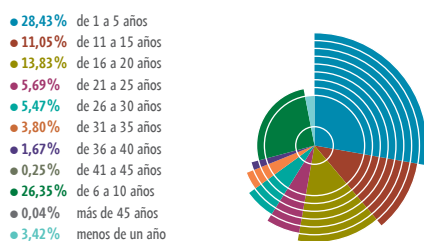
Distribución de colaboradores por género



Distribución de empleados por zonas geográficas



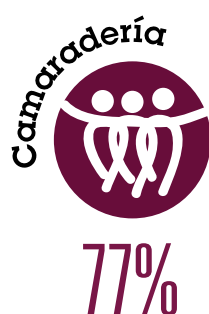
Distribución de empleados por antigüedad



% de tasa de rotación 2014⁴⁹

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 30	11,89	12,95	12,42
Entre 31 y 50	3,19	4,48	3,80
Mayores de 50	8,59	6,17	7,20
OFICINAS CENTRALES	6,10	7,85	6,96
SUCURSALES	6,69	6,74	6,72
TOTAL	6,39	7,30	6,84





GESTIÓN DE CLIMA

G4-26, G4-27

Para medir y gestionar nuestro clima laboral trabajamos con la consultora global Great Place to Work®. Su modelo de investigación ayuda a las organizaciones a diagnosticar, crear y sostener excelentes lugares para trabajar a través del desarrollo de culturas de confianza.

Para ello, Great Place to Work® propone medir y evaluar a las empresas a través de 5 dimensiones: CREDIBILIDAD, RESPETO, IMPARCIALIDAD (atributos de la confianza), ORGULLO y CAMARADERÍA.

Según este modelo, los líderes en los excelentes lugares para trabajar se esfuerzan por establecer un vínculo de confianza con el colaborador, siendo esta relación central para el éxito de la organización. Para garantizar la continuidad de esta creencia en el tiempo, se establecen políticas, prácticas e iniciativas que alimentan y dan sustento a este vínculo.

Estas políticas y prácticas se enmarcan dentro del modelo conceptual Giftwork® que recorre las 9 áreas de prácticas culturales claves para construir y sostener un excelente lugar para trabajar: Seleccionar y dar la bienvenida, Inspirar, Hablar, Escuchar, Agradecer, Desarrollar, Cuidar, Celebrar y Compartir.

EN AGOSTO DE 2014 SE REALIZÓ LA ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES DEL BANCO CON UN PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL 86 %⁵⁰. EL RESULTADO OBTENIDO FUE DE 74 PUNTOS.

LA COMBINACIÓN ENTRE PRÁCTICAS Y PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES NOS PERMITIÓ OBTENER EL 7° PUESTO ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS DEL PAÍS EN LA CATEGORÍA DE MÁS DE 1.000 COLABORADORES.

49. Metodología de cálculo: corresponde al promedio de ingresos y egresos del año sobre la dotación final del periodo del Informe.
50. 4.504 empleados participantes.



RECONOCER CUÁLES SON LAS PRÁCTICAS QUE ALIMENTAN LAS COMUNICACIONES ABIERTAS Y ACCESIBLES DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN A SUS EMPLEADOS, LA CAPACIDAD PARA COORDINAR LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES Y SU NIVEL DE INTEGRIDAD AL IMPULSAR CONSISTENTEMENTE LA VISIÓN.

Pasos: Seleccionar y dar la bienvenida e Inspirar.



SELECCIONAR Y DAR LA BIENVENIDA

G4-DMA, G4-LA1

501 PROMOCIONES

153 BÚSQUEDAS CUBIERTAS EN OPORTUNIDADES GALICIA

340 PARTICIPANTES EN JORNADAS DE INDUCCIÓN

51. Administración de Empresas, Contador Público, Economía, Comercio Exterior, Ingeniería Industrial, Licenciatura o Ingeniería en Sistemas, Relaciones Internacionales, Marketing o Comercialización, Agronomía, Recursos Humanos, Ciencias de la Comunicación.

52. Modelo de influencia que plantea "minimizar las amenazas y maximizar las recompensas" en todo momento, basándose en el conocimiento neurocientífico.

53. La práctica de Mindfulness o Atención Plena es una manera efectiva de reducir el estrés, aumentar la autoconciencia, reducir los síntomas físicos y psicológicos asociados al estrés y mejorar el bienestar general.

54. A lo largo del año recibimos tres reconocimientos: Primer puesto en el premio a la innovación financiera que organiza FELABAN por el caso de MOVE (iniciativa que surgió de un Hot Team), Eikon Azul por el evento del día de innovación y primer premio en el premio a la innovación en recursos humanos por la Escuela del cerebro.



Selección

En Banco Galicia seleccionamos a nuestros colaboradores por medio de procesos claros y transparentes utilizando diversos medios y mecanismos entre los que destacamos Facebook, Twitter, Skype, Ventrevistas, Ferias de Empleo y nuestro sitio bancogalicia.com. Los procesos de selección son llevados adelante desde RRHH con la participación del área de negocio solicitante. Las entrevistas se complementan con diferentes tests que permiten al Banco detectar los mejores perfiles acordes con nuestra cultura organizacional.

Oportunidades Galicia

Continuamos consolidando el portal, herramienta que brinda oportunidades de desarrollo y movilidad interna a nuestros empleados. Este año, compartimos las oportunidades a colaboradores de empresas de Grupo Financiero Galicia y publicamos 190 búsquedas con un índice de efectividad de cobertura del 87 %.

Jóvenes Profesionales

Buscamos atraer, incorporar y desarrollar profesionales de alto potencial que puedan alcanzar niveles de mayor responsabilidad en el mediano plazo. En 2014 se incorporaron 12 JPs en Áreas Centrales del Banco.

Experiencia Galicia

Iniciativa para que jóvenes universitarios que estudian carreras relacionadas con el negocio bancario⁵¹ tengan la posibilidad de dar sus primeros pasos en el mundo laboral durante el receso universitario. Para esta edición, recibimos 5.025 CVs, realizamos aproximadamente 680 entrevistas e incorporamos a 102 jóvenes.



INSPIRAR

986 PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE INNOVACIÓN GALICIA

4.353 IDEAS GENERADAS

93 IDEAS IMPLEMENTADAS

13 IDEAS EN PROCESO

26 HOT TEAMS ESPONTÁNEOS

16 PROGRAMAS DE FORMACIÓN

9 PROCESOS DE INNOVACIÓN GALICIA

4 RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

Programa de Innovación Galicia (PIG)

La innovación es una forma de buscar soluciones diferentes a los problemas que se nos plantean, logrando de esta manera agregar valor a nuestra estrategia de negocio.

El Programa Innovación Galicia busca fortalecer el desarrollo creativo y la generación de ideas de líderes y colaboradores.

Creamos nuevas acciones para seguir desarrollando la innovación y contribuir con el cambio cultural.

Este año trabajamos haciendo foco en nuestros Líderes:

- Realizamos talleres donde se abordaron temas de autoconocimiento, inteligencia emocional, cerebro y eficiencia, cambio, modelo SCARF⁵² y mindfulness⁵³, y sobre la adquisición de herramientas básicas para poder innovar.
- Formalizamos el rol del Líder e Impulsor de Innovación: formamos expertos a lo largo de 3 años, quienes están a cargo del diseño y facilitación de los Hot Teams y PIGs y tienen incluido un objetivo de innovación dentro de sus evaluaciones de rendimiento y desempeño. Para ello, realizamos distintas actividades de

formación que completen las habilidades que apalancan su rol, como talleres de inteligencia emocional, gestión del cambio e identificación de oportunidades.

También realizamos la Escuela de Innovación: una formación teórico-práctica que brinda las herramientas necesarias de sistematización y ejecución del Proceso de Innovación Galicia. En función de esto, se trabajaron 7 proyectos estratégicos definidos por el comité de Gerentes de Área a la par de aprender las distintas etapas del proceso.

El PIG empezó a ser caso de estudio en distintas universidades y reconocido a nivel nacional e internacional⁵⁴.





EN ESTE APARTADO SE PUEDE MEDIR CUÁLES SON LAS PRÁCTICAS DE RECONOCIMIENTO Y APOYO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL IMPULSADO POR LA ORGANIZACIÓN, CÓMO SE INVOLUCRA A LOS EMPLEADOS A PARTICIPAR EN LAS DECISIONES RELEVANTES Y EL CUIDADO DE LOS EMPLEADOS COMO INDIVIDUOS CON VIDA E INTERESES PERSONALES.

Pasos: Hablar, Escuchar, Desarrollar y Cuidar⁵⁵.



DESARROLLAR

Capacitación

G4-LA10, G4-DMA

Nos encontramos en una permanente búsqueda de nuevas ideas y herramientas para responder a las necesidades de las áreas y asegurar el aprendizaje de nuestros colaboradores.

Para lograrlo, ofrecemos diferentes programas integrales de formación a través de capacitación presencial, a distancia, mixta, y de formación en el puesto de trabajo.

Durante 2014 renovamos nuestro formato de Inducción y entregamos un Kit de Bienvenida con información completa para todos los nuevos colaboradores ingresantes al Banco.

⁵⁵. Para conocer los pasos de escuchar y hablar, y demás prácticas de desarrollar y cuidar ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

* Participantes

** Áreas Centrales: Comercial + Operativo - Presencial y a distancia

*** Sucursales: Comercial + Operativo - Presencial y a distancia



DIMENSIÓN	PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PARTICIPACIONES	HORAS DE CAPACITACIÓN
NUEVOS INTEGRANTES	Jornadas de inducción	Proceso de Inducción al Banco sustentando los valores corporativos. Experiencia Galicia: promover la integración y formación laboral de estudiantes universitarios.	*340	6.360
COMPETENCIAS TÉCNICAS	Escuelas de Sucursales	Programas destinados a la formación inicial para promociones e ingresos, orientados a la incorporación de conocimientos y habilidades claves para alcanzar altos niveles de desempeño en el puesto.	**811	**49.683
	Escuelas de Áreas Centrales	Programas orientados a la incorporación de conocimientos y habilidades claves para alcanzar altos niveles de desempeño en el puesto.	6.569	21.915
	Programa de Idiomas	Cursos de idiomas	*110	13.200
	Cursos Externos	Cursos externos de formación técnica, normativa o de negocio a través de instituciones reconocidas.	445	5.863
	Proyectos e Iniciativas Especiales	Formación Comercial Formación para áreas de soporte Acciones de formación asociadas al lanzamiento de proyectos e iniciativas estratégicas del Banco.	*** 23.775	***37.204
COMPETENCIAS GESTIONALES	Escuela de Liderazgo y Management	Formación para Comunidad de Líderes Programa de Gerentes Zonales Programa Talento Galicia Programa Futuro Galicia Programa DesarrollarT Coaching para Asesores TEDx Galicia Programa Desarrollo de Líderes Liderazgo Inspirador USAL Liderazgo y Gestión de Personas Liderazgo Transformacional Newfield Diplomado en Gerenciamiento Bancario UBP Programa Habilidades de Gestión UCA Herramientas de Liderazgo Básicas Programa de Líderes de Operaciones	4.587	30.353
	Escuela de Desarrollo Profesional	Talleres enfocados al desarrollo de habilidades blandas Negociación; Comunicación, Redacción de informes; Presentaciones Orales; Gestión de Proyectos; Productividad Personal; Reuniones más Productivas; Visión Integral de Negocio Bancario; Generación Y; Competencias Conversacionales; Microsoft Office; Prezi, Train The Trainers.	948	11.791
	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.	147	1.240
	Programas de Becas	Becas para Posgrados y Maestrías	*92	21.427
CAPACITACIÓN EN SUSTENTABILIDAD		Formación en Sustentabilidad con actividades online y presenciales, incluyendo al Sistema de Gestión Ambiental.	222	222

Desarrollo

G4-LA10, G4-LA11, G4-DMA

Contamos con una Gerencia de Asesoría de Recursos Humanos, que acompaña a todos nuestros colaboradores relevando sus necesidades de capacitación y desarrollo profesional.

A lo largo del año realizamos 460 assessments⁵⁶, orientados a conocer el potencial de desarrollo de nuestros colaboradores para facilitar la toma de decisión en caso de promociones, reemplazos y poder así focalizar los esfuerzos de capacitación y desarrollo.



GESTIÓN DEL TALENTO

Estos Programas tienen como objetivo fidelizar a los talentos claves de nuestra organización, acelerando el desarrollo de competencias estratégicas para que estén preparados para puestos futuros de mayor responsabilidad.

Futuro Galicia: busca afianzar a jóvenes con alto potencial dentro del Banco. A lo largo del año acompañamos a 48 colaboradores para que puedan desarrollar habilidades de liderazgo así como también ampliar su visión del negocio y estar preparados para los desafíos del futuro. Considerando el autodesarrollo como uno de los ejes claves, los participantes contaron a lo largo de 8 meses con el apoyo de un Mentor miembro de la Comunidad de Líderes para el diseño y monitoreo de su Programa de Desarrollo Individual (PDI). Este programa consiste en identificar fortalezas y oportunidades de desarrollo para acompañar su crecimiento.

Enfocados en potenciar el desarrollo del talento en nuestra red de sucursales lanzamos:

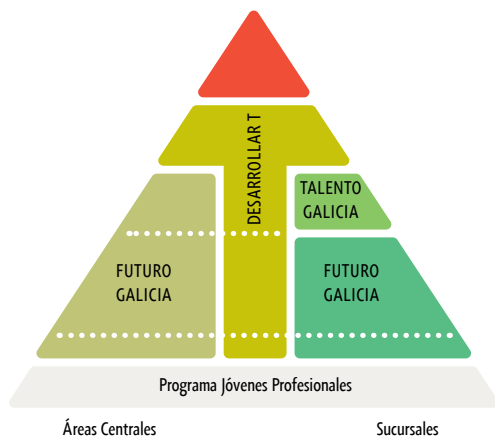
Talento Galicia: programa de 18 meses de extensión donde participaron 21 Gerentes de Sucursales destacados. Busca potenciar su autoconocimiento como punto de partida de desarrollo personal y profesional para diseñar un plan con metas e identificar su mapa de relaciones, buscando expandir su ámbito de influencia y fortalecer competencias claves de liderazgo del negocio.

Desarrollar T: tiene como objetivo facilitar y acelerar el desarrollo de 24 líderes para favorecer su futuro dentro de la organización. Participaron en un programa de Liderazgo Transformacional y en 2015 recibirán formación para adquirir habilidades específicas que les permitan enriquecer su perfil profesional y adquirir una visión integral del negocio bancario.

DESARROLLO GERENCIAL

La Comunidad de Líderes está formada por la alta gerencia de Grupo Financiero Galicia. Participa de espacios exclusivos de integración, intercambio y capacitación con el objetivo de consolidar el mejor equipo gerencial a través de una continua actualización en temas de negocio, sustentabilidad, y desarrollo de sus competencias como líderes en conferencias, talleres y reuniones.

Con el objetivo de seguir fortaleciendo la interacción y la colaboración, estandarizamos los canales de comunicación periódica con los líderes y promovemos diferentes espacios virtuales como galicialideres.com y LinkedIn.



56. 201 mujeres y 259 varones.



CUIDAR

G4-EC2, G4-LA2

+ Beneficios es nuestro programa integral de beneficios a través del cual acompañamos a nuestros colaboradores y sus familias en sus proyectos.

Para conocer la opinión de nuestros colaboradores, realizamos una encuesta integral de satisfacción donde el 66,09% de los colaboradores dicen estar “muy satisfechos” con el programa y el 48,8% considera que ofrece mejores beneficios que los que se otorgan en otras empresas. Los beneficios más valorados son día de cumpleaños, Programa de Salud, descuentos especiales y préstamos (personales e hipotecarios).

Acciones destacadas 2014

- BOMBAZOS DE DESCUENTOS SORPRESIVOS Y EXCLUSIVOS.
- CONVENIO CON MEGATLÓN DE 50% DE DESCUENTO.
- DÍA DE LA MUJER CON MANICURÍA, BELLEZA DE PIES Y MAQUILLAJE.
- DÍA DEL AMIGO EN SUCURSALES Y ENVÍO DE UN “KIT AMIGO” CON TERMO, MATE, BOMBILLA, EDULCORANTES, CAFÉ, YERBA Y AZÚCAR.
- CAMPAÑA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE.
- GALICIA STORE - UNA PLATAFORMA DE COMPRAS Y DESCUENTOS PARA TODOS. 2.089 PRODUCTOS VENDIDOS DEL 16/10/2014 HASTA EL 31/12/14.
- MUNDIAL 2014: RINCONES DEL HINCHA Y PRODE GALICIA CON MÁS DE 2.800 PARTICIPANTES.

+ Bip

Entretenimiento, Cultura y Deporte

+ **Bip Deportes:** Torneos de Fútbol, Torneo de Tenis, Torneo de Squash, Torneo de Playstation, Interempresarial de Rugby, y Torneo de Básquet.

+ **Bip Cultura:** Función Privada Teatro “Dos Pícaros Sinvergüenzas”.

+ **Bip Actividades:** After Offices, Día de la Secretaria, Curso de “Cultura del Vino”.

+ **Bip para los chicos:** Clases de Baile, Running Team, Taller de Teatro, y Coro Galicia.

+ **Bip Descuentos:** Descuentos Tarjeta

+ Bip y convenio especial con Megatlón.

+ **Bip Buenos Aires:** Visitas a las obras de teatro con colaboradores del Interior.

Regalo de Cumpleaños

A PARTIR DEL MES DE JULIO NUESTROS COLABORADORES PUEDEN ELEGIR QUÉ REGALO DE CUMPLEAÑOS DESEAN RECIBIR. CUENTAN CON LA POSIBILIDAD DE ELEGIR ENTRE UNA TARJETA REGALO (1.218 COLABORADORES), PUNTOS QUIERO! (1.460 COLABORADORES) O DONAR LA SUMA AL PROGRAMA DE REDONDEO SOLIDARIO (91 COLABORADORES).

BENEFICIARIOS +BIP 2014

Actividad	Participantes
Nuestros hijos visitan el Banco	445
Funciones privadas de teatro	809
Torneos de fútbol	901
Torneos de rugby	20
Torneo de tenis y squash	195
Actividades (teatro, cocina, baile, coro, running team)	292
After office en todo el país	2.548



+ Salud

Cuidar tu Salud es cuidarte
G4-LA2

- Plan de cobertura médica
- Campaña de vacunación
- Cursos de Cruz Roja
- Talleres de relajación y stretching
- Campañas de nutrición: con el cambio de cada estación realizamos una campaña de concientización del hábito de una colación saludable.
- Semana de la Salud: a lo largo del año realizamos dos Semanas de la Salud, donde se ponen a disposición de los colaboradores consultorios con distintas especialidades médicas, masajes, reflexología y siestario.
- Charlas informativas, conferencias y espacios de concientización con especialistas en Salud.

Espacio +Salud

ESTE AÑO AMPLIAMOS NUESTROS SERVICIOS DE CONSULTORIO GALICIA EN EL ESPACIO +SALUD, INCORPORANDO DISTINTAS ESPECIALIDADES MÉDICAS (CLÍNICO, DERMATÓLOGO, FLEBÓLOGO, NUTRICIONISTA Y CARDIÓLOGO), UN LABORATORIO Y EXTENDIENDO EL HORARIO DE ATENCIÓN MÉDICA.

BENEFICIARIOS +SALUD 2014

Actividad	Participantes
Semana de la Salud:	3.446
- Consultas médicas	1.323
- Masajes y reflexología	1.710
- Diversas actividades	413
Cursos de Primeros Auxilios y RCP	181
Donación voluntaria de Sangre	72
Campaña de vacunación	733
Espacio +Salud (Promedio mensual de consultas)	895

Tasa de accidentes	11,80%
Tasa de ausentismo	5,88%
Tasa de enfermedades ocupacionales	1,08%

+ Futuro

Ayudándote a construir tus proyectos
G4-EC3, G4-LA2



- Productos bancarios y financieros unificados.
- Préstamos hipotecarios y personales a tasa preferencial.
- Seguro de vida: 50% a cargo del Banco
- Leasing
- Descuentos en Seguros para Hogar
- Programa "Pensando en el Futuro": para que los colaboradores puedan obtener nuevas herramientas para llevar adelante proyectos en el futuro.
- A través de Fundación Banco Galicia: programas de becas de grado para colaboradores del Banco.

Programa de Asistencia Profesional Personalizada

CREAMOS UN SITIO WEB ESPECIALMENTE DISEÑADO PARA NUESTROS COLABORADORES, EN DONDE PUEDEN ENCONTRAR INFORMACIÓN CON VIDEOS TUTORIALES ACERCA DE LOS ÚLTIMOS TEMAS EN MATERIA IMPOSITIVA, CONTABLE Y JURÍDICA. ADEMÁS, PUEDEN REALIZAR CONSULTAS ONLINE Y PARTICIPAR ACTIVAMENTE CON PREGUNTAS SOBRE LAS NOTAS.

PRÉSTAMOS PARA EMPLEADOS LIQUIDADOS EN 2014

Tipo de préstamos	Cantidad de préstamos	Monto total en pesos
Personal	1.674	\$99.195.927
Hipotecario	95	\$35.369.653
Hipotecario para construcción	2	\$760.000
Leasing	2	\$391.518
Total préstamos	1.773	\$135.717.098

57. Para conocer los pasos de agradecer, celebrar y compartir, ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

+ Bienestar

El equilibrio como forma de vida
G4-LA2

- Programa para Madres Profesionales
- Talleres de Familia
- Family Day
- Entrega de kits escolares: 3.100 cajas de útiles entregadas
- Programa "Mejor en Bici"
- Taller de yoga
- Plan de Lactancia Materna
- Programa de Beneficios flexibles: Día de cumpleaños; Viernes flexibles; Jornadas flexibles; Reincorporación gradual de madres; y Teletrabajo.
- A través de Fundación Banco Galicia: entregas de ajuar de nacimiento; colonia de vacaciones; y ayuda escolar.

Día del Maestro

FESTEJAMOS EL DÍA DEL MAESTRO DONDE INVITAMOS A LOS HIJOS DE NUESTROS COLABORADORES DE CABA A PARTICIPAR DE UNA ACTIVIDAD AL AIRE LIBRE EN PUERTO MADERO. PARTICIPARON MÁS DE 200 CHICOS DE ENTRE 4 Y 12 AÑOS.

BENEFICIARIOS +BIENESTAR 2014

Actividad	Participantes
Kits de lactancia entregados	61
Programa Mejor en Bici	81
Taller de yoga	62
Taller de familia	20



RECONOCE LOS TRATAMIENTOS EQUITATIVOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN EN TÉRMINOS DE RECOMPENSA Y ESFUERZOS DE SUS EMPLEADOS, MUESTRA LAS PRÁCTICAS DE AUSENCIA DE FAVORITISMO AL CONTRATAR Y PROMOVER, Y HACE VISIBLE LOS MECANISMOS DE JUSTICIA Y DE APELACIÓN QUE POSEEN LOS EMPLEADOS PARA RELACIONARSE CON LA ORGANIZACIÓN. Pasos: Agradecer, Celebrar y Compartir⁵⁷.



► GESTIÓN DE PROGRAMAS, EVALUACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Cada uno de nuestros programas con la Comunidad atraviesa un ciclo de gestión que se retroalimenta ya que al finalizar cada proyecto, realizamos una evaluación de los resultados que nos permite medir el beneficio generado, detectar oportunidades de mejora y generar capacitaciones para empoderar nuestras organizaciones aliadas.

► EDUCACIÓN - VALOR A TU FUTURO

Concebimos a la Educación como una variable crítica para fomentar el desarrollo y romper el círculo de la pobreza. Para cumplir con estas metas apoyamos a la Educación Superior promoviendo la formación profesional de estudiantes universitarios a través de programas de Becas Universitarias; fomentamos la Educación Financiera para que nuestros usuarios tengan las herramientas necesarias para tomar decisiones económicas y financieras responsables; y apoyamos a organizaciones que impulsan iniciativas que contribuyan a mejorar la calidad educativa de nuestro país.

► PROMOCIÓN LABORAL - VALOR A TU DESARROLLO

Es nuestra intención potenciar el espíritu emprendedor para contribuir al desarrollo local y la inserción laboral de las personas. Es por esto que impulsamos un programa de capacitación para que los emprendedores puedan profesionalizarse y formalizarse; y promovemos un programa de financiación de microemprendedores a través del apoyo y promoción de las microfinanzas.

► SALUD - VALOR A TU SALUD

Buscamos contribuir con la mejora de la calidad de atención de los pacientes acompañando el desarrollo de Instituciones de Salud a través de mejoras en aparatología, recursos hospitalarios e infraestructura; generar conciencia sobre la relevancia de la nutrición y los hábitos saludables a través de la capacitación de líderes sociales en la prevención de la desnutrición infantil; y contribuir con el apoyo a la investigación, capacitación, concientización, tratamiento de enfermedades y promoción del bienestar de personas con discapacidad a través del trabajo en alianza con organizaciones.

► PRIAR - PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

A lo largo de los 12 años de gestión del programa, el impulso solidario de más de 5.154 voluntarios PRIAR impulsó 189 proyectos para dejar nuevas capacidades instaladas que le permitieron a 88.009 beneficiarios de organizaciones de todo el país desarrollarse y generar un impacto positivo en la comunidad en la que están ubicados.

ACCIONES DE CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DE PATRIMONIO HISTÓRICO

Todos los años seleccionamos un proyecto reflejo de nuestra historia y nos ocupamos de contribuir a su puesta en valor.

MAPA GEORREFERENCIAL

COMUNICAR LA ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL CONTRIBUYE A FORTALECER EL DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS. ES POR ELLO QUE DESARROLLAMOS UN MAPA GEORREFERENCIAL, UNA HERRAMIENTA 2.0 DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN QUE PERMITE TENER UNA MIRADA INTEGRAL DEL TRABAJO CONJUNTO CON LAS ORGANIZACIONES SOCIALES DE MANERA FEDERAL.

A TRAVÉS DE ESTE MAPA SE PUEDEN LOCALIZAR LAS INICIATIVAS QUE SE LLEVAN ADELANTE DE ACUERDO A DIFERENTES FILTROS DE BÚSQUEDA QUE GUÍAN Y ESPECIFICAN LA EXPLORACIÓN. PUEDEN LOCALIZARSE LAS INICIATIVAS IMPULSADAS POR EJE DE INVERSIÓN, MODALIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO, AÑO DE APOORTE, TIPO DE INICIATIVA, PROVINCIA EN LA QUE SE REALIZÓ LA ACCIÓN O POR ORGANIZACIÓN SOCIAL.

ESTE MAPA CONTINUARÁ NUTRIÉNDOSE A LO LARGO DEL TIEMPO, PARA MANTENER A LOS USUARIOS ACTUALIZADOS EN TÉRMINOS DE GESTIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL DEL BANCO.

INTRODUCCIÓN

G4-EC7, G4-EC8, G4-SO2, G4-DMA

ENTENDEMOS A LA INVERSIÓN SOCIAL COMO EL USO RESPONSABLE, PROACTIVO Y ESTRATÉGICO DE LOS RECURSOS PRIVADOS, CUYO RETORNO ESPERADO ES EL BIENESTAR DE LA COMUNIDAD Y SU DESARROLLO EN EL LARGO PLAZO.

EN BANCO GALICIA QUEREMOS INSPIRAR, CONTAGIAR Y MOTIVAR CON LAS ACCIONES QUE IMPULSAMOS.

BUSCAMOS MEJORAR DE FORMA SUSTENTABLE LA CALIDAD DE VIDA DE LA COMUNIDAD MEDIANTE INICIATIVAS EN TODO EL PAÍS QUE INSTALEN CAPACIDADES APORTANDO AL PROGRESO INDIVIDUAL Y COLECTIVO.



Gestión de los Programas

Nuestra estrategia de inversión social se basa en tres ejes esenciales de trabajo con la comunidad: Educación, Promoción Laboral y Salud. Consideramos a estas temáticas como pilares claves para la inclusión social y la construcción de una sociedad con equidad.

Complementariamente, impulsamos el cuidado y la restauración del patrimonio histórico, y el apoyo a organizaciones sociales que promueven el fortalecimiento institucional y el diálogo entre la sociedad civil y la dirigencia política, diálogo que facilita la búsqueda y formación de consensos básicos que, plasmados en políticas públicas, apuntalan el desarrollo.

En todos los casos, trabajamos junto a Organizaciones de la Sociedad Civil que realizan el trabajo de campo, aportando especialidad y profesionalismo.

De esta forma, definimos tres diferentes metodologías de trabajo con la Comunidad.

PROGRAMAS INSIGNIA

SON AQUELLOS CREADOS POR EL BANCO E IMPLEMENTADOS CONJUNTAMENTE CON EL APOYO DE ESPECIALISTAS Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

SON TODOS LOS 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.

APOYOS INSTITUCIONALES A OSCs

SON LOS APORTES PUNTUALES A DIFERENTES ENTIDADES PARA AYUDARLAS A FORTALECER SUS INICIATIVAS EN MARCHA.

Ciclo de Gestión de los Programas

Cada una de nuestras iniciativas, atraviesa un ciclo de gestión que se retroalimenta.

Para generar transformaciones e impactos relevantes partimos de un diagnóstico integral sobre el área específica de intervención teniendo en cuenta el contexto e identificando las necesidades particulares de la comunidad.

Este análisis nos permite establecer metas y objetivos y realizar una planificación creativa de las acciones a desarrollar.

El trabajo conjunto con especialistas en la temática facilita el logro de los objetivos, es por ello que al finalizar cada proyecto en conjunto con las organizaciones realizamos una evaluación de los resultados no solo para detectar oportunidades sino también con el espíritu de buscar la mejora continua que permita continuar nutriendo este ciclo.



Evaluación y Articulación

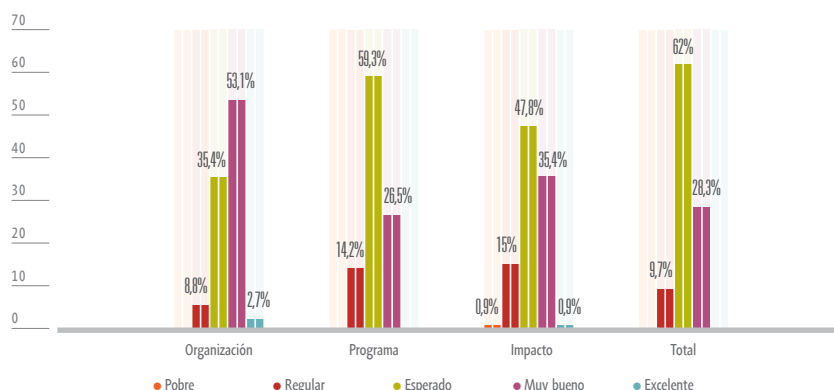
G4-S01, G4-S02, G4-DMA

Concebimos que una gestión sustentable también implica medir y entender el impacto que generan nuestras acciones.

Es por ello que desde el Banco desarrollamos en 2011 una herramienta denominada Matriz de Análisis de Impacto Social (MAIS) que nos permite realizar una evaluación integral de nuestros proyectos en tres dimensiones, Organización, Programa y Beneficiarios, a través de 70 indicadores.

Los resultados arrojados nos permiten tener un conocimiento más profundo de nuestras organizaciones aliadas además de brindarnos información cualitativa y cuantitativa del alcance de nuestra inversión social.

Evaluación bajo MAIS (en %)*



*Al desglosar por nivel de análisis aparecen las categorías "pobre" y "excelente". Esto no ocurre a nivel de totales, al igual que en años anteriores.

G4-HR1, G4-S01

INDICADORES CUANTITATIVOS

	TOTAL		EDUCACIÓN		PROMOCIÓN LABORAL		SALUD	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Presencia en provincias	24	24	24	24	24	24	24	24
Programas	35	36	14	15	11	11	10	10
Alianzas con Organizaciones	108	118	43	48	30	29	35	41
Apoyo a OSCs	66	63	-	-	-	-	-	-
Destinatarios*								
Entidades	1.536	833	906	384	294	61	336	388
Escuelas	1.501	610	1.331	582	26	7	144	21
Alumnos	154.374	106.711	115.933	58.002	911	165	37.530	48.544
Docentes	134.269	243.279	132.970	241.549	102	254	1.197	1.476
Emprendedores	5.756	6.193	-	-	5.756	6.193	-	-
Desempleados	1.944	742	-	-	1.944	742	-	-
Pacientes	603.451	720.946	-	-	-	-	603.451	720.946

* Se informan destinatarios totales. El Banco contribuye con los programas en forma individual o conjuntamente con otras entidades.

Fortalecimiento Institucional

Como resultado de la aplicación de nuestra Matriz, identificamos demandas de las OSCs, en donde la formación ocupa siempre un lugar prioritario. Es por eso que creamos un programa de Fortalecimiento Institucional a partir del cual acompañamos a las OSCs con becas y capacitaciones específicas en desarrollo de fondos, cooperación internacional, trabajo en red, articulación público-privada, planeamiento estratégico y gestión e implementación de servicios tecnológicos.

En el marco de este programa, en 2014 celebramos acuerdos con AEDROS, RACI, Fundación Los Grobo, Aportes de Gestión para el Tercer Sector, Fundación Compromiso, Potenciar Solidario y Wingu.



EDUCACIÓN

G4-EC7, G4-EC8

Educación Financiera

SEGÚN LA ENCUESTA PERMANENTE DE HOGARES, EN ARGENTINA HAY MÁS DE 13 MILLONES DE PERSONAS BANCARIZADAS, DE ESTA POBLACIÓN EL 22% SON JÓVENES ENTRE 18 Y 24 AÑOS. UN 5,4% DE ESTE UNIVERSO SOLICITÓ ALGÚN PRÉSTAMO EN EL ÚLTIMO AÑO SEGÚN DATOS DE LA ENCUESTA DE LA DEUDA SOCIAL ARGENTINA DE LA UCA DEL 2013. EN BANCO GALICIA IMPULSAMOS LA INCLUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA QUE LOS FUTUROS USUARIOS DE LOS BANCOS PUEDAN DESEMPEÑARSE CORRECTAMENTE MAXIMIZANDO ASÍ LOS BENEFICIOS QUE BRINDA EL SISTEMA FINANCIERO.



DESDE EL 2007,
DESARROLLAMOS
EL PROGRAMA EN
367
ENTIDADES EDUCATIVAS



457
DOCENTES
PARTICIPANTES



MÁS DE
12.000
ALUMNOS CAPACITADOS

NPS: **100%**

"QUIERO AGRADECERLES POR LA EXPERIENCIA REALIZADA CON NUESTROS ESTUDIANTES DE 6º AÑO. TANTO ELLOS COMO LOS DOCENTES QUE PARTICIPARON DE LA EXPERIENCIA HAN VALORADO COMO MUY POSITIVO EL APOORTE DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA QUE IMPULSA EL BANCO COMO PARTE DE SUS PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD."

EDUARDO BASSABER
Director Instituto de Educación Media y Superior
"Manuel Belgrano", Berazategui.

El Programa de Educación Financiera tiene como objetivo empoderar a jóvenes en la toma de decisiones económicas y financieras responsables a través de la incorporación de conocimientos y herramientas prácticas.

Está orientado a alumnos que estén cursando los últimos años de la escuela secundaria en Escuelas Públicas y Privadas, pertenecientes a instituciones educativas o participantes en iniciativas impulsadas por Organizaciones de la Sociedad Civil. Para su implementación realizamos una alianza con Asociación Conciencia.

En 2014 realizamos 75 implementaciones en 70 instituciones educativas de 18 provincias, impactando directamente en 2.625 alumnos, 75 docentes y llegando a 10.500 beneficiarios indirectos de la comunidad educativa.

Esta iniciativa fue declarada de Interés por el Ministerio de Educación de la Nación.

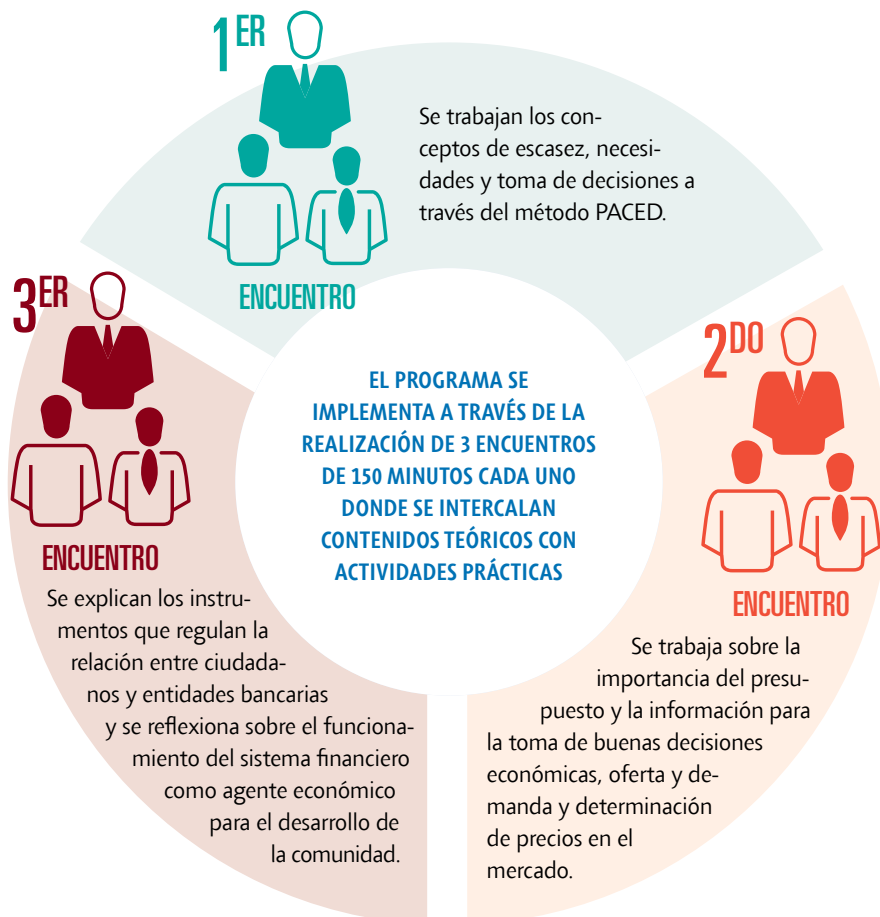
Luego de participar del programa, el 72 % de los alumnos dice entender más al sistema financiero, sus componentes y funcionamiento luego del dictado del TEF.

● 54% Bastante
● 22% Poco
● 17% Mucho
● 5% Nada
● 1% Muchísimo



El 75 % de los alumnos declara conocer mejor sus derechos y obligaciones como futuro usuario del sistema financiero.

● 46% Bastante
● 23% Mucho
● 18% Poco
● 6% Nada
● 6% Muchísimo



INICIATIVAS EN EDUCACIÓN

G4-15, G4-SO1, G4-EC7



PROGRAMAS INSIGNIA

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

INICIATIVA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR	Potenciamos tu talento	Agrupar, Anpuy, Brazos Abiertos, Fonbec, León, Marista, Integrar, Puentes, Liga Solidaria, Forge, Demos, Reciduca	Promoción del desarrollo de la educación superior a jóvenes en situación de vulnerabilidad, a través de becas y acompañamiento mediante tutorías personalizadas.	217 alumnos	Buenos Aires, CABA, Chaco, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, La Pampa, Mendoza, Misiones, Neuquén, Santa Fe, Salta y Tucumán.
	Aporte a fondo de becas	UTDT, USAL, UDESA, UCA, ITBA, Cascos Verdes, Conciencia	Apoyo a jóvenes de bajos recursos en sus estudios superiores, a través de aportes a los Fondos de Becas propios de las universidades / organizaciones sociales.	97 alumnos 2 organizaciones	CABA, Buenos Aires, Corrientes, La Pampa y Salta.
EDUCACIÓN FINANCIERA	Programa de Educación Financiera	Conciencia	Capacitación sobre la importancia de la planificación personal, las finanzas y el sistema bancario, incorporando y fortaleciendo los valores ciudadanos.	70 escuelas 2.625 alumnos 75 docentes	Nacional.
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.	2.436 alumnos	Nacional.
ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	Certamen escolar	FADAM, Fundación La Nación	Apoyo a certámenes orientados a contribuir con la labor docente y los esfuerzos de las escuelas incentivando el interés de los alumnos y el desarrollo de proyectos participativos.	2.303 alumnos 250 docentes 363 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.	32.912 alumnos	CABA, Catamarca, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, La Rioja, Misiones, Buenos Aires, Río Negro, Salta, San Juan y Santa Fe.
	Jornadas educativas	Fundación Lúminis, Museo del Holocausto, Misiones Rurales Argentinas, UCA (Escuela de Educación)	Apoyo a jornadas presenciales de capacitación y perfeccionamiento docente e institucional. Publicación en web de videos pedagógicos sobre las jornadas educativas en la Feria del Libro.	20.400 docentes	Nacional.
	Formación en Valores	Fundación Horacio Zorraquín, Ruta 40, Valores para Crecer	Promoción en la comunidad educativa de la importancia de educar en valores como eje para la formación integral de la persona y la sociedad.	7 escuelas 16 docentes 318 alumnos	La Rioja, Río Negro y Salta.
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Las 400 clases	CIPPEC	Publicación web de videos para fortalecer el currículum docente e inspirar la enseñanza. Capacitación a docentes en el uso de los videos.	33 escuelas 220.000 docentes 26 alumnos	Nacional.
	Formación y apoyo continuo para profesionales	Enseñá por Argentina	Capacitación a jóvenes profesionales seleccionados y preparados para liderar en las aulas y escuelas de contextos de vulnerabilidad social.	20 docentes 6.720 alumnos 60 escuelas	Buenos Aires y CABA.
	12° Maratón de lectura	Fundación Leer	Concientización sobre la importancia de 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	Apoyo para mejorar la educación disminuyendo la repitencia y colaborando con la construcción de políticas públicas.	17 escuelas 4.745 alumnos 211 docentes	Corrientes.
	Sustentabilidad y Políticas Públicas	CIPPEC, Fundación RAP, Confederación de la Sociedad Civil.	Articulación con organizaciones de la sociedad civil y los sectores público y privado, a fin de promover políticas públicas que fomenten la equidad, el crecimiento y el desarrollo sustentable.	3 Organizaciones	CABA.
	Infraestructura y equipamiento	FUNDAEDU, Asociación Cristiana de Jóvenes, Educar 2050, Centro comunitario Jesús María, Cimientos, Fe y Alegría.	Mejora de las condiciones edilicias, de equipamiento, plataforma online e insumos de escuelas.	2.149 alumnos 15 escuelas 315 docentes 62 organizaciones	Buenos Aires, Santa Cruz, Misiones, Chaco, Entre Ríos, Corrientes, Santiago del Estero, CABA, Salta, Neuquén y Chubut.

PROMOCIÓN LABORAL

G4-FS7, G4-FS14, G4-EC7

Del Emprendimiento a la Pyme

HAY UNAS 900.000 PYMES EN ARGENTINA QUE GENERAN EL 45% DEL PBI. CADA AÑO EMPRENDE NUEVOS PROYECTOS EL 16% DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA. SEGÚN GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR ARGENTINA OCUPA EL SÉPTIMO LUGAR EN EL RANKING MUNDIAL DE EMPRENDEDORES E INFORMA QUE DEL 100% DE LOS EMPRENDIMIENTOS GENERADOS, SOLO EL 52% SUPERA LOS 4 AÑOS DE VIDA Y LUEGO DE 6 AÑOS TAN SOLO EL 23% CONTINÚA VIGENTE.

En 4 ediciones



MÁS DE
3.000
EMPRENDEDORES
INSCRIPTOS



MÁS DE
1.500
EMPRENDEDORES
CAPACITADOS



MÁS DE
37.480
HORAS DE
CAPACITACIÓN

NPS: **100%**

"DESEO AGRADECERLES EL TRABAJO Y ESmero QUE HAN PUESTO PARA REALIZAR EL PROGRAMA. ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS EMPRENDEDORES QUE SE INTERPRETE NUESTRA PROBLEMÁTICA DIARIA, PERO MÁS IMPORTANTE ES QUE NOS ACERQUEN HERRAMIENTAS QUE NOS AYUDAN A VER NUESTRO DÍA A DÍA CON OTRO ENFOQUE. NUEVAMENTE MUCHAS GRACIAS!"

GABRIELA A. RESICH

Consultora Soluciones Integrales S.H. - Baradero, Buenos Aires.

Desde 2007 impulsamos a nivel nacional el programa "Del Emprendimiento a la Pyme" en alianza con FUNDES Argentina.

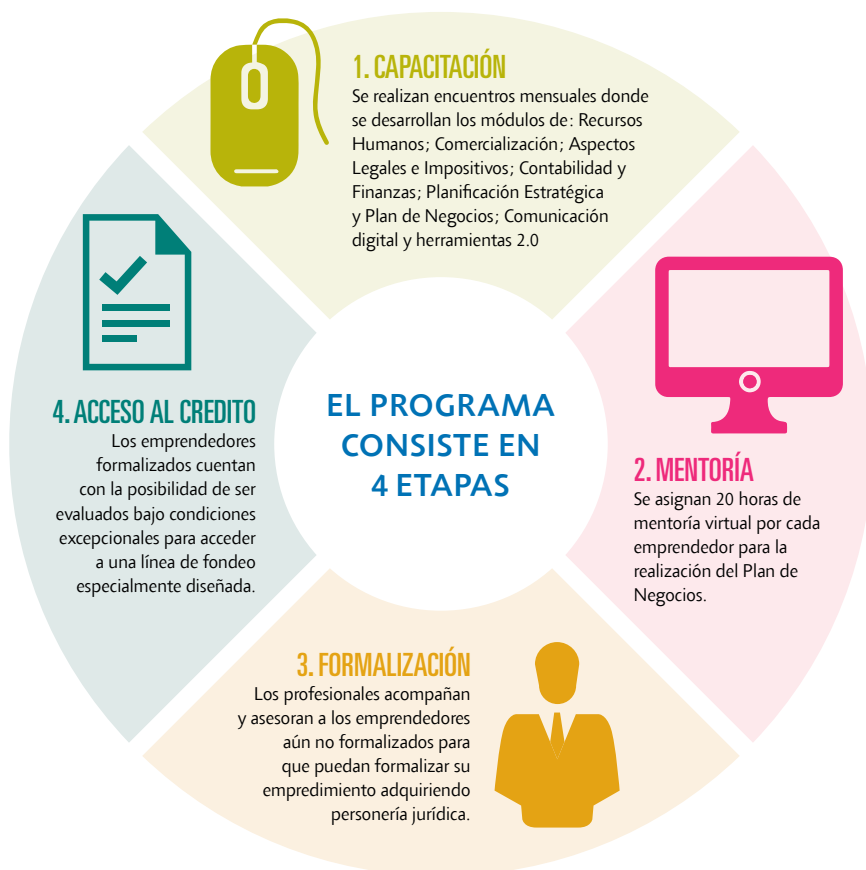
Este programa, de dos años de duración, aborda distintas etapas con el objetivo que los emprendedores se fortalezcan e incrementen su competitividad a través de la incorporación de nuevos conceptos, herramientas y aprendizajes para consolidar, empoderar y profesionalizar su emprendimiento.

En 2013 realizamos la IV Edición del programa. Se inscribieron 1.343 emprendedores, 949 fueron seleccionados para participar en los cursos dictados en 13 localidades del país: CABA, Comodoro Rivadavia, Córdoba, Corrientes, Mar del Plata, Mendoza, Misiones, Neuquén, Río Grande, Rosario, Salta, Santa Fe y Tucumán.

En 2014, 339 emprendedores participaron de las mentorías virtuales, 160 finalizaron su Plan de Negocio y 2 emprendimientos fueron formalizados.

EN ALIANZA CON LA ESCUELA DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA (UCA) REALIZAMOS UN PROGRAMA EJECUTIVO DISEÑADO EXCLUSIVAMENTE PARA PARTICIPANTES DE TODAS LAS EDICIONES DEL PROGRAMA QUE HUBIERAN COMPLETADO SU PLAN DE NEGOCIO, SE ENCONTRARAN TRANSITANDO LAS PRIMERAS ETAPAS DE CRECIMIENTO, POSEYERAN NEGOCIOS EN FUNCIONAMIENTO Y QUISIERAN EVALUAR Y MEJORAR SU MANAGEMENT.

PARTICIPARON 67 EMPRENDEDORES (60 PRESENCIALES Y 7 VÍA STREAMING) PROVENIENTES DE 6 PROVINCIAS DEL PAÍS Y EL RESULTADO DE SATISFACCIÓN ARROJADO FUE DEL 100% DE CUMPLIMIENTO.



INICIATIVAS EN PROMOCIÓN LABORAL

G4-15, G4-SO1, G4-EC7



INICIATIVA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
ACOMPANIAMIENTO A EMPRENDEDORES	Del emprendimiento a la Pyme	Fundes, Contribuir	Capacitación a emprendedores para mejorar la gestión de sus negocios, abriendo perspectivas para la futura formalización de sus emprendimientos. Acompañamiento crediticio a emprendedores que deciden formalizar su emprendimiento.	1.563 emprendedores	Nacional.
PROMOCIÓN DE LAS MICROFINANZAS	Financiamiento a instituciones de microfinanzas	RADIM	Fortalecimiento de entidades de microfinanzas para que pueda desarrollar sus actividades de microcréditos, a través de una línea de financiamiento y de jornadas y capacitación técnica.	61 organizaciones 234 líderes sociales 5 alumnos	Salta, Jujuy, Chubut, Santa Fe, Misiones, Corrientes, Córdoba, Mendoza, Buenos Aires y CABA.
	Banquitos Solidarios	Asociación Civil “De Puertas Abiertas al Trabajo”	Apoyo a microcréditos con capacitación y organización comunitaria.	41 emprendedores	Buenos Aires.
IMPULSO A EMPRENDEDORES	Apoyo a Emprendedores	Nuestras Huellas, Proem, Fundación Junior Achievement, Fundación Simoca, Fundación Marzano	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.	214 emprendedores	Buenos Aires, Mendoza y Tucumán.
	Economía social	Cáritas Argentina, Pies Descalzos	Desarrollo, 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.	163 emprendedores	Buenos Aires.
CAPACITACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD	Servicio de Empleo	AMIA	Apoyo a talleres que buscan incrementar las oportunidades laborales y las condiciones de empleabilidad.	220 desempleados	CABA.
	Talleres de formación en oficios	Anspac, Fundación CUBA, Obra Don Bosco, Media Pila, Fundación Social Para el Bienestar de la Gente, Fundación Arché	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.	796 emprendedores	Buenos Aires, CABA y Córdoba.
	Formación Laboral para Jóvenes	Reciduca, Fundación Paz por la No Violencia Familiar, Forge, Colegio Madre Teresa	Acompañamiento a jóvenes para la finalización de sus estudios, favoreciendo la transición entre la etapa escolar y la etapa laboral.	125 desempleados	Buenos Aires y 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.	397 desempleados 30 emprendedores	CABA.
DESARROLLO RURAL	Recuperación de pueblos en riesgo de desaparecer	Responde	Desarrollo social y económico de pequeños pueblo, 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.	736 habitantes	Buenos Aires (San Enrique) y Entre Ríos (La Clarita).
	Fortalecimiento de Comunidades Rurales	Cruzada Patagónica, Fundación Bunge y Born, Profesorado Ciencias Agrarias y Protección Ambiental (PROCAPA), Niwok	Promoción de oportunidades de desarrollo de familias de comunidades rurales, fomentando la Agricultura Familiar Sustentable a través de la diversificación y mejoras productivas y capacitación técnica y jurídica.	2.650 emprendedores 20 docentes 160 alumnos 7 escuelas	Buenos Aires, Neuquén, Río Negro, Chubut, Formosa y Misiones.

SALUD

G4-EC7

Mejoras en Hospitales y Centros de Salud

SEGÚN EL BARÓMETRO DE LA DEUDA SOCIAL DE LA UCA EN ARGENTINA, EL 36,7% DE LA POBLACIÓN CUENTA SOLO CON EL SISTEMA DE SALUD PÚBLICO. Y SI BIEN UN 56% DE LA POBLACIÓN CUENTA CON UNA OBRA SOCIAL, ESTA SUELE ATENDERSE EN UN HOSPITAL PÚBLICO. SOLO UN 7,3% SE ATIENDE A TRAVÉS DE UN SISTEMA PRIVADO DE PREPAGAS.



ACOMPAÑAMOS
DESDE 2009
66
HOSPITALES



EN
23
PROVINCIAS



MÁS DE
1.300.000
BENEFICIARIOS

NPS: **87,5%**

"CON EL GERENTE LOCAL DEL BANCO CONVERSÁBAMOS PERMANENTEMENTE, TENÍAMOS UN DIÁLOGO MUY FLUIDO Y EVALUÁBAMOS LAS PRIORIDADES EN EQUIPO. HOY EN DÍA, NI EL SECTOR PÚBLICO, NI EL PRIVADO PUEDEN HACERSE LOS DESENTENDIDOS CON LOS PROBLEMAS DE LA COMUNIDAD. TENEMOS QUE TRABAJAR JUNTOS."

NORBERTO PILONE

Director del Hospital Subzonal Municipal "Dr. Felipe A. Fossati" de Balcarce, Provincia de Buenos Aires

Contemplando este contexto es que desde el año 2009 impulsamos el Programa de Mejoras en Hospitales y Centros de Salud con los objetivos de:

- Contribuir con la mejora en la calidad de atención, y por ende de vida, de los usuarios del sistema de Salud de la Argentina.
- Acompañar, fortalecer y elevar la labor médica.

Las propuestas de mejora contemplan aparatología, recursos hospitalarios e

infraestructuras destinadas a instituciones de salud públicas de todo el país.

Con las 14 mejoras concretadas este año en Hospitales y Centros de Atención primaria de Salud, superamos las 60 implementaciones de mejoras hospitalarias. En 2014 se benefició la atención de 388.904 pacientes.

Este programa ofrece la oportunidad de promover una gestión de trabajo donde se encuentren articulados el Sector Privado, Sector Público y Tercer Sector.



APARATOLOGÍA
68%



RECURSOS HOSPITALARIOS
18%



INFRAESTRUCTURA
14%



INICIATIVAS EN SALUD

G4-15, G4-EC7, G4-SO1



PROGRAMAS INSIGNIA

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

INICIATIVA	NOMBRE DEL PROGRAMA	ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	DESTINATARIOS	UBICACIÓN
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Mejoras en Hospitales y Centros de Salud*	Cáritas Argentina	Mejora en la atención de pacientes de instituciones de salud pública, mediante aportes directos en la adquisición de aparatología, recursos hospitalarios y reformas de infraestructura. Se procura alcanzar a instituciones de salud del interior del país.	21 centros de salud 446.928 pacientes	Nacional.
		COAS, Damas Rosadas, Fundación del Hospital de Clínicas, Fundación Dr. Juan A. Fernandez, Asoc. Coop. del Hospital Gutierrez, FLENI, Fundación Policía Federal Argentina, Fundación Los Grobo.	Apoyo a OSCs de la salud dedicadas a la compra de aparatología e inversión en infraestructura de hospitales de Buenos Aires.		
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.	782 líderes sociales 276 organizaciones 553 pacientes 47 alumnos	Buenos Aires, Chaco, Salta, Mendoza, Misiones, Santa Fe, Córdoba, Entre Ríos, Santiago del Estero, Tucumán y CABA.
	Redes de apoyo, capacitación y contención	Solidagro, Movilizarse	Apoyo a redes de distribución de alimentos, medicamentos, equipamiento, vestimenta y conocimientos.	163 líderes sociales 265.000 jóvenes 800 alumnos 820 pacientes 21 organizaciones 1 escuela	Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, La Pampa, Tucumán, Salta, San Juan, Corrientes, Chaco, Formosa y Uruguay.
APOYO A LA INVESTIGACIÓN, CAPACITACIÓN, CONCENTRACIÓN Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES	Formación para el tratamiento de enfermedades	Sociedad Argentina de Diabetes (SAD), Fundación para la Salud Materno Infantil (FUNDASAMIN), Fundación Instituto Leloir	Capacitación y equipamiento para profesionales de áreas de salud e investigación, para optimizar sus conocimientos y habilidades.	14 organizaciones 29 alumnos 180 investigadores	Córdoba, Tucumán, Buenos Aires, CABA, Salta y Misiones.
	Acción social	ALPI, Fundaler, Asociación Distrofia Muscular (ADM), Fundación Dr. Enrique Rossi, Fundaleu, Esclerosis Múltiple Argentina, Fundación Aciapo, Fundación Natalí Dafne Flexer, Fusavi, Hospice Buen Samaritano, Hospice San Camilo	Apoyo para el tratamiento de pacientes con patologías neuro-ortopédicas, enfermedades oncológicas, cardíacas, oftalmológicas, asma, esclerosis múltiple, distrofia muscular, y enfermedades terminales.	24 organizaciones 6.776 pacientes 260 líderes sociales 5.043 alumnos	Nacional.
	Sistema de Información para Gestión Territorial en Salud	Proyecto Surcos	Desarrollo de una plataforma informatizada de gestión para relevar, analizar y priorizar los datos de salud y que permita el desarrollo de acciones eficaces.	6 organizaciones 52 líderes sociales	Misiones.
	Enfermedades zoonóticas	FABA	Promoción de la prevención de enfermedades transmitidas por mascotas y la tenencia responsable de animales.	40.000 alumnos	Buenos Aires.
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.	3 pacientes	Buenos Aires, CABA.
	Integración a través del deporte	Fundación Baccigalupo, Nuevas Olimpiadas Especiales, CILSA	Apoyo a actividades deportivas que promueven integración a través de torneos nacionales e internacionales.	25 organizaciones 510 atletas 30 docentes	CABA, Buenos Aires, Salta, Santa Cruz, Santa Fe y Misiones.
INTEGRACIÓN DE GRUPOS VULNERABLES	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, Hermanas de la Misericordia	Creación de espacios artísticos, talleres de oficios, y apoyo escolar. Promoción de la educación no formal, con acompañamiento psicológico, psicopedagógico, de salud y alimentación.	1.001 pacientes 2.625 alumnos 9 docentes 20 escuelas	Buenos Aires, Salta, CABA y Formosa.

* Para conocer las instituciones beneficiarias ver el informe complementario en galiciasustentable.com.

PROGRAMA INTERACTIVO DE AYUDA POR REGIONES (PRIAR)

EL PROGRAMA INTERACTIVO DE AYUDA POR REGIONES DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO LLEVA IMPULSADOS 189 PROYECTOS SOLIDARIOS. NACIÓ EN 2002 COMO INICIATIVA DE LOS COLABORADORES DE BANCO GALICIA PARA AYUDAR A LOS MÁS NECESITADOS, A TRAVÉS DE PROYECTOS SUSTENTABLES EN INSTITUCIONES DE BIEN PÚBLICO Y FUNCIONA EN EL MARCO DE LA "ASOCIACIÓN CIVIL AYUDANDO A AYUDAR".

Voluntarios de todo el país impulsan proyectos de mejora de infraestructura, equipamiento y capacitación en comedores, escuelas, hogares y hospitales con la colaboración de clientes, proveedores y amigos. Solo en 2014, se iniciaron 13 nuevos proyectos.

Existen distintas formas de participación: se puede impulsar y participar en un Proyecto Solidario de mediano/largo plazo, en un proyecto de una jornada "Todos somos Protagonistas", realizar donaciones en especie o monetarias en el marco de las campañas solidarias impulsadas en Áreas Centrales o adherirse a la donación mensual a través del débito automático.

Todos los colaboradores pueden presentar un proyecto solidario que, para implementarse, debe cumplir con ciertos criterios de selección, como por ejemplo que las necesidades sean prioritarias, que la entidad esté inscrita y habilitada legalmente para funcionar, que permita la activa participación de los voluntarios, que la ayuda posibilite la autosustentabilidad de la entidad y que el proyecto sea factible, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la zona.

Nuevo Presidente de PRIAR

El año comenzó con un cambio de presidente de la Asociación Civil Ayudando a Ayudar: Santiago Ruiz Guñazú, Gerente Metro I, dejó el cargo para ceder su lugar a Diego Baccini, Gerente del Segmento Empresas de Banca Mayorista, Team Leader PRIAR desde el inicio del programa siendo una de sus intervenciones más destacadas la Campaña solidaria por los afectados por las inundaciones en La Plata del año 2013.

Durante su gestión se propone impulsar, junto a la Coordinación General PRIAR

y los voluntarios, nuevas iniciativas que permitan seguir llevando PRIAR a todo el país.

Coordinadores Zonales PRIAR

PRIAR nombró a Coordinadores Zonales para que sean referentes de los colaboradores de cada zona en la que el Banco está presente. Fueron elegidos por sus capacidades de liderazgo, poder de tracción y contagio.

Sus objetivos son generar nuevos proyectos solidarios que permitan dejar capacidades instaladas en instituciones de bien público con la participación activa de los voluntarios de la zona, dar respuesta a inquietudes sociales de sus pares y brindar herramientas para canalizarlas.

Para asumir su rol, se capacitaron en gestión de proyectos sociales, herramientas de gestión y comunicación y realizaron un ejercicio de innovación para idear nuevas acciones de recaudación de fondos.

INDICADORES PRIAR			
	2012	2013	2014
Beneficiarios desde el comienzo del programa	25.869	29.999	43.857
Voluntarios desde el comienzo del programa	4.114	4.477	5.154
Proyectos desde el comienzo del programa	162	176	189
Proyectos finalizados (acumulados)	115	133	147
Proyectos finalizados durante el año	17	18	14
Proyectos en ejecución	30	25	38



TODOS SOMOS PROTAGONISTAS

IMPULSOR	INSTITUCIÓN	LOCALIDAD
Multisector	Banco de Alimentos	Munro, Buenos Aires
Galicia Seguros	Hábitat para la Humanidad	La Boca, CABA
Becados de "Potenciamos tu Talento"	Scouts San Pompilio	San Miguel, Buenos Aires
Sistema de Gestión Ambiental	Puesta en valor de plaza	Los Piletones, CABA
Comunidad de Líderes	Escuela La Concepción	Tigre, Buenos Aires
Multisector	TECHO	González Catán, La Matanza, Buenos Aires
Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos	Escuela Agrotécnica Ing. Hugo Matielo	Mercedes, Buenos Aires
Futuro Galicia	Hospital Gral. de Niños R. Gutiérrez	Palermo, CABA
Banca Minorista	Escuela Especial N° 518	La Plata, Buenos Aires
Galicia Seguros	TECHO	B° Los Tronquitos, Florencio Varela, Buenos Aires

Acciones destacadas

Más de 50 Gerentes de la "Comunidad de Líderes" impulsaron un proyecto en la Escuela La Concepción de las Islas del Delta en Tigre. Desarrollaron actividades en mejoras de infraestructura, capacitación en prevención de la desnutrición infantil y atención primaria de salud con la colaboración de la Fundación Cuerpo y Alma, Fundación Oficios y CONIN.

Por su parte, los jóvenes de "Futuro Galicia" pusieron en valor el área de Kinesiología del Hospital de Niños "Dr. Ricardo Gutiérrez" en articulación con el Programa de Mejoras de Hospitales y Centros de Salud. Realizaron tareas de pintura en paredes, mesas, equipamiento, arreglos de mobiliario, y colocación de cortinados.



PROYECTOS PRIAR

- Iniciados en 2014
- Finalizados en 2014



BUENOS AIRES

- Fundación Monseñor Di Pasquo, Avellaneda
- Fundación Sonrisas, Esteban Echeverría
- Fundación Monteleone, Glew
- Jardín 906, Gral. Villegas
- Taller Protegido, Junín
- Centro de Referencia para Niños y Adolescentes, Luján
- Potencialidades - Ludoteca Madre Teresa, Máximo Paz, Cañuelas
- Asociación civil Casa de la Mujer y la familia, Moreno
- Centro de atención primaria de salud "Seis Esquinas", Necochea
- Hogar "La Casita", Paso del Rey, Moreno
- Jardín de Infantes N°901, Pinamar
- Centro PAPMAI (Programa de Asistencia y Prevención del Maltrato y Abuso Infantil), Quilmes
- Comedor "Los Bajitos", Tigre
- Fundación Volver a Creer, Villa Elisa, La Plata



CÓRDOBA

- Refugio La Posta de la Caridad, Jesús María
- Jardín de Infantes "Hilario Ascasubi", Recta Martinolli
- Instituto Divino Niño, Río Cuarto
- Vínculos, Programa de Prevención y Asistencia al Joven, San Francisco



MENDOZA

- Fundación Marzano, Cruz de Piedra, Dpto. de Maipú
- Asoc. Nuestra Sra. del Milagro, Guaymallén
- Escuela 1-694 Bernardo Razquin, Guaymallén



CORRIENTES

- Instituto de Rehabilitación para Niños Especiales Padre Leopoldo Mandic, Corrientes



RÍO NEGRO

- Jardín de Infantes Arco Iris, Bariloche



ENTRE RÍOS

- Guardería Infantil Esperanza, Gualeguaychú
- Escuela Rural 183 José Manuel Romero, María Grande



SAN JUAN

- Escuela Comodoro Rivadavia de 25 de Mayo, San Juan
- Escuela de Educación Especial Hebe Videla de Oro de Albardón, San Juan



CABA

- Facultad de Medicina, Recoleta
- Fundación Argentina de Afasia - Charlotte Schwarz, Recoleta



FORMOSA

- Escuela de Pilaga III N° 117, Formosa
- Centro Comunitario, Ramón Lista



SANTA FE

- Comedor Ayudame a Ayudar, Reconquista
- Escuela N° 669 Gral. Manuel Belgrano, Rufino
- Escuela San Martín de Porres, Santa Fe



CHACO

- Merendero Carita Sucia, Resistencia



LA PAMPA

- Jardín de Infantes Nucleados N° 8 y Escuela N° 66, General Pico



TUCUMÁN

- Escuela Brígido Terán, Los Ralos



► PROCESO DE SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN

Analizamos más allá de los aspectos legales y laborales, incluyendo criterios sociales y ambientales.

► FIRMA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y POLÍTICA AMBIENTAL

En el proceso de alta de proveedores para garantizar el cumplimiento con estándares de ética, transparencia, Derechos Humanos y ambientales.

► COMPRAS RESPONSABLES

Donde incorporamos dentro de nuestra cadena de suministro a emprendimientos sustentables que agregan valor a la sociedad toda desde un impacto positivo ambiental y en las comunidades locales.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Para tener un diálogo fluido y transparente que nos permita operar de forma ágil, buscando fidelizar el vínculo de largo plazo.

BENEFICIOS FINANCIEROS A PROVEEDORES

Acceso a una cuenta bancaria 100 % bonificada.

CÓDIGO DE CONDUCTA

EN BANCO GALICIA CONTINUAMOS TRABAJANDO CON NUESTRA CADENA DE VALOR PARA ESTABLECER RELACIONES DE CONFIANZA, TRANSPARENCIA Y RESPETO, EN UN MARCO DE RESPONSABILIDAD Y SUSTENTABILIDAD CONSIDERANDO A LOS PROVEEDORES NUESTROS MEJORES SOCIOS PARA DAR UN SERVICIO DIFERENCIAL A NUESTROS CLIENTES.

EN ESTE SENTIDO CONTAMOS CON UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES, QUE JUNTO CON NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL, DEBEN SER FIRMADOS POR LOS PROVEEDORES AL MOMENTO DE SER DADOS DE ALTA POR EL BANCO.

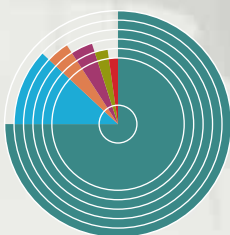
ADEMÁS, PARA PROMOVER UN CONSUMO RESPONSABLE, DURANTE 2014 ACTUALIZAMOS NUESTRA GUÍA DE PROVEEDORES SUSTENTABLES QUE OFRECEN PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CRITERIOS AMBIENTALES O SOCIALES, PRINCIPALMENTE PARA LA COMPRA DE INSUMOS Y REGALOS CORPORATIVOS.

PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

G4-12, G4-EC9

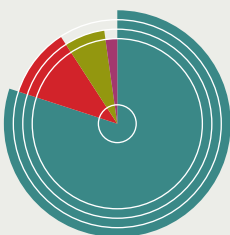
Proveedores por zona del país

- 2.460 Proveedores CABA y GBA
- 399 Proveedores Centro
- 141 Proveedores Patagonia
- 123 Proveedores Cuyo
- 90 Proveedores NEA
- 58 Proveedores NOA



Cantidad de proveedores por facturación

- 2.602 Proveedores con pagos menores a 500.000
- 365 Proveedores con pagos mayores a 1.000.000
- 235 Proveedores con pagos mayores a 500.000
- 69 Proveedores con pagos mayores a 10.000.000



Aspectos incluidos en el Código de Conducta de proveedores⁵⁸

- 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.

PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EVALUACIÓN

G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR10, G4-HR11, G4-EC8, G4-DMA

557

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

Para garantizar la transparencia en el proceso de contratación y selección de proveedores contamos con un Manual de Compras donde se detallan los pasos a seguir para la adquisición de productos y servicios que impactan en las operaciones de nuestro negocio. Este manual incluye el Código de Ética de Compras, los Procedimientos Administrativos y la Política Comercial de Tratamiento de Proveedores.

Los colaboradores del Banco que realizan compras tienen la obligación de conocer este instrumento, con el objetivo de respetar los valores del Banco, la ética en la gestión y la transparencia en los procesos.

Los Proveedores, además, desde el 2007 deben firmar el Código de Conducta y desde 2010 la Política Ambiental con el

objetivo de comprometerse a cumplir con nuestros Principios y Valores, la ley, la lucha contra la corrupción, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y con el cuidado de los recursos naturales dentro de las operaciones de sus negocios. 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.

Además, evaluamos a nuestros proveedores a partir de diferentes mecanismos: auditoría interna y externa en el proceso de compras, contrataciones y monitoreo; visitas a las plantas de producción y seguimiento de indicadores que nos permiten conocer en detalle su perfil y comportamiento comercial. Los proveedores de insumos o servicios críticos cuentan con acuerdos específicos cuyo nivel de cumplimiento se monitorea de forma particular, realizando las acciones correctivas y mejoras correspondientes.

58. Para conocer el Código completo ver bancogalicia.com

CONSUMO RESPONSABLE PARA BENEFICIO DEL AMBIENTE Y LAS COMUNIDADES LOCALES

Buscamos que nuestras compras generen un impacto positivo económico, social y ambiental. Realizamos compras inclusivas contratando a proveedores que generan valor ambiental y acompañan el desarrollo de comunidades locales. Son empresas sociales, emprendimientos individuales, organizaciones sociales y Pymes que trabajan con criterios de sustentabilidad.

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

- COOPERATIVA LA JUANITA
- FUNDACIÓN CRUZADA PATAGÓNICA
- FUNDACIÓN MARZANO
- FUNDACIÓN PRO YUNGAS
- FUNDACIÓN SAN JOSÉ PROVIDENTE
- ONDULÉ JUGUETES ECOLÓGICOS
- PLANTARSE
- POMADA
- SUSTENTATOR S.A.

Criterios de selección de la Guía de Proveedores Sustentables

CRITERIOS SOCIALES	CRITERIOS AMBIENTALES
<ul style="list-style-type: none"> • Genera valor social a través de un producto o servicio que brinda soluciones o mejoras en lo social, habitacional, en la salud, educación, movilidad y transporte en poblaciones de alta vulnerabilidad. • Crea puestos de trabajo en zonas de baja oferta de empleo. • Contrata a personas o proveedores con foco en la inclusión de personas (discapacidad, género, pueblos originarios). • Contribuye a la reducción de la pobreza. • Promueve valores de honestidad, cooperación, ética del trabajo. • Alienta la asociatividad. • Mejora la educación, capacitación y jerarquización del mercado laboral actual. • Recupera oficios y valores morales y culturales locales. • Genera capital social y cultural local ligando el trabajo y la producción con el acervo cultural y el conocimiento local. • Produce bajo los parámetros o certifica bajo comercio justo. • Facilita el acceso a bienes y servicios públicos -agua, transporte, salud, educación- y a los mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece servicios o productos que promueven las 3r: reducir, reusar y reciclar. • Incorpora el concepto de producción limpia utilizando insumos y procesos de menor huella de carbono o hídrica. • Implementa el programa interno de 3r: reducir, reutilizar y reciclar. • Ofrece servicios, tecnologías o productos que promueven la restauración de ecosistemas, de cauces de agua, bosques o pastizales. • Comercializa o produce productos con certificación orgánica o biodinámica. • Promueve el cuidado ambiental.

Programa Valor

Renovamos el convenio con el Programa Valor, que impulsan la AMIA y el BID a través del FOMIN, para promover la gestión sustentable en la cadena de valor y favorecer su desarrollo.

A través de este programa nos proponemos trabajar en temas de sustentabilidad con Pymes proveedoras y clientes, con el objetivo de compartir los valores del Banco, fortalecer los vínculos, incrementar la eficiencia operativa y construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, la transparencia y el respeto.

El plan de trabajo cuenta con tres fases:

1. Sensibilización sobre conceptos generales de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y gestión sustentable.
2. Capacitación en las distintas dimensiones de la RSC: gobierno empresarial, inversión social, Gestión Ambiental, prácticas laborales, comunicación y reporte.
3. Consultoría intensiva, donde un equipo de profesionales locales provistos por el Programa Valor trabajará con las Pymes en la implementación de mejoras sustentables.

Durante 2014 realizamos la primera etapa del proyecto con la participación de 32 representantes de 21 empresas de Rosario y zonas linderas. Durante 2015 tenemos previsto la implementación de las dos etapas restantes.

Guía de Proveedores Sustentables⁵⁹

Esta publicación tiene como objetivo promover el consumo responsable ofreciendo tanto a nuestro Banco como al público externo, un listado de empresas que brindan productos y servicios realizados en el marco del comercio justo y el cuidado ambiental y/o social.

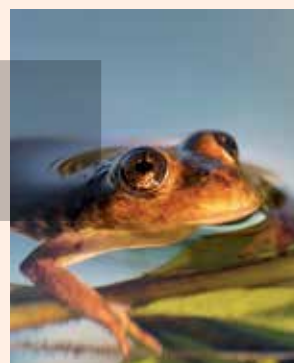
En esta nueva edición, realizada junto a la Asociación Civil Contribuir al Desarrollo Local⁶⁰, detallamos los criterios sustentables, tanto sociales como ambientales, con los que deben cumplir los proveedores para ser incorporados. Asimismo, la Guía brinda consejos a los emprendimientos de cómo vender, y a las empresas en relación a qué deben considerar al comprar.



⁵⁹ Para mayor información, ver: http://www.galiciasustentable.com/GaliciaSustentable/Home/CS_Guia_Proveedores_Sustentables.pdf

⁶⁰ Asociación Civil especializada en el diseño e implementación de programas de desarrollo productivo local que participa además de la Organización de Mayma, programa de desarrollo emprendedor para organizaciones y empresas que desean apalancarse en el mercado generando valor social y ambiental.

AM



► SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Programa de Concientización Ambiental
Programa de Optimización de los Recursos
Programa de Uso Racional de la Energía, Agua y Gas Natural
Programa de Riesgos Ambientales Indirectos

► METAS ENERGÉTICAS

Eficiencia Energética en el consumo de energía eléctrica

► SUCURSALES ECO RESPONSABLES

Programa de sucursales eco responsables:
Reconocimiento - Gracias por tu compromiso Ambiental -
Separación de residuos en sucursales de la
Ciudad de Buenos Aires

► FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL (FOCA) 5^{TA} CONVOCATORIA

Edición 2014 - Pérdida de Biodiversidad en Argentina

BANCO GALICIA EN LA COMUNIDAD FINANCIERA INTERNACIONAL

Iniciativa financiera del programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI). Pacto Global.

CRÉDITOS PARA MEJORAS AMBIENTALES

Programa Calidad San Juan.

CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestra Huella de Carbono Corporativa.

METAS ENERGÉTICAS

EN BANCO GALICIA, EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA RESULTA LA MAYOR FUENTE DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO.

POR TAL MOTIVO, EN EL 2013 INICIAMOS UN PROYECTO DE METAS ENERGÉTICAS DESTINADAS AL USO MÁS EFICIENTE DEL CONSUMO DE DICHA FUENTE TANTO EN EDIFICIOS CENTRALES COMO EN SUCURSALES.

DURANTE 2014 NOS ENFOCAMOS EN FINALIZAR EL RELEVAMIENTO DE CONSUMOS ENERGÉTICOS EN SUCURSALES Y EL ANÁLISIS DE LAS ACCIONES QUE SE COMENZARON A IMPLEMENTAR EN FORMA GRADUAL ESTE AÑO Y TIENEN LA FINALIDAD DE MOSTRAR MEJORAS DURANTE EL 2015.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

G4-14, G4-F59, G4-DMA

La estrategia de sustentabilidad de Banco Galicia tiene una importante gestión en materia ambiental que la posiciona como uno de los principales referentes en nuestro país.

Durante 2014 focalizamos nuestras acciones en la concientización y seguimiento de las actividades del Sistema de Gestión Ambiental a fin de profundizar sus aspectos operativos y de compromiso de los colaboradores.

El Sistema de Gestión Ambiental abarca toda la organización y se gestiona a través de 4 programas fundamentales: concientización ambiental, optimización de recursos, riesgos indirectos y uso racional de energía, agua y gas.

ISO 14001

ESTE AÑO BUREAU VERITAS REALIZÓ LA SEGUNDA 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.

Como fortalezas se destacaron:

- El grado de profesionalismo y proactividad de todo el personal, evidenciando su involucramiento con el Sistema de Gestión y el compromiso hacia la mejora continua.
- El estado de las instalaciones del edificio y su Building Management System que controla y monitorea, de manera automática, los sistemas eléctricos y mecánicos del edificio permitiendo hacer más eficiente el consumo de los recursos.



Programa de Concientización Ambiental

G4-26, G4-27

91%

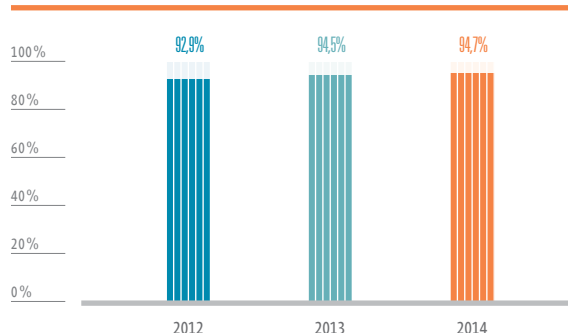
DE LOS COLABORADORES DEL BANCO TIENE CONOCIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE LA POLÍTICA AMBIENTAL DE ACUERDO CON RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE CLIMA GREAT PLACE TO WORK.

Durante este año nos focalizamos en desarrollar aspectos vinculados con la concientización de nuestros colaboradores a través iniciativas y actividades que llevamos a cabo para mejorar nuestro desempeño ambiental.

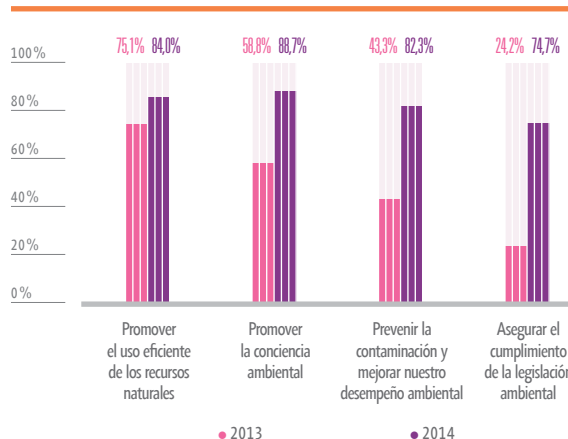
ENCUESTA DE CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

REALIZAMOS ENCUESTAS AMBIENTALES TELEFÓNICAS A 300 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 HUBO UNA MEJORA SIGNIFICATIVA EN EL CONOCIMIENTO DE TODOS LOS ASPECTOS QUE CONTEMPLA LA POLÍTICA AMBIENTAL.

Evolución del nivel de conocimiento de las iniciativas del Banco para mejorar el medioambiente



Aspectos que contempla la política ambiental de Banco Galicia



Las principales iniciativas que realizamos durante 2014 fueron:

- **Visitas a la Torre Corporativa:** realizamos 10 recorridas a la Torre, de las cuales participaron 133 líderes de piso y colaboradores en general logrando fomentar una mayor toma de conciencia acerca de los aspectos e impactos ambientales de nuestra actividad. Adicionalmente se profundizaron temáticas relacionadas con respuesta ante emergencias y simulacros de incendio.
- **6ª 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 304 chicos.
- **Cursos online de Gestión Ambiental:** en los últimos 2 años, 420 colaboradores incrementaron su conocimiento en la aplicación de la Norma ISO 14001.
- **Reducción del uso de vasos plásticos:** fortaleciendo la campaña de utilización de vasos reutilizables, logramos reducir en un 6,54% 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 364 comunicaciones de concientización ambiental. A través de nuestros canales internos y externos difundimos información sobre nuestra gestión.
- **Campaña de concientización del cuidado de los recursos naturales:** en el día internacional del Medio Ambiente, invitamos a nuestros colaboradores a participar de una actividad interna orientada al conocimiento del cuidado del ambiente, la preservación de los recursos y la gestión de Banco Galicia.
- **Actividad de voluntariado del equipo de Gestión Ambiental de Banco Galicia:** este año participamos de la Campaña “Limpia el aire, plantá un árbol”, una iniciativa de la Secretaría de Hábitat e Inclusión de la Ciudad de Buenos Aires junto a Fundación Suma, que tiene como objetivo impulsar la forestación de zonas vulnerables en gestión asociada.



"Transformamos en Talento"



Programa de Optimización de los Recursos

20%

DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL PARA TODO EL BANCO GRACIAS A LOS ESFUERZOS DE GESTIÓN EN REDUCCIÓN Y CONCIENCIACIÓN SOBRE SU USO.

Gestión de Residuos

G4-EN23

- **Reciclado de tapitas de plástico:** durante 2014 se juntaron 571 kg de tapitas de plástico para el Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan.
- **Residuos electrónicos:** este año, se dispusieron 179,38 toneladas de residuos electrónicos a través de un proveedor especializado y se donaron 1.990 bienes a organizaciones sociales a través de la Fundación Banco Galicia.
- **Residuos especiales:** 297 kg de lámparas y tubos fluorescentes, más de 3.355 kg de residuos especiales de nuestra Torre Corporativa, Casa Matriz y edificio Perón 518, y 340 litros de aceites vegetales usados fueron entregados para su tratamiento y disposición final a empresas especializadas.
- **Residuos de cartuchos de tóner:** este año 2.350 cartuchos fueron devueltos a nuestros proveedores, quienes los reutilizan para fabricar cartuchos nuevos, evitando el consumo de más recursos.

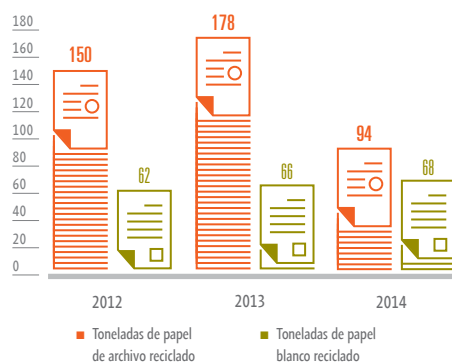
Gestión de insumos de oficina

G4-EN1, G4-EN2

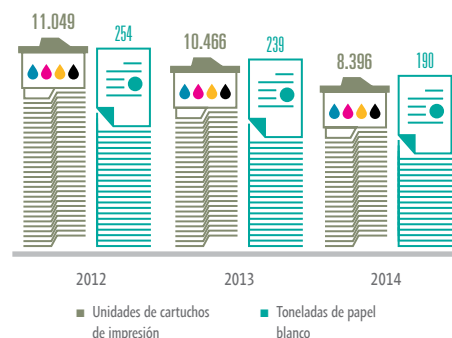
A fin de hacer un uso más eficiente de los materiales de oficina llevamos a cabo la gestión de nuestros consumos de papel y cartuchos de impresión, recursos que se utilizan de manera intensiva en nuestra actividad. Durante este año se impulsaron medidas que permitieron llevar a cabo un uso más responsable de estos recursos:

- **Consumo de sobres reutilizables:** se reutilizaron 332.350 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. Durante el año 2014, se consumieron 8.396 cartuchos de impresión.
- **Reciclado de papel:** en Banco Galicia promovemos el reciclado de papel en todas nuestras oficinas y sucursales. Este año, reciclamos 68,22 toneladas de papel en nuestras oficinas centrales y 94,34 toneladas de papel de archivo.
- **Consumo de bolsas de polietileno de uso interno oxibiodegradables:** estas bolsas son utilizadas para el transporte de documentación interna de Banco Galicia, durante 2014 se utilizaron 321.885.

Reciclado de papel, alcance: edificios centrales



Consumo de cartuchos de impresión y papel blanco, alcance: todo el Banco



Programa de Uso Racional de la Energía, Agua y Gas Natural

G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN9

86% DE CONSUMO REAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE SUCURSALES RELEVADAS, MEJORANDO LA EFICIENCIA KWH/M²/AÑO EN UN 6% EN RELACIÓN AL 2013, MEDIANTE INICIATIVAS DE CONCIENTIZACIÓN Y MEJORAS EDILICIAS.

En 2014, ampliamos el alcance de la medición de energía eléctrica reportando los consumos reales del 86% de las sucursales, lo que implica una mejora importante en relación a los datos relevados en 2013, que cubría solo el 56% del total de consumo real de sucursales. Este avance en el relevamiento justifica que en el presente reporte se muestre un valor mayor al reportado en el 2013 en términos de consumo energético, sin embargo, se observa una mejora en la eficiencia kWh/m²/año si hacemos una comparación extrapolando los datos de 2013 en relación al 2014.

UTILIDADES		Consumo anual		
	Unidad	2012	2013	2014
AGUA	m ³	167.979	185.107 ⁽ⁱ⁾	208.714
GAS NATURAL ⁽ⁱⁱ⁾	m ³	288.847	289.696	⁽ⁱⁱⁱ⁾ 252.472
	GJ	11.265	11.298	9.846
ELECTRICIDAD ^(iv)	MWh	55.551	^(v) 50.651	^(vi) 53.256
	GJ	199.982	182.342	191.722
GASOIL ^(vii)	Litros	28.095	39.880	22.810
	GJ	1.017	1.452	830
NAFTA ^(viii)	Litros	-	21.866	3.764
	GJ	-	722	124

(i) Para el año 2013 se incluyó 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. (ii) 1 m³ de gas natural = 0,0390 GJ. (iii) Sucursales consideradas para determinar el consumo de gas: 142. (iv) 1MWh= 3,6 GJ. (v) Sucursales consideradas para determinar el consumo de energía eléctrica: 246. (vi) Sucursales consideradas para determinar el consumo de energía eléctrica: 258. (vii) 1 litro de gasoil = 0,0364 GJ. (viii) 1 litro de nafta = 0,0330 GJ.

Teniendo en cuenta estos valores, en Banco Galicia tenemos un ratio de intensidad energética de 0,90 GJ. Esto quiere decir que por cada m² de oficina o sucursales, se requirieron 0,90 GJ para operar durante el transcurso del 2014.



Programa de Riesgos Ambientales Indirectos

G4-EC2, G4-EN27, G4-SO2, G4-FS8, G4-FS10, G4-FS11, G4-DMA

156 PROYECTOS DE INVERSIÓN DE CLIENTES ANALIZADOS EN MATERIA AMBIENTAL Y SOCIAL

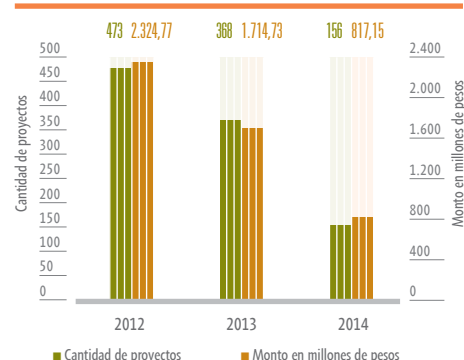
817,15 MILLONES DE PESOS INVOLUCRADOS

Durante 2014 el Sistema de Evaluación Ambiental (SEA) se encuentra operativo en el 100% de las sucursales de Banco Galicia.

- **Sistema de Evaluación Ambiental:** el software utilizado para la evaluación del riesgo ambiental en operaciones de crédito (SEA) se encuentra operativo en todas las sucursales del país. Esto permite la intervención de los oficiales comerciales en el proceso a través del aplicativo, acortando tiempos de análisis, incrementando la sinergia, el conocimiento y la eficiencia; resolviendo el Área de Créditos, posteriormente la evaluación ambiental y dictamen final.
- **Análisis de Riesgo Ambiental en Operaciones de Crédito:** durante el año 2014 se realizó análisis del riesgo ambiental a un total de 156 operaciones. El monto involucrado totalizó \$817,15 millones de pesos.

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

Evolución en cantidad y monto de proyectos



PARTICIPACIÓN POR MONTO Y CANTIDAD

	Participación Monto		Participación Cantidad	
	2013	2014	2013	2014
Producción primaria	24%	22%	33%	32,05%
Industria manufacturera	37%	37,23%	27%	26,92%
Construcción	7%	5,12%	6%	6,41%
Comercio mayorista	7%	3,95%	9%	7,69%
Comercio minorista	8%	11,26%	7%	5,13%
Servicios	17%	20,45%	18%	21,79%



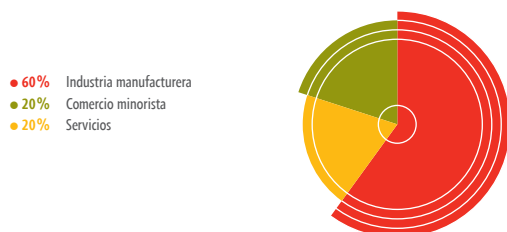
G4-EC2, G4-EN27, G4-SO2, G4-FS8, G4-FS10, G4-FS11, G4-DMA

- **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, en el mes de diciembre de 2014 este monto se actualizó a la suma de \$100.000.000.

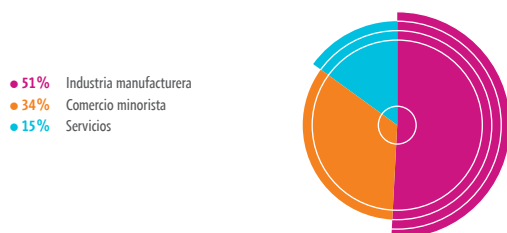
Para ello, realizamos una evaluación que contempla el análisis de aspectos ambientales y sociales y prevé la calificación de ellos en 3 categorías de riesgo:

CRÉDITOS BAJO LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR			
Categoría Principio de Ecuador	Cantidad de proyectos evaluados		
	2012	2013	2014
A (alto)	0	0	0
B (mediano)	4	1	0
C (bajo)	49	4	5
Total	53	5	5

Participación por cantidad de proyectos



Participación por monto



Capacitación a Responsables de la Gestión Ambiental⁶¹

G4-EC2, G4-EN27, G4-LA10, G4-SO2, G4-FS8, G4-FS10, G4-FS11

CAPACITACIONES QUE CONTRIBUYEN A LA MEJORA CONTINUA DEL SGA:

PRESENCIALES:

- NORMATIVA ISO 14001 - AUDITOR INTERNO
- PLAN DE EVACUACIÓN - LÍDERES DE PISO
- EVALUACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL EN EL ANÁLISIS CREDITICIO
- JORNADA DE INDUCCIÓN - MÓDULO SUSTENTABILIDAD:
- ASPECTOS AMBIENTALES DEL TRABAJO

ONLINE:

- SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
- EVALUACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL EN EL ANÁLISIS CREDITICIO
- CURSO DE SUSTENTABILIDAD
- PAUTAS DE EVACUACIÓN

Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (MONTO EN PESOS)			
	2012	2013	2014
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costes de remediación	30.504,10	30.504,10	23.486,10
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con la operación del Banco	937.365,72	761.487,91	1.401.016,35
Costos de prevención y gestión medioambiental relacionados con proyectos externos al Banco	414.220,89	933.427,68	902.517,46
Total gastos e inversiones ambientales	1.382.090,71	1.725.419,69	2.327.019,91

59. Para más información sobre las capacitaciones ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

METAS ENERGÉTICAS

G4-EN5, G4-EN7, G4-EN16

TENIENDO EN CUENTA QUE NUESTRA MAYOR EMISIÓN DE HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA PROVIENE DEL CONSUMO ELÉCTRICO, DURANTE 2014 HICIMOS FOCO EN NUESTRO PROYECTO DE METAS ENERGÉTICAS, INICIADO EN 2013.

Este año se amplió el relevamiento del consumo eléctrico en sucursales y se comenzaron a implementar acciones destinadas al uso más eficiente de la energía eléctrica en el mediano plazo tanto en edificios centrales como en sucursales. En función de las acciones que se implementaron durante el segundo semestre del 2014 los resultados de ahorro podrán apreciarse durante el 2015. Es importante destacar que la meta energética se basa en reducir el promedio general en edificios centrales⁶², por un lado y en sucursales⁶³ por el otro, a través de la implementación de planes de acción destinados a tener un impacto positivo en la reeducación del consumo de energía eléctrica con el objetivo final de reducir la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero.

Intensidad energética⁶⁴

Sucursales

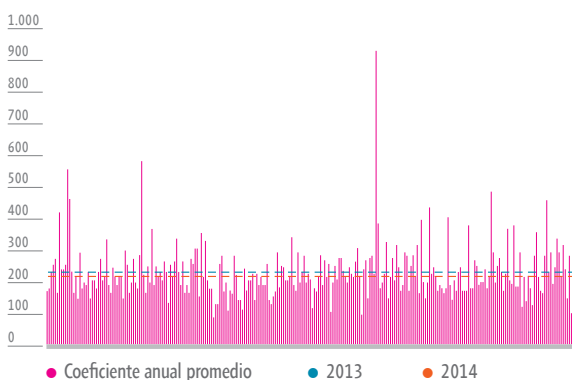
6% DE MEJORA EN LA EFICIENCIA EN SUCURSALES

Sobre un total de 258 sucursales relevadas, que representa el 99% del total de sucursales de Banco Galicia, se registró un consumo de 29.187.753 kWh en el año 2014, tomando como referencia una superficie total de 138.072 m². A partir de esta información Banco Galicia obtiene un valor de eficiencia de 211 kW/m²/año, para 2014.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Promedio de intensidad energética 2013	234	kW/m ² /año
Promedio de intensidad energética 2014	211	kW/m ² /año

Relación entre el promedio y el consumo



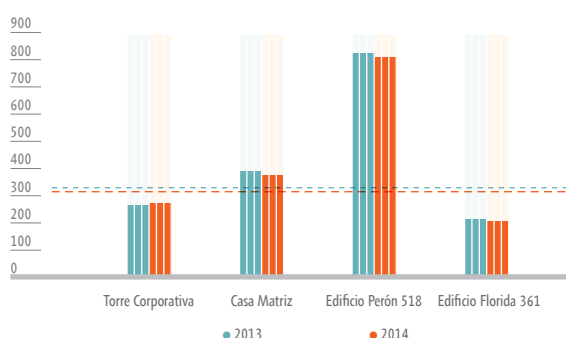
Edificios Centrales

Si bien en Edificios Centrales la eficiencia energética tuvo una mejora marginal del orden del 1% con relación al año 2013, durante finales del segundo semestre del 2014 se implementaron acciones destinadas a mejorar la eficiencia en el consumo de electricidad en el mediano plazo, se espera que el impacto de estas acciones tenga incidencia durante el año 2015.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Promedio de intensidad energética 2013	314,3	kW/m ² /año
Promedio de intensidad energética 2014	311,4	kW/m ² /año

Relación entre el promedio y el consumo



Análisis y selección de acciones implementadas

- Ampliación del relevamiento incorporando datos de consumo de energía eléctrica de sucursales relevadas:

166 SUCURSALES RELEVADAS EN 2013

258 SUCURSALES RELEVADAS EN 2014

- Implementación de acciones tendientes a mejorar la eficiencia energética: durante este año hemos realizado un importante trabajo de análisis de acciones destinadas a mejorar la eficiencia energética de Banco Galicia.

61. Para más información sobre las capacitaciones ver:

galiciasustentable.com/IS2014/IC

62. Los edificios centrales fueron incluidos en su totalidad.

63. Para las sucursales se utilizó un set de 258 sucursales sobre un universo de 261. La diferencia de 3 sucursales se debe a la ausencia de datos de consumo eléctrico, por lo tanto quedan excluidas de la estimación del promedio de referencia.

64. La intensidad energética es una medida promedio de energía, reflejando el consumo energético según un nivel de actividad o superficie. Banco Galicia considera su intensidad en términos de kW/m²/año.

Sucursales

G4-EN5, G4-EN7, G4-EN16

1- Buenas prácticas de ahorro energético:

- Utilizar el termostato y el programador de los equipos de aire acondicionado a temperaturas entre 24 y 26°C de acuerdo con la estación del año.
- Optimización de rutinas de mantenimiento preventivo de aire acondicionado con el objetivo de que los equipos de aire operen en su óptimo nivel de eficiencia.
- Control y seguimiento de timers a marquesinas.
- Sustitución de lámparas incandescentes por lámparas de bajo consumo.



2- Mejoras implementadas:

- Reemplazo de equipos de aire acondicionado centrales por tecnología de mayor eficiencia energética:

SUCURSALES			
83	Independencia /MDP	59	Merlo
123	General Pico	54	Lanús
57	Ciudadela	180	Adrogué
314	Estación Agüero	182	Parera
61	Banfield	90	Remedios de Escalada
139	Moreno	67	Nazca (2 equipos)
14	Liniers	158	Paternal

- Instalación de film de control solar (radiación térmica en vidrios) logrando economizar un 5% el consumo energético en sucursales: 20 Plaza Alemania y 4 Monserrat.

Edificios centrales

1- Buenas prácticas de ahorro energético:

- Optimización de horarios de ocupación/desocupación.
- Apagado de cartelería exterior en meses de crisis energética.
- Monitoreo sistemático de temperaturas de set point de aire acondicionado.

2- Mejoras implementadas:

- Casa Matriz: colocación de film de control solar en Casa Matriz (pisos 2 a 6 - implementado monitoreo sistemático de temperaturas de set point de aire acondicionado).
- Torre Corporativa: cambio a tecnología led en artefactos de escaleras de emergencia.

SUCURSALES ECO RESPONSABLES 2014

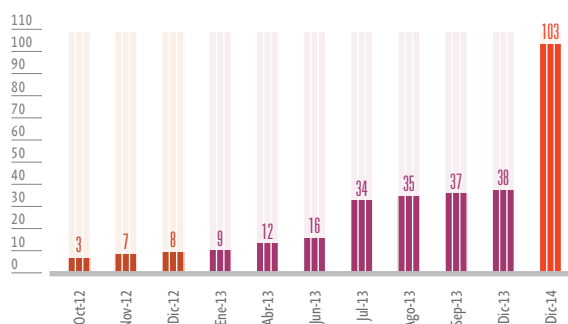
G4-EN10

EL 100% DE LAS SUCURSALES DE CABA GESTIONAN SUS RESIDUOS EN FORMA DIFERENCIADA.

EN 2014, CONTINUAMOS CON LA PROMOCIÓN DEL CUIDADO DEL AMBIENTE EN SUCURSALES A TRAVÉS DE INICIATIVAS RELACIONADAS CON LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS Y LA CONCIENCIACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES DIRIGIENDO LAS ACTIVIDADES PRINCIPALMENTE HACIA LAS SUCURSALES DE CABA.

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 país)



Reconocimiento Gracias! Por tu Gestión Ambiental

Todos los años reconocemos a las sucursales Eco Responsables que demuestran un gran compromiso ambiental participando de las iniciativas de cuidado del ambiente enmarcadas en la Política Ambiental del Banco y de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Este año, las sucursales que recibieron el premio se destacaron por su excelente gestión en:

- Separación de residuos
- Reducción del consumo de energía
- Capacitación en el análisis del riesgo ambiental

Las sucursales Eco Responsables reconocidas con el premio “Gracias! Por tu Gestión Ambiental” en 2014 son:

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Nº SUCURSAL	NOMBRE SUCURSAL	ZONA
11	Quintana	Metro I
64	Av. Córdoba	Metro I
182	Parera	Metro I
14	Liniers	Oeste
18	Arroyo	Metro I

Interior del país y Gran Buenos Aires

Nº SUCURSAL	NOMBRE SUCURSAL	ZONA
172	La Plata	Sur
75	Rosario	Santa Fe
176	Río Cuarto	Mediterránea
294	Rufino	Santa Fe
138	Catedral	Mediterránea

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 tanto en sus edificios centrales como en todas las sucursales de la Ciudad.

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.



FOCA

FONDO PARA LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL,
QUINTA CONVOCATORIA "PÉRDIDA
DE BIODIVERSIDAD EN ARGENTINA"⁶⁵
G4-EN5, G4-EN7, G4-EN16

170 PROYECTOS RECIBIDOS

19 PROVINCIAS REPRESENTADAS
A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES
PARTICIPANTES

5 PRESTIGIOSOS ESPECIALISTAS
ACTUARON COMO 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 lanzamos la quinta edición de FOCA, en la cual investigadores y organizaciones de la sociedad civil presentaron sus proyectos sobre "Pérdida de Biodiversidad en Argentina". Recibimos 170 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.

La Biodiversidad o Diversidad Biológica se refiere a la variedad de genes, especies y ecosistemas presentes en un espacio determinado. Las principales causas de la pérdida de la biodiversidad son la destrucción y fragmentación del hábitat, la introducción de especies exóticas invasoras, la sobreexplotación y la contaminación.

A través de la campaña Votá y Contribuí con la Conservación Ambiental los colaboradores del Banco eligieron un sexto proyecto a financiar con los fondos recaudados por la venta de papel que se

recupera en las oficinas y se destina al reciclado. El Proyecto Ganador fue el de Restauración de biodiversidad en Bosque Atlántico: reforestación y bioindicadores.

En 2014, además, lanzamos el análisis de la tercera edición 2012 y principales resultados de los proyectos financiados a través de FOCA, bajo la temática "Conservación del Agua y Ambientes Acuáticos". Este es el tercer 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.

Proyectos Ganadores:

AUTOR	TÍTULO DEL PROYECTO	INSTITUCIÓN	LOCALIDAD
CINTIA ELEONORA CELSI	Áreas prioritarias para la conservación de los pastizales costeros en la región pampeana	Fundación de Historia Natural Félix de Azara	CABA
LAURA FASOLA	Hacia un plan de control integral del Visón Americano (Neovison vison) en áreas reproductivas del Macá Tobiano (Podiceps gallardoi)	Asociación Ambiente Sur	Santa Cruz
FEDERICO KACOLIRIS	Ranita del Valcheta, Ranita del Somuncurá y Mojarra Desnuda: tres especies claves para promover la conservación de la Meseta de Somuncurá (Patagonia, Argentina)	Universidad Nacional de La Plata	Buenos Aires
DIEGO VARELA	Ecología de Rutas en Misiones: desarrollo de un plan estratégico de mitigación del impacto de las rutas sobre la fauna silvestre en área de influencia del Parque Nacional Iguazú	Instituto de Biología Subtropical de Puerto Iguazú (IBS - Universidad Nacional de Misiones/Conicet)	Misiones
GUSTAVO APARICIO	Proyecto para la conservación de la Palmera de Bonpland, especie exclusiva de los escasos arenales costeros del sudeste correntino	Fundación Hábitat y Desarrollo	Santa Fe
NAHUEL FRANCISCO SCHENONE	Restauración de biodiversidad en Bosque Atlántico: reforestación y bioindicadores	Fundación Bosques Nativos Argentinos para la Biodiversidad	CABA

65. Para conocer al Jurado y las menciones especiales de FOCA ver: galiciasustentable.com/IS2014/IC

Indicadores Primarios de Desempeño (IBASE)

G4-9, G4-11, G4-22, G4-EC1, G4-EC3, G4-LA12, G4-HR1, G4-FS6

	2014			2013		
Base de cálculo	Monto (pesos)			Monto (pesos)		
Ingreso neto (IN)	3.158.000.000,00			1.836.000.000,00		
Ingreso operativo (ION)	9.528.000.000,00			6.441.000.000,00		
Nómina de pago bruto (NPB)	1.443.734.810,18			1.074.530.304,48		
Indicadores sociales internos	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Cargas sociales obligatorias	445.238.583,64	30,84	4,67	349.413.259,27	30,46	5,42
Salud ⁶⁶	22.388.787,04	1,55	0,23	18.430.024,44	1,61	0,29
Educación ⁶⁶	1.153.200,00	0,08	0,01	790.000,00	0,07	0,01
Cultura ⁶⁶	11.672.980,80	0,81	0,12	24.397.151,00	2,13	0,38
Desarrollo profesional y capacitación ⁶⁶	20.461.241,62	1,42	0,21	15.878.205,61	1,38	0,25
Guarderías y asistencia para el cuidado infantil ⁶⁶	16.531.077,90	1,15	0,17	13.224.224,00	1,15	0,21
Total indicadores internos	517.445.871,00	35,84	5,43	422.132.864,32	36,80	6,56
Indicadores sociales externos	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Educación	8.069.618,77	0,56	0,08	5.649.140,27	0,49	0,09
Promoción laboral	2.478.293,04	0,17	0,03	2.736.492,93	0,24	0,04
Salud e inclusión social	5.737.470,67	0,40	0,06	2.528.367,70	0,22	0,04
Voluntariado corporativo	452.485,56	0,03	0,00	361.551,15	0,03	0,01
Restauración de patrimonio cultural	245.763,35	0,02	0,00	158.000,00	0,01	0,00
Apoyos institucionales	569.418,87	0,04	0,01	401.950,48	0,04	0,01
Contribución total a la sociedad	17.553.050,26	1,22	0,18	11.835.502,53	1,03	0,18
Impuestos (sin incluir cargas sociales)	4.666.532.291,85	323,23	48,98	2.801.030.111,71	244,15	43,49
Total indicadores externos	4.684.085.342,11	324,44	435,92	2.812.865.614,24	245,18	43,67
Indicadores ambientales	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION	Monto (pesos)	% de NPB	% de ION
Total de las inversiones en medio ambiente	2.327.019,91	0,16	0,02	1.725.419,69	0,15	0,03
Indicadores del personal						
Número de empleados al final del ejercicio	5.374			5.487		
Número de admisiones durante el ejercicio	311			174		
Tasa de rotación (%)	6,84			5,42		
Cantidad de empleados mayores a 45 años	1.135			1.232		
Cantidad de empleados mujeres	2.731			2.794		
% de cargos gerenciales ocupados por mujeres	25,00			21,13		
Información relevante acerca de RSC						
Total de accidentes relacionados con el trabajo	77			78		
Los proyectos sociales y/o ambientales fueron definidos por (áreas involucradas en definición)	Gerencia de Sustentabilidad			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	133			112		
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)⁶⁷						
Valor agregado total	10.933.002,10			7.441.515,17		
Valor obtenido de los accionistas reinvertido en la empresa	-			-		
Valor agregado neto	10.933.002,10			7.441.515,17		
Valor agregado distribuido						
- Gobierno (impuestos)	3.070.563,94			1.878.187,89		
- Dividendos de accionistas	-			-		
- Reinversión de ganancias ⁶⁸	4.939.956,51			3.174.664,83		
- Empleados ⁶⁹	2.922.484,65			2.388.662,20		

66. 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.

67. 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.

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

69. Incluye servicios administrativos contratados.

Tabla de Contenidos de la Guía G4 de GRI

G4-32

A partir de la información publicada en este documento, junto con el Informe complementario disponible en galiciasustentable.com, elaboramos la siguiente Tabla de Contenidos de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) con los Suplementos Sectoriales para la industria financiera. En esta Tabla reportamos los asuntos que están relacionados con los temas "estratégicos" definidos en el Análisis de materialidad. A su vez, los aspectos relacionados con el desempeño y gestión del gobierno corporativo como también temas relacionados con el perfil del Banco y alcance del Informe no fueron tenidos en cuenta en este proceso ya que son contenidos obligatorios a comunicar en un Informe según esta Guía. El Informe de Sustentabilidad fue preparado siguiendo los requisitos de la opción exhaustiva "de conformidad" con la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial para la Industria Financiera, obteniendo la verificación de PWC Argentina. Adicionalmente, GRI realizó una verificación sobre la Tabla de Contenidos de la guía G4 de GRI en base al Contenido Básico General G4-32, mediante su servicio "The GRI Content Index Service"⁷⁰. A su vez, presenta la Comunicación sobre el Progreso 2014 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/IS2014

GRI Guía G4 - Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
Estrategia y Análisis			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	4-5	-
G4-2	Describe las principales efectos, riesgos y oportunidades.	6, 9, 16, IC	-
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	10	-
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	10-11, 22-23, IC	-
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Buenos Aires, Argentina	-
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Banco Galicia no realiza actividades significativas en el exterior.	-
G4-7	Describe la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	10	-
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	10, 11, 22-23	-
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: • número de empleados; • número de operaciones; • ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); • capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y • cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	10, 11, 69	-
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. Tamaño de la plantilla por región y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	34, IC	-
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	69 99,26% de empleados con convenio colectivo de trabajo.	-
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.	56 Ver página 18 y 19 del Informe de Sustentabilidad 2013 de Banco Galicia.	-
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	No se realizaron cambios significativos.	-
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	13, 60	-
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	47, 49, 51, IC	-
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostenta un cargo en el órgano de gobierno; participa en proyectos o comités; realiza una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considera que ser miembro es una decisión estratégica.	29, IC	-
Aspectos Materiales y Cobertura			
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	10 El Informe de Sustentabilidad 2014, al igual que la Memoria y Balance del Banco, alcanza a Banco Galicia y sus empresas vinculadas.	-
G4-18	Describe el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	7-9, IC	-
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	9, IC	-
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización. Hágalo de la siguiente manera: Indique si el Aspecto es material dentro de la organización; Si el aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión, o una lista de las entidades o grupos de entidades incluidos en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión; Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.	IC El Análisis de materialidad alcanza a Banco Galicia y sus empresas vinculadas.	-
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: • Indique si el Aspecto es material fuera de la organización. • Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades. • Indique cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.	IC	-
G4-22	Describe las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	En todos los casos en los cuales la reexpresión de la información afectó la comparabilidad interanual de las tablas presentadas, se detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.	-
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se realizaron cambios significativos.	-
Participación de los grupos de interés			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	9, IC	-
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	9, IC	-
G4-26	Describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	8-9, 30-31, 35, IC	-
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	9, 18-19, 31, 35, 60, IC	-
Perfil de la Memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Año 2014	-
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Año 2013	-
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual	-
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	76	-



70. GRI no verifica el contenido de estos indicadores, sino su correcta inclusión en la Tabla GRI y su ubicación en el texto del Reporte.

Contenidos Básicos Generales	Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
G4-32 Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea "de conformidad" con la Guía.	70-75, IC El Informe de Sustentabilidad fue preparado siguiendo los requisitos de la opción exhaustiva "de conformidad" con la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial para la Industria Financiera.		-
G4-33 Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sustentabilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sustentabilidad de la organización.	75, IC		-
Gobierno			
G4-34 Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	12, IC		-
G4-35 Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	12, IC, CGS		-
G4-36 Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	12-13, 16, IC		-
G4-37 Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	8, 12, IC		-
G4-38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; número de otros puestos y actividades significativas, y naturaleza de tales actividades; sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; representación de grupos de interés.	12, IC		-
G4-39 Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	12, IC		-
G4-40 Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros: si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo; si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo; si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	12, CGS		-
G4-41 Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. Indique, como mínimo: membresía de distintas juntas; tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; existencia de un accionista de control; información que revelar sobre partes relacionadas.	12, IC, CGS		-
G4-42 Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la 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 Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	8, 12-13, IC, CGS		-
G4-44 Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	12-13, IC, CGS Durante 2014 no se registraron cambios en la composición del gobierno corporativo del Banco como consecuencia de la evaluación realizada a sus miembros.		-
G4-45 Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	8, 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 Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	13, IC		-
G4-47 Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	8, 12		-
G4-48 Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sustentabilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Daniel Antonio Llambías, Gerente General del Banco.		-
G4-49 Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	12, 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.		-
G4-50 Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	8-9, IC		-
G4-51 Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: • retribución fija y retribución variable; – retribución basada en el rendimiento; – retribución en acciones; – primas; y – acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; • bonos o incentivos a la contratación; • indemnizaciones por despido; • reembolsos; y • pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	12, IC		-
G4-52 Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	12, IC		-
G4-53 Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	12, IC		-
G4-54 Calcule la 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 (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	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.		-
G4-55 Calcule la 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 (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Respuesta igual a la incluida para el contenido G4-54.		-
Ética e Integridad			
G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	10, IC, CO		-
G4-57 Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	10, IC		-
G4-58 Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	10, IC		-

GRI Guía G4 – Contenidos Básicos Específicos

G4-32

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores		Página/ Respuesta	Omissiones	Verificación Externa
ECONOMÍA					
Desempeño económico	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, IC		-
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	11,69		✓ p.75
	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	63-64, IC, PA No se registraron en Banco Galicia consecuencias financieras debido a cuestiones relacionadas con el cambio climático.		✓ p.75
	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	41, 69 Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en Banco Galicia un fondo independiente para tal propósito para nuestros colaboradores.		✓ p.75
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	No se recibió ayuda del estado argentino.		✓ p.75
Presencia en el Mercado	G4-DMA	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 desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Todos los salarios del Banco se encuentran por encima del SMVM argentino. El salario inicial estándar supera en un 162,48% el SMVM.		✓ p.75
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Banco Galicia cuenta con una política de empleo donde se da preferencia a la contratación local, siempre que se cumpla con los requisitos del puesto.		✓ p.75
Consecuencias económicas indirectas	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 44-45, 63-64		-
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	44-51, IC		✓ p.75
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	27-29, 44, 46, 56, IC		✓ p.75
Prácticas de adquisición	G4-DMA	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 lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	56 Banco Galicia no tiene una política de selección basada en la contratación de proveedores locales, entendiendo estos por empresas de las provincias donde se encuentran las sucursales. El 100% de los proveedores de Banco Galicia son empresas nacionales o internacionales con sede en la Argentina.		✓ p.75
MEDIO AMBIENTE					
Materiales	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, IC		-
	G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	62		✓ p.75
	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	62 Los sobres reutilizables contienen un porcentaje de papel reciclado.		✓ p.75
Energía	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, 63, IC		-
	G4-EN3	Consumo energético interno.	63, IC		✓ p.75
	G4-EN4	Consumo energético externo.	IC	Este indicador resulta no aplicable por la imposibilidad de conseguir información en el mediano plazo luego de haber hecho el relevamiento de las actividades externas al Banco.	✓ p.75
	G4-EN5	Intensidad energética	63, 65		✓ p.75
	G4-EN6	Reducción del consumo energético.	63, IC		✓ p.75
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	63, 65, IC		✓ p.75
	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, IC		-
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	63 Existen 4 Sucursales con toma de agua por perforación. Su consumo total agregado estimado es menor a los 180 m³/mes. No resulta una afectación significativa.		✓ p.75
	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Respuesta igual a la incluida para el indicador G4-EN8.		✓ p.75
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	66 Banco Galicia cuenta con iniciativas de reciclaje de agua de lluvia en la Sucursal Sustentable Las Palmas.		✓ p.75
	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, IC		-
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	IC		✓ p.75
Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	66, IC		✓ p.75
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	IC		✓ p.75
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	IC		✓ p.75
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	IC		✓ p.75
	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	IC		✓ p.75
	G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	Este indicador no aplica a Banco Galicia siendo que es una entidad financiera y no emite NO, SO y otras emisiones en forma significativa.		✓ p.75
	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, IC		-
	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Todos los edificios y sucursales se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio sanitario público con excepción de 4 sucursales que vierten líquidos a pozos absorbentes.		✓ p.75
Efluentes y residuos	G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	62 En las sucursales, por una limitación operativa de alcance, no se realizan mediciones aunque sí se gestionan los residuos.		✓ p.75
	G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	No se produjeron derrames.		✓ p.75

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página/ Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
	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 basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se importan ni exportan residuos. Los residuos peligrosos son transportados en forma local, son los mismos reportados como residuos peligrosos dispuestos (G4-EN23).	✓ p.75
	G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor 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.	✓ p.75
Productos y servicios	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, 64, IC	-
	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	63-64, 66 Como acción indirecta de mitigación de los impactos de productos y servicios, Banco Galicia busca transformar sus sucursales en Sucursales Eco Responsables.	✓ p.75
	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.	No aplica. Por la naturaleza de sus actividades, Banco Galicia no recupera productos ni packaging para volver a ser re-insertados en el ciclo de producción.	✓ p.75
Cumplimiento regulatorio	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, IC, PA	-
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se recibieron multas.	✓ p.75
Evaluación Ambiental de Proveedores	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 56, 60, IC, CO	-
	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	56, CO, PA Durante 2014 hemos continuado el proceso de visitas a proveedores para su evaluación social y ambiental. Este año realizamos 4 visitas, resultando satisfactorias, y esperamos seguir ampliando el alcance en 2015.	✓ p.75
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Respuesta igual a la incluida para el indicador G4-EN32.	✓ p.75
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Empleo	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 36, 56, IC	-
	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	34, 36, IC	✓ p.75
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	40-41, IC	✓ p.75
	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	IC	✓ p.75
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, IC	-
	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Los periodos 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.	✓ p.75
Capacitación y educación	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 38-39, IC	-
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	38, IC	✓ p.75
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	10, 38-39, 64, IC Durante 2014, 26 líderes del Banco fueron capacitados en DDHH.	✓ p.75
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	39	✓ p.75
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-DMA	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	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	12, 34, 69, IC	✓ p.75
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, IC	-
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	El Banco no hace diferencia en el salario entre hombres y mujeres.	✓ p.75
	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-10, 56, CO, IC, PA	-
	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Respuesta igual a la incluida para el indicador G4-EN32.	✓ p.75
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Respuesta igual a la incluida para el indicador G4-EN32.	✓ p.75
	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, IC	-
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	IC	✓ p.75
DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
Inversión	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, IC	-
	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	45, 69 La inversión social realizada por Banco Galicia, en el marco de sus tres ejes de trabajo con la comunidad, tiene directa relación con los Derechos Humanos.	✓ p.75
	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	10 Durante 2014, 26 líderes del Banco fueron capacitados en DDHH.	✓ p.75
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-10, CO, IC, PA	-
	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Respuesta igual a la incluida para el indicador G4-EN32.	✓ p.75
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Respuesta igual a la incluida para el indicador G4-EN32.	✓ p.75

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores		Página / Respuesta	Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD					
Comunidades Locales	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-10, 44-45, IC		-
	G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	45, 47, 49, 51, IC		✓ p.75
	G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	44-45, 63-64, IC No se registraron impactos negativos en las comunidades locales por el desarrollo de las operaciones del Banco.		✓ p.75
	G4-FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo.	10, 23 59% de las sucursales que se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, y el 41% en el interior del país.		✓ p.75
	G4-FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	25, 27, 48-49, IC		✓ p.75
Lucha contra la corrupción	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-10, IC		-
	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	10, 12-13, IC Todas las unidades de negocio son analizadas en materia de corrupción.		✓ p.75
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	10, 13, IC		✓ p.75
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se registraron durante 2014 casos vinculados a hechos de corrupción en ninguna de las operaciones del Banco.		✓ p.75
DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Salud y Seguridad de los Clientes	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-10, 25, IC		-
	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	10, 13, 25, IC		✓ p.75
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se reportaron incidentes.		✓ p.75
Etiquetado de los productos y servicios	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-10, 25, 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 sujetas a tales requisitos.	10, 12-13, 25, 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.		✓ p.75
	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 de dichos incidentes.	IC		✓ p.75
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	31, IC		✓ p.75
	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-10, 25, IC		-
Privacidad de los Clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se reportaron incidentes.		✓ p.75
Cartera de Productos	G4-DMA	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		✓ p.75
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	26-29, 48, IC		✓ p.75
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	63-64, 68, IC		✓ p.75
Auditoría	G4-DMA	Enfoque de gestión	7-9, 60, 63-64, 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		✓ p.75
Activismo Accionarial	G4-DMA	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.	63-64, 68, IC		✓ p.75
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	63-64, IC El porcentaje de préstamos sujetos a controles ambientales y sociales es aproximadamente el 26%, del total de la cartera de activos, de acuerdo con el estado de situación patrimonial consolidado.		✓ p.75
	FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	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.		✓ p.75

Referencias:

CGS: Código de Gobierno Societario. cnv.gov.ar - Sección: Régimen de transparencia - Código de Gobierno Societario - Consulte el documento enviado por las sociedades - B - Banco de Galicia y Buenos Aires.

PA: Política ambiental. galiciasustentable.com - Sección: Ambiente - Nuestra Política Ambiental.

IC: Informe complementario en galiciasustentable.com - Sección: Informes de sustentabilidad - Informe de Sustentabilidad 2014.

MB: Memoria y Balance 2014 de Banco Galicia. galicia.com.ar - Sección: Conózcenos - Información Corporativa - Memoria y Balance

CO: Código de Conducta de Proveedores. galiciasustentable.com - Sección: Proveedores - Código de conducta.



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 2014” (en adelante el “Informe de Sustentabilidad”) por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2014. 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 √;
- 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”) para una opción de conformidad exhaustiva

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 inglés) “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 2014 de Banco de Galicia y Buenos Aires S.A., referente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2014, 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, 8 de abril de 2015

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.

G4-31

Esta publicación fue elaborada
por la Gerencia de Sustentabilidad
de Banco Galicia.

Constanza Gorleri
Gerente de Sustentabilidad
de Banco Galicia

SUS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2014 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/IS2014

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

Todos los derechos reservados.
Abril 2015

Seguinos en:  @GaliciaRSC

 BancoGaliciaSustentable



- ÉTICA
- VISION ESTRATEGICA
- COMPROMISO
- ACCESIBILIDAD
- TRANSPARENCIA
- CERCANIA
- EDUCACIÓN
- PROMOCIÓN LABORAL
- PRINCIPIOS ÉTICOS
- DESARROLLO SUSTENTABLE
- AGRADECIMIENTO
- GESTIÓN INTEGRADA
- ALIANZAS
- CONSTRUCCIÓN
- COOPERACIÓN
- FUTURO
- INSPIRACIÓN
- PREMIO
- PROCESOS
- PROMOCIÓN
- MICROFINANZAS
- GESTIÓN AMBIENTAL
- ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
- CRECIMIENTO DE COLABORADORES
- BENEFICIOS PARA CLIENTES
- CALIDAD DE SERVICIO
- CADENA DE VALOR
- RESPONSABILIDAD
- SEGURIDAD
- DESAFÍOS
- SATISFACCIÓN
- LIDERAZGO
- CONFIANZA
- DESARROLLO
- RECONOCIMIENTO
- AMBIENTE
- EQUIDAD
- HONESTIDAD
- INNOVACIÓN
- VALORES
- COMUNICACIÓN
- MEJORA CONTINUA
- PREVENCIÓN
- CAPACITACIÓN
- AYUDA
- CULTURA
- CALIDAD
- COMUNIDAD
- ORGANIZACIÓN
- SERVICIO
- SOCIEDAD
- TRANSMISIÓN
- LÍDERES
- INVERSIÓN SOCIAL
- SUSTENTABILIDAD
- MOTOR DE CAMBIO
- PROYECTO
- ADHESIÓN
- CÓDIGO DE CONDUCTA
- VANGUARDIA
- ESTRATEGIA
- CRECIMIENTO
- GRUPOS DE INTERÉS
- CLIENTES
- EMPLEADOS
- PROVEEDORES
- PRINCIPIOS BÁSICOS
- CONVENIOS
- BIENESTAR
- SALUD

Sucursal N° 346
Ushuaia
Tierra del Fuego - Argentina



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.