



MEMORIA DE  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA MEMORIA RSC 2009

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
<b>1</b>	<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	<b>5</b>
1,1	Declaración del presidente	6
1,2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	7
<b>2</b>	<b>PERFIL DE CAIXA GALICIA</b>	<b>11</b>
	Introducción	13
2,1 - 2,6	Datos básicos	13
2,7	Mercados servidos	17
2,8	Dimensiones de Caixa Galicia	19
2,9	Cambios significativos durante el periodo	19
2,10	Premios y distinciones recibidos	21
<b>3</b>	<b>PARÁMETROS DE MEMORIA</b>	<b>23</b>
	Introducción	24
3,1 - 3,4	Perfil de la memoria	24
3,5 - 3,11	Alcance y cobertura de la memoria	25
3,12	Índice del Contenido del GRI	27
3,13	Verificación	27
<b>4</b>	<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>29</b>
	Introducción	30
4,1 - 4,10	Gobierno	30
4,11 - 4,13	Compromisos con iniciativas externas	37
4,14 - 4,17	Participación de los grupos de interés	39
<b>EC</b>	<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	<b>45</b>
	Introducción	46
EC 1 - EC4	Desempeño económico	46
EC5 - EC7	Presencia en el mercado	50
EC8 - EC9	Impactos económicos indirectos	52
<b>EN</b>	<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	<b>55</b>
	Introducción	56
EN1 - EN2	Materiales	56
EN3 - EN7	Energía	57
EN8 - EN10	Agua	60
EN11 - EN15	Biodiversidad	60
EN16 - EN25	Emisiones, vertidos y residuos	61
EN26 - EN27	Productos y Servicios	64
EN28	Cumplimiento normativo	66
EN29	Transporte	66
EN30	General	66
<b>LA</b>	<b>DIMENSIÓN SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES</b>	<b>69</b>
	Introducción	70
LA1 - LA3	Empleo	70
LA4 - LA5	Relaciones empresa / trabajadores	75
LA6 - LA9	Salud y Seguridad en el Trabajo	76
LA10 - LA12	Formación y Educación	78
LA13 - LA14	Diversidad e igualdad de oportunidades	81
<b>HR</b>	<b>DIMENSIÓN SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>	<b>85</b>
	Introducción	86
HR1 - HR9	Indicadores de desempeño de derechos humanos	86



<b>SO</b>	<b>DIMENSIÓN SOCIAL: SOCIEDAD</b>	<b>89</b>
	Introducción	90
SO1	Comunidad	90
SO2 - SO4	Corrupción	91
SO5 - SO6	Política Pública	92
SO7	Comportamiento de competencia desleal	93
SO8	Cumplimiento normativo	93
<b>PR</b>	<b>DESEMPEÑO PRODUCTOS</b>	<b>95</b>
	Introducción	96
PR1 - PR2	Salud y Seguridad del cliente	96
PR3 - PR5	Etiquetado de productos y servicios	98
PR6 - PR7	Comunicaciones de marketing	100
PR8	Privacidad del cliente	101
PR9	Cumplimiento normativo	101
<b>FS</b>	<b>SUPLEMENTO ESPECÍFICO DEL SECTOR FINANCIERO</b>	<b>103</b>
	Introducción	104
FS1 - FS5	Enfoque de gestión para el sector financiero	104
FS6 - FS12	Indicadores de desempeño para el sector financiero	106
FS13 - FS14	Indicadores sociales: inclusión financiera	113
FS15	Enfoque de gestión de productos y servicios	116
FS16	Indicadores de desempeño: educación financiera	116
<b>ANEXO I</b>	<b>INFORME DE PROGRESO DEL PACTO MUNDIAL (COP)</b>	<b>119</b>
	Introducción	120
<b>ANEXO II</b>	<b>INFORME DE VERIFICACIÓN</b>	<b>123</b>



# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

# Declaración del presidente

## 1.1 Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible

El ejercicio 2009 se ha desarrollado en un entorno económico y financiero marcado por la caída de la actividad económica, el brusco ajuste en el sector inmobiliario y la volatilidad de los mercados financieros internacionales, que ha derivado en un descenso del PIB de un -3,6% en España y una tasa de paro que alcanzó el 18,8%.

En un contexto tan difícil como este, nuestra responsabilidad como caja de ahorros y como líderes del mercado financiero gallego ha sido contribuir en la medida de nuestras posibilidades a paliar los duros efectos de una crisis que ha perjudicado a millones de personas. Y para ello hemos trabajado con ahínco en dos frentes. Por un lado, siendo conscientes de que somos el mayor agente financiero de Galicia y que debemos estar allí donde existan proyectos solventes y capaces de contribuir a la mejora de nuestro entorno; y por otro, como una de las mayores cajas de ahorros en presupuesto sociocultural, actuando anti-cíclicamente de forma que nuestros clientes y ciudadanos se vieran en todo momento respaldados por una entidad históricamente comprometida con la vertebración económica y sociocultural de su entorno.

Durante el año 2009 hemos formalizado operaciones por más de 8.200 millones de euros, centradas en las pymes, autónomos y familias, principales palancas de recuperación económica y que han significado para nuestra institución un incremento del 10,4% de cuota de mercado en financiación de bancos y cajas a empresas, con un papel especialmente activo en las líneas de IGAPE e ICO en Galicia.

Asimismo, nuestra acción social se ha reorientado hacia aquellas acciones que se tradujeran en la creación de empleo y la atención a los sectores más necesitados y perjudicados por la crisis económica. El apoyo a los emprendedores y al tercer sector, la atención a nuestros mayores o la preservación de nuestro patrimonio natural han completado las líneas directrices de 2009. Nos congratula especialmente que mediante una inversión de 56 millones de euros hayamos generado 2.260 empleos, la mitad de ellos para personas con discapacidad.

Durante el año 2009 también hemos sabido responder a las exigentes necesidades de los mercados financieros y reforzamos nuestra solvencia hasta alcanzar un 8,46% en el TIER1, un 28% más que el año anterior, mantuvimos la morosidad por debajo de la media y hemos mejorado la eficiencia recurrente un 14%, con una estricta política de contención de costes que ha reducido un 10% los gastos generales de la entidad.

Sin duda, estas magnitudes son motivo de orgullo para una institución que hereda de sus orígenes fundacionales la capacidad para afrontar los retos presentes sin renunciar a su vocación como entidad socialmente responsable. Una vocación que se ha proyectado a nuevos umbrales de excelencia en virtud de una Responsabilidad Social Corporativa orientada a la promoción de la calidad, el conocimiento, la inclusión financiera o la protección natural, como ejemplos significativos.

Hoy Caixa Galicia forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de la Alianza Europea para el fomento de empresas responsables. Contamos con certificaciones al más alto nivel en áreas tan diversas como el Medio Ambiente, la seguridad laboral o el I+D+i. Hemos continuado apostando por la inclusión financiera, con una estructura multicanal y accesible, con presencia en territorios con escasa densidad demográfica o sin acceso a otras instituciones financieras. Y hemos avanzado un año más en la política laboral, con nuevos derechos reconocidos para todos nuestros profesionales, como son la aprobación del Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres o el Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de género en el puesto de trabajo.

Y es precisamente el encomiable esfuerzo de los equipos de Caixa Galicia, su calidad humana y su valía profesional, el que un año más merece nuestro agradecimiento. En ellos radica el mérito de lo alcanzado hasta el momento y con ellos continuaremos avanzando hacia el principal objetivo que siempre hemos mantenido como indisoluble a nuestra razón de ser: el interés de Galicia como máximo exponente de los intereses de quienes formamos parte de ella.





# Principales impactos, riesgos y oportunidades

## 1.2 Exposición de los impactos en la sostenibilidad de la organización y su efecto sobre los grupos de interés; así como descripción de los principales riesgos y oportunidades

El ejercicio 2009 se ha desarrollado en un contexto económico general recesivo, en el que los principales indicadores macroeconómicos han reflejado el deterioro general de las economías occidentales y que apuntan a un 2010 en que el PIB español todavía registrará una tasa de crecimiento negativa, aunque con un mejor comportamiento a medida que avance el año. Un contexto en el que la dinámica de recuperación será débil e irregular, ante las dificultades de la demanda interna para reactivarse de forma autónoma a medida que se retiren los paquetes de política fiscal.

En el ámbito financiero los tipos de interés se mantendrán en niveles reducidos, mientras que los mercados financieros distan de normalizarse máxime tras la mayor percepción de riesgo asociado a los títulos emitidos por las administraciones públicas, factores que presionan a la baja los diferenciales de la actividad financiera.

Se trata por lo tanto de un entorno que lastrará la evolución del negocio financiero y del margen de intereses y que seguirá provocando incrementos en la morosidad y las provisiones, erosionando de manera intensa los resultados de las entidades financieras. A este desfavorable entorno económico se unen los profundos cambios regulatorios que se están produciendo a nivel internacional, que endurecerán los requerimientos en términos de solvencia y liquidez.


Ante esta perspectiva económica y regulatoria y como forma de reforzar la solvencia, mejorar eficiencia y avanzar en el ajuste de la capacidad instalada en el sector financiero, se asistirá a una profunda reestructuración del mapa financiero, impulsada por procesos de integración favorecidos por la puesta en marcha del FROB.

En este marco, los ejes definidos en el plan estratégico 2009-2011 se mantienen plenamente vigentes y guiarán la actuación de Caixa Galicia para el ejercicio 2010; unos objetivos cuya consecución se verá favorecida por el proceso de fusión que se ha puesto en marcha, tras el acuerdo de Consejo de Administración el 11 de mayo del 2010:

- Seguir incrementando los niveles de solvencia de la entidad y la calidad de los recursos propios primando la generación de core capital y manteniendo una exigente política de provisiones.
- Mantener holgadas posiciones de liquidez, incrementando el peso de la financiación minorista, mediante la generación de un excedente por parte de la red comercial que permita anticipar vencimientos mayoristas.
- Activa gestión de clientes con riesgo impagado o dudoso, contención de los niveles de morosidad y óptima y prudente gestión de las provisiones.
- Avanzar en los niveles de eficiencia de la entidad potenciando la generación de ingresos y optimizando la estructura de distribución y las áreas de servicio, como base para la reducción de gastos de explotación.

Junto a estos cuatro ejes, también formará parte de la estrategia de actuación de la Caixa Galicia en el 2010 una adecuada gestión del capital humano, principal palanca de generación de valor y factor crítico de diferenciación. A este respecto la entidad continuará mejorando su eficiencia, potenciando la identificación y el desarrollo interno del talento, a través del conocimiento de sus empleados, de la formación, y del desarrollo profesional a la vez que se refuerza su vinculación con el proyecto de futuro.

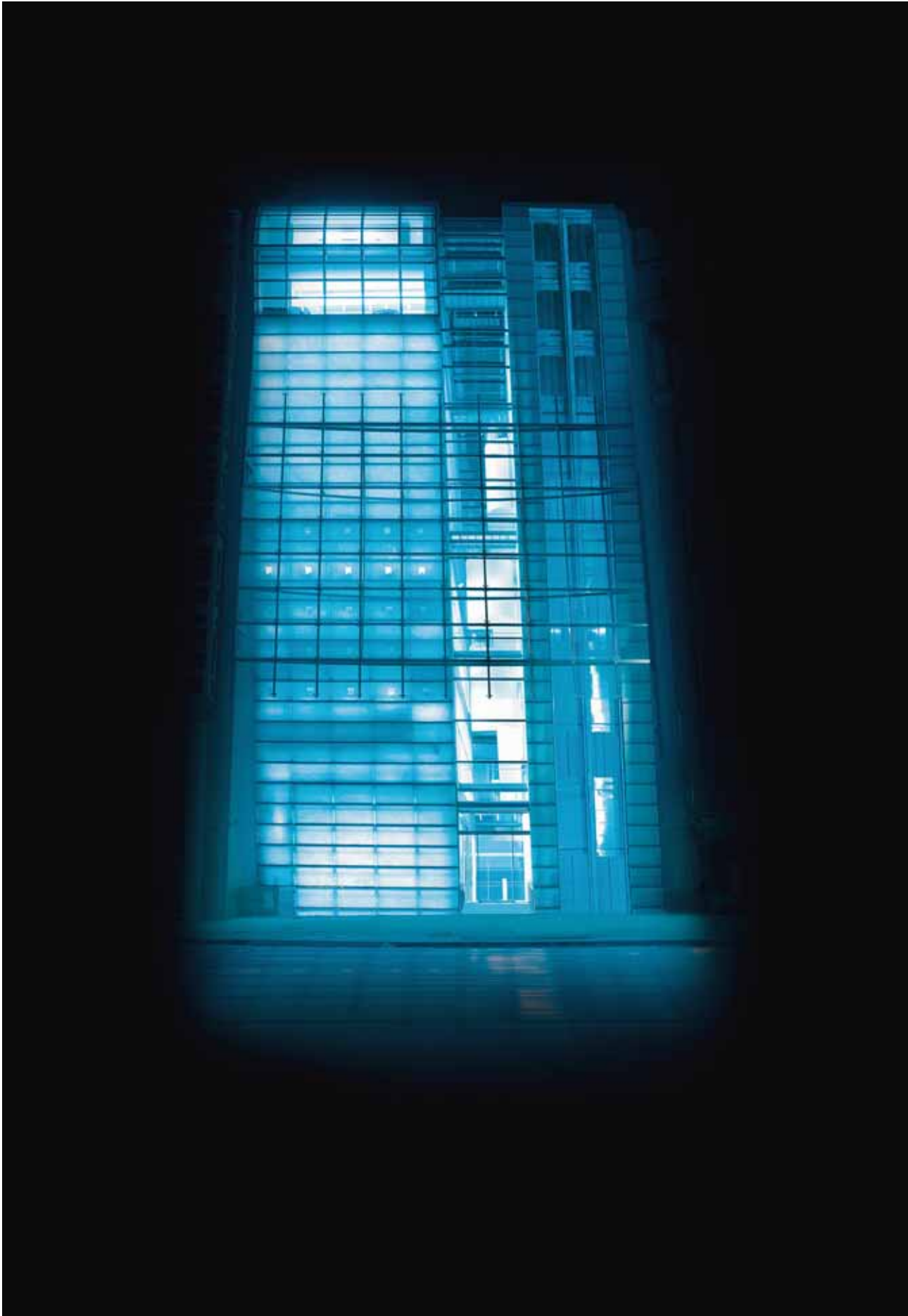
En el ámbito de la Obra benéfico-social la actuación de la entidad potenciará los programas que suponen una mayor contribución a la hora de paliar los efectos de la actual crisis económica, tales como la generación de empleo, el acceso a la vivienda, el impulso a la innovación y la competitividad de sectores productivos y la protección de aquellos colec-



tivos más vulnerables ante un contexto de caída de actividad y destrucción de empleo. La atención a los mayores y la difusión cultural en un año en el que Galicia acoge la celebración del último Año Santo hasta dentro once años, completan las líneas prioritarias en este ámbito.

Por último se continuará apostando por una Responsabilidad Social Corporativa basada en la generación de sinergias entre las distintas áreas de la entidad. Con ello se continuará reforzando la atención hacia iniciativas de inclusión financiera, mejoras ambientales bajo la triple óptica de gestión interna, servicios financieros y acción social o la promoción de iniciativas orientadas al conocimiento, calidad e I+D+i, persiguiendo ventajas competitivas para la entidad que se traduzcan en un mejor servicio de cara a la vertebración territorial, social y económica de su entorno de influencia.









# PERFIL DE **CAIXA GALICIA**



Caixa Galicia es una entidad privada de origen fundacional y sin ánimo de lucro, que orienta su doble carácter, financiero y benéfico-social, hacia la consecución de objetivos de interés general, que contribuyan al progreso económico, social y ambiental de la sociedad a la que se debe.

En coherencia a sus fines fundacionales y a su perfil como empresa socialmente responsable, Caixa Galicia promueve una línea de comportamiento acorde a los siguientes valores corporativos: Trabajo en equipo, Orientación a resultados, Servicio al cliente, Espíritu emprendedor y Responsabilidad social.

## Datos básicos

### 2.1 Nombre de la organización informante

Caja de Ahorros de Galicia, **Caixa Galicia**.

### 2.2 Principales marcas, productos y servicios

**Caixa Galicia** presta servicios financieros de banca universal, y en su oferta se incluye una amplia gama de productos y servicios dirigidos a particulares, empresas, asociaciones y entidades públicas y privadas. En coherencia a su naturaleza sin ánimo de lucro, los excedentes derivados de la actividad financiera se destinan íntegramente a reforzar su solidez financiera y al desarrollo de obras benéfico-sociales.



La actividad financiera de **Caixa Galicia** se concentra fundamentalmente en la banca minorista, principal actividad del Grupo, y se complementa con la operatoria en mercados financieros a través de la captación de recursos y negociación de valores, que da soporte a la gestión de la tesorería y liquidez de la entidad.

La actividad sociocultural constituye uno de los principales exponentes de su objeto fundacional como entidad sin fines de lucro. Esta se articula a través de **Obra Social Caixa Galicia** y **Fundación Caixa Galicia**, y se orienta hacia el apoyo al tejido productivo y empleo, I+D+i, conocimiento y cultura, sanidad, asistencia social, deporte o integración de colectivos en dificultades, entre otros.

Asimismo, **Caixa Galicia** canaliza sus participaciones empresariales en sectores y empresas estratégicas a través de la

sociedad holding **CXG CORPORACION CAIXAGALICIA, S.A.** Con esta actividad **Caixa Galicia** pretende alcanzar un doble objetivo. Por un lado, la diversificación de su negocio, en virtud de una adecuada rentabilidad y posicionamiento en sectores estratégicos; y por otro, el apoyo a sectores productivos que generen un valor añadido en términos de desarrollo socioeconómico o protección ambiental.

## 2.3 Estructura operativa de la organización y principales divisiones, empresas operativas, filiales y empresas conjuntas

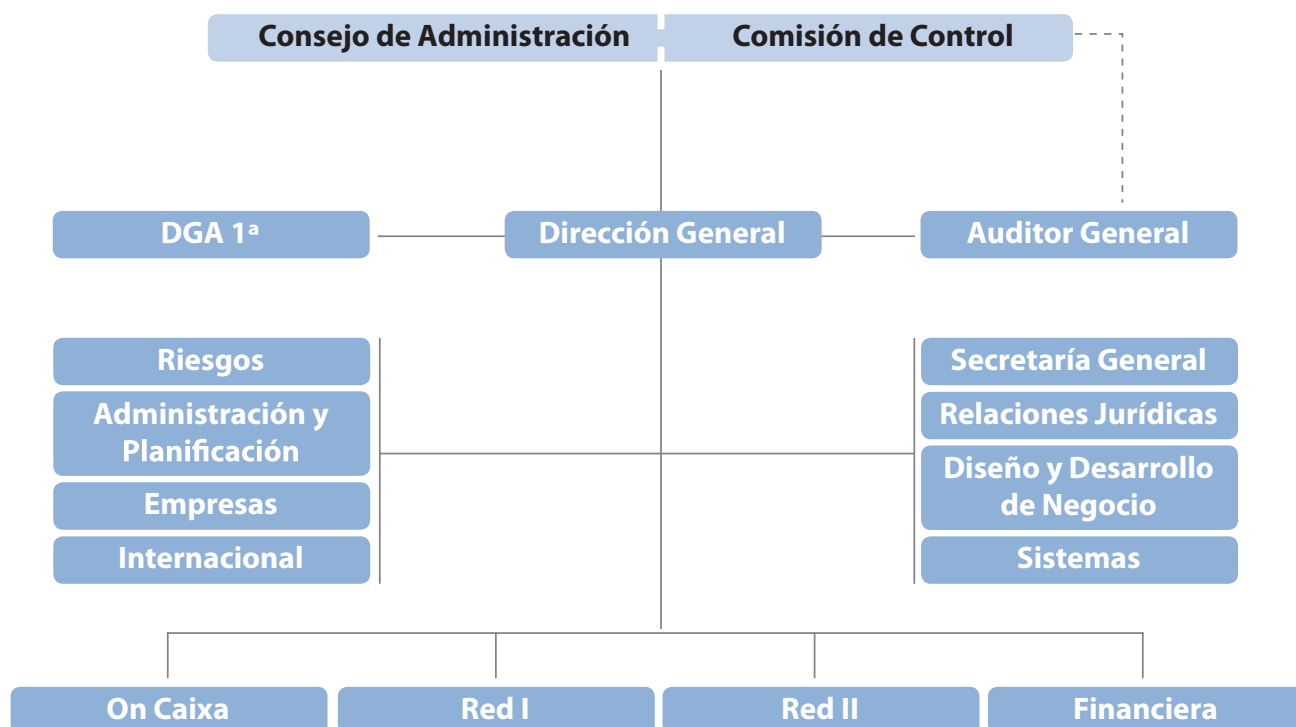
### Órganos de Gobierno

Tal y como se desarrolla en los **Estatutos** y en el **informe de gobierno corporativo** de **Caixa Galicia**.

- **Asamblea General:** órgano supremo de gobierno y decisión de la entidad, integrado por 160 Consejeros Generales.
- **Consejo de Administración:** le corresponden las funciones de administración, gestión y representación de la Caja, con plenitud de facultades y sin más limitación que las reservadas expresamente a la Asamblea.
- **Comisiones Delegadas:** órganos en los que el Consejo de Administración tiene delegadas parte de sus funciones. Son dos: la Comisión Delegada del Consejo de Administración y la Comisión Delegada para la Obra Social.
- **Comisión de Control:** supervisa la adecuada gestión del Consejo de Administración.

### Órganos de Dirección

La gestión ejecutiva de **Caixa Galicia** descansa en la Dirección General, facultada para llevar a cabo los acuerdos del Consejo de Administración y ser el cauce de relación entre los órganos de gobierno y los servicios y personal de la entidad, de quien a su vez dependen una dirección general adjunta, diversas divisiones y órganos de apoyo de la dirección.



## Estructura participaciones empresariales

### PORTFOLIO CXG CORPORACIÓN CAIXAGALICIA

<b>SEGUROS</b>	<b>CARTERA BURSÁTIL</b>
Caser	Afirma Grupo Inmobiliario
CXG Aviva	EQMC Capital Fund
CXG BANCASEGUROS	Pescanova
CXG CORREDURIA DE SEGUROS	QMC Capital Fund
CXG Willis	Sacyr Vallehermoso
	Tecnocom
<b>CAPITAL RIESGO</b>	
AC Capital Premier II, F.C.R.	GesCaixa Galicia
AC Infraestructuras, F.C.R.	Gestión Tributaria Territorial
Ahorro Corporación	Grupo Continental
Ahorro Corporación Gestión	Grupo Norvento Enerxía
Allarluz	Hal Cash
Autovía del Barbanza	I+D Unifondo
Banco Etcheverría	Inforsistem
Bodegas Terras Gauda	Inhova
Cafento	Inseco
Cávea Producciones	Lazora
CIMA – Centro de Investigación Médica Aplicada	Lico Corporación
Cupa Group	Natur Hotel Spa Allariz
CXG GESTION OPERATIVA	Ozona Consulting
CXG PUBLICIDAD DIRECTA	Plásticos Ferro
CXG RENTING	Reganosa
CXG VIAXES	Resgal
Diana Capital I, F.C.R.	Sempre Cinema Producións
Dinak	Sociedad de Fomento y Desarrollo Turístico
Mistral Biocombustibles de Inversiones	Sogaserro
Eolia Renovables	STD Multiopción
Factoría Naval Marín	Tasa Galicia
Faus Group	Termaria
Filmax Entertainment	Transporte Aéreo Mar de Vigo
Fomento de Iniciativas Náuticas	Unirisco Galicia
Galega de Economía Social	Veralia
Gallega de Residuos Ganaderos	Vigo Activo
Gas Galicia	
<b>CARTERA INMOBILIARIA</b>	
CXG GRUPO INMOBILIARIO	

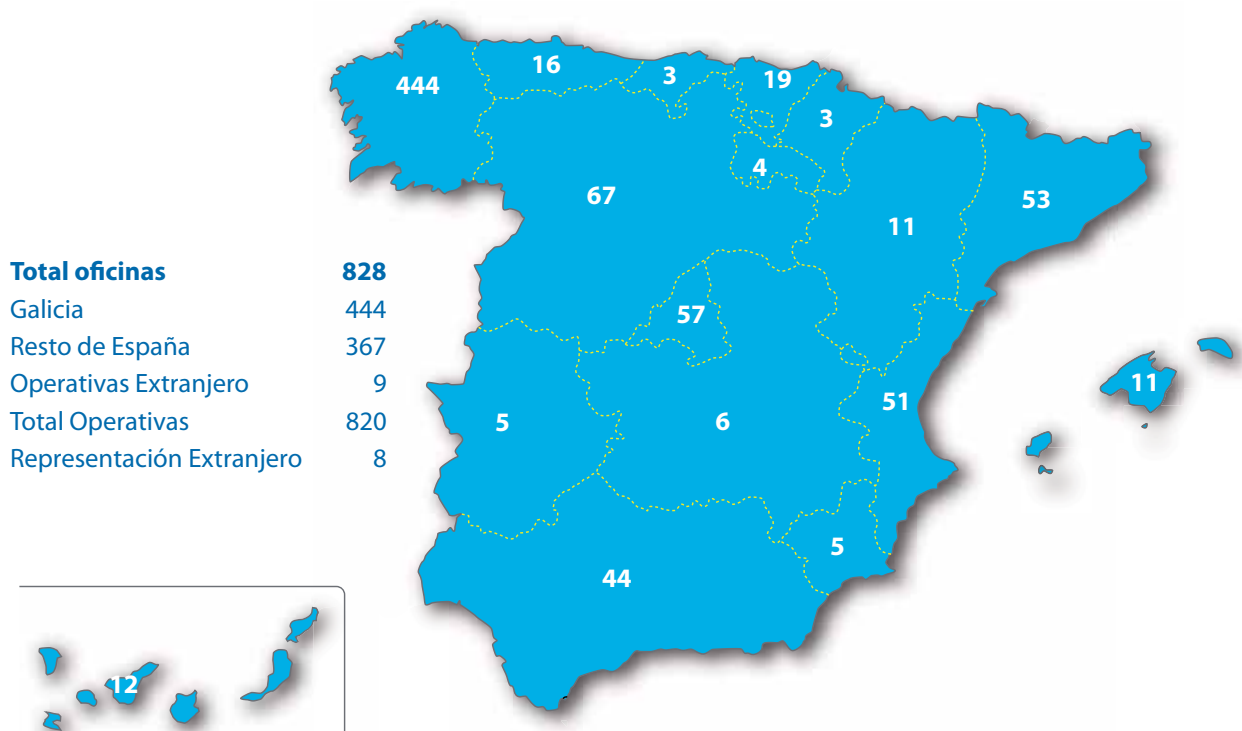


## 2.4 Localización de la sede principal de la organización

Calle Rúa Nueva, 30-32, 15003- A Coruña.

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

**Caixa Galicia** desarrolla su actividad fundamentalmente en territorio nacional, con 828 oficinas que ofrecen servicios financieros en todas las provincias españolas. En la actualidad mantiene presencia en 10 países, con una red de 7 oficinas operativas en Portugal, 1 en Suiza (Ginebra) y 1 en Estados Unidos (Miami), además de 8 oficinas de representación en Iberoamérica y Europa.



## 2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

**Caixa Galicia** es una entidad privada de origen fundacional y sin ánimo de lucro cuyo doble carácter, financiero y social, está sujeto al régimen de las Cajas de Ahorro y a sus estatutos y reglamentos.

Con unos orígenes que se remontan al año 1876, **Caixa Galicia** es en la actualidad el resultado de la integración total o parcial de 12 entidades, incluidos siete procesos distintos de fusión y de tres adquisiciones parciales de redes bancarias, que han tenido lugar a lo largo de las dos últimas décadas, y que la han situado entre las principales entidades financieras españolas.

**Caixa Galicia** se encuentra inscrita en el Libro Registro Especial de Cajas de Ahorro del Banco de España con el número 130, folio 97. Su código de identificación fiscal es G-15028947 y su número de entidad financiera 2091.

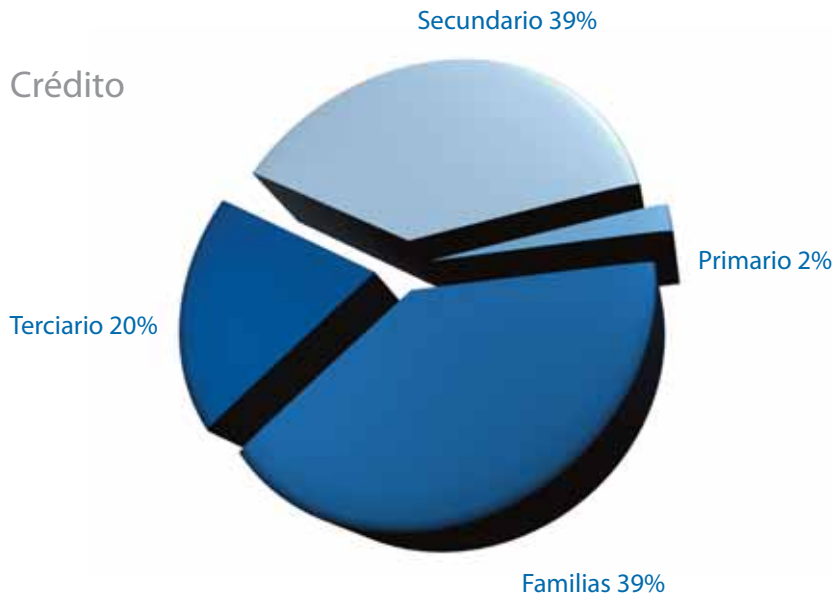


## Mercados servidos

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

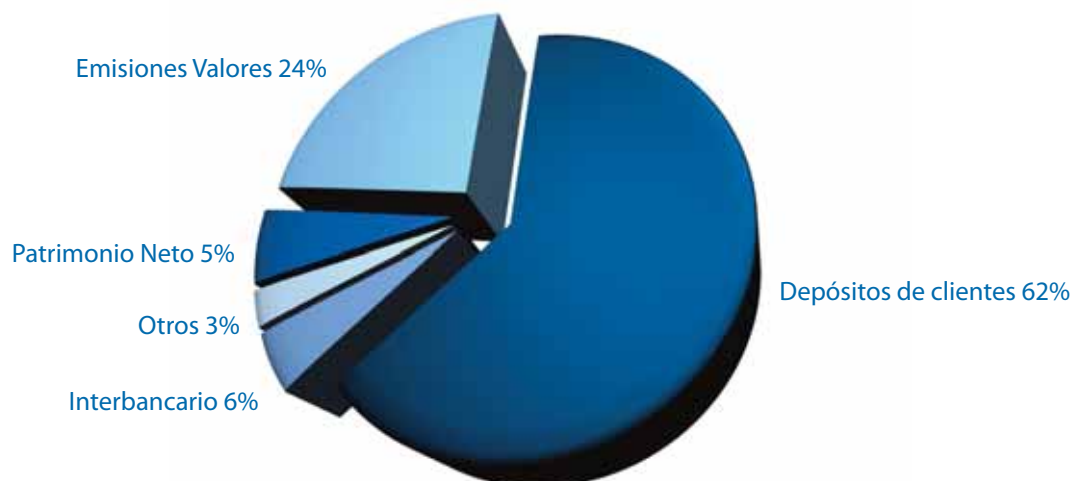
**Caixa Galicia** desarrolla su actividad principalmente en el mercado español, y dentro de este, en la comunidad autónoma gallega. Su actividad principal la constituye la banca minorista, siendo las familias y empresas los principales destinatarios de la actividad crediticia.

#### Desglose del Crédito



En cuanto a sus pasivos, se financia fundamentalmente con depósitos de clientes, con quienes mantiene fundamentalmente depósitos a plazo y cuentas corrientes. Este pasivo se complementa con el acceso a la financiación en los mercados mayoristas y la emisión de valores.

#### Estructura Pasivo y Patrimonio Neto



El fuerte carácter minorista de la actividad financiera se percibe en el perfil mayoritariamente particular de los cerca de 1,9 millones de clientes de Caixa Galicia, de los cuales el 73,3% se ubican en la comunidad gallega.

## 2.7- Mercados servidos: Datos generales de clientes

CONCEPTO	2009	2008	2007
Número total de clientes	1.878.510	1.867.450	1.849.500
Número total de clientes activos	1.525.412	1.467.535	1.441.032

## 2.7 - Mercados servidos: Segmentos de clientes

DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Particulares	94,7%	94,6%	94,9%
Empresas	3,64%	3,7%	3,6%
Organismos públicos	0,1%	0,1%	0,1%
Otros	1,6%	1,6%	1,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## 2.7 - Mercados servidos: Distribución geográfica por residencia del cliente

COMUNIDADES	2009	2008	2007
Galicia	73,3%	75,0%	75,6%
Comunidad Valenciana	3,1%	3,0%	2,9%
Castilla-León	4,9%	4,8%	4,8%
Cataluña	3,4%	3,1%	3,0%
Madrid	4,7%	4,5%	4,6%
Resto de España	8,8%	7,7%	7,2%
Extranjero	1,9%	1,8%	1,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Perfil de clientes particulares por tramos de edad

	2009	2008
Menores de 25 años	10,4%	11,0%
De 25 a 65 años	61,4%	61,2%
Mayores de 65 años	22,9%	22,5%

# Dimensiones

## 2.8 Magnitud de la organización informante: número de empleados, ventas netas y capitalización total desglosada en términos de deuda y capital

### DATOS BÁSICOS DEL GRUPO CAIXA GALICIA

MILLONES	DIC-09	DIC-08	DIC-07
Activo Total	46.340	46.626	47.726
Volumen de Negocio	78.626	76.818	76.497
Crédito sobre Clientes	35.335	36.165	35.393
Recursos Totales de Clientes	43.291	40.652	41.104
Margen de Intereses	677	651	580
Resultado Actividad Explotación	141	138	479
Beneficio Consolidado	91	225	401
Empleados (nº)	4.955	5.378	5.308
Oficinas (nº)	828	891	893
Eficiencia (Gastos Explotación/M. Bruto Recurrente) (%)	53,98	62,7	57,11
Coficiente Solvencia (Ratio BIS II) (%)	11,34	10,08	10,74
Tier 1 (%)	8,46	6,63	6,03
Core Capital (%)	6,33	5,63	5,08
Superávit RR.PP.	1.187	825	1.109
Provisiones Insolvencias	935	802	736
Morosidad (%)	5,04	3,54	0,72
Depósitos de Clientes/Créditos sobre Clientes (%)	81	74	67
Liquidez Global	8.629	4.480	5.176

## Cambios significativos durante el periodo

### 2.9 Cambios significativos de tamaño, estructura y propiedad, incluyendo cambios en localización de instalaciones y en la estructura del capital social

#### Optimización y eficiencia y organizativa

- **Caixa Galicia** ha impulsado en 2009 un plan de optimización de su capacidad de distribución que ha llevado a un ajuste de 68 oficinas, hasta alcanzar un total de 828 oficinas activas a diciembre de 2009.

#### Aprovechamiento de oportunidades de inversión

- **Caixa Galicia** adquirió el 11,97% de Itínere Infraestructuras por 210 millones de euros. Itínere Infraestructuras es la empresa titular del 100% de las concesiones de Audasa, Autoestradas de Galicia, Aucalsa y AP1 Europistas, del 50% de Audenasa y Túneles de Artxanda, y del 18,4% de Acega (Autopista Central Galega). 333 de los 620 kilómetros de concesiones gestionadas por Itínere Infraestructuras en toda España discurren por Galicia.

#### Operaciones en cartera bursátil

- Se ha simplificado la estructura de carteras de **CXG CORPORACIÓN CAIXAGALICIA**, reduciendo las diez existentes hasta la fecha a únicamente cuatro: seguros, cartera bursátil, capital riesgo y cartera inmobiliaria. Además, en el caso de ésta última, CXG Desarrollos Inmobiliarios absorbió a otras nueve sociedades y pasó a denominarse CXG Grupo Inmobiliario Corporación Caixa Galicia.

- Por otro lado, **CXG CORPORACIÓN CAIXAGALICIA** llegó a un acuerdo con Hewlett Packard por un importe de 8 millones de euros para la transmisión de tres líneas de negocio de CXG Gestión Operativa a la multinacional estadounidense. HP se hizo cargo de los servicios de gestión hipotecaria, gestión financiera y titulización prestados hasta ahora por CXG Gestión Operativa a Caixa Galicia.
- **CXG CORPORACIÓN CAIXAGALICIA** redujo en 2009 su participación en Sacyr Vallehermoso desde el 5% hasta el 2,99%, obteniendo unas plusvalías de 59,3 millones de euros.
- Además, **CXG CORPORACIÓN CAIXAGALICIA** acudió a la ampliación de capital realizada por Pescanova para continuar con los planes de crecimiento y expansión que la multinacional ha venido desarrollando en los últimos años. Con una inversión de 20 millones de euros, se ha convertido en el primer accionista de la sociedad, con el 20% del capital.

### Capital riesgo

- Con el objetivo de fomentar la dinamización del tejido empresarial de su entorno más cercano, **CXG CORPORACIÓN CAIXAGALICIA**, a través del Fondo Social Caixa Galicia F.C.R., participó en la creación del Fondo Ferrol F.C.R tomando una participación del 16,67%. Esta iniciativa está enfocada a facilitar la promoción y desarrollo de actividades empresariales en grandes proyectos innovadores, la creación de empleo y la generación global de riqueza en la zona de influencia de Ferrol (A Coruña).



# Premios y distinciones recibidos

## 2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo

**Caixa Galicia** ha sido seleccionada como una de las 25 mejores empresas españolas en la IV edición de los premios 'European Business Awards', surgidos de una iniciativa independiente que premia la innovación, la excelencia empresarial y la sostenibilidad de las empresas europeas. La organización ha comunicado en 2010 esta distinción a **Caixa Galicia**, una vez analizada la estrategia del ejercicio 2009, en que ha valorado la capacidad de adaptación de su negocio financiero a un entorno regresivo, con mejoras en todas sus magnitudes de solvencia, al tiempo que ha profundizado en importantes áreas de innovación, compromiso social y protección del medio ambiente.

Particularmente, se han destacado tres proyectos de valor añadido. Por un lado, **Caixa Galicia** ha impulsado una de las plataformas tecnológicas más seguras y eficientes del mercado bancario europeo, siendo la primera institución financiera española en alcanzar el nivel 4 de madurez informática según el estándar CMMI y la certificación ISO 20.000 de seguridad. En la actualidad, el 63% de las operaciones bancarias son realizadas por canales alternativos a la red de oficinas, lo que representa un importante indicador de modernización en el sector financiero.

Por otro lado, se ha destacado el esfuerzo por promover la cultura de la calidad y transparencia entre las oenegés. A través del programa **SOCIALIA**, al que están inscritas 2000 oenegés, **Caixa Galicia** ha facilitado que 27 entidades de interés público se hayan certificado en ISO 9001, cuatro de ellas en EFQM. Además, durante el último año se ha promovido la participación ciudadana a través de un programa de apoyo a voluntariado que ha permitido a las oenegés captar cerca de 1.000 nuevos voluntarios.

Por último, el jurado ha valorado la visión transversal de **Caixa Galicia** en torno al cambio climático. En el último año, las medidas impulsadas por la entidad han permitido una reducción del 24% de emisiones de CO2. Asimismo, se ha promovido la plantación de 11.600 árboles (1.600 para el año 2010) en montes damnificados por incendios, se ha incentivado la e-correspondencia entre 55.000 clientes y se han optimizado el 55% de sus instalaciones según las mejores prácticas ambientales.







PARÁMETROS DE LA  
**MEMORIA RSC 2009**

La memoria de RSC de Caixa Galicia correspondiente al ejercicio 2009 es fruto del compromiso de la entidad por asegurar que toda la información institucional emitida por la institución sea completa, correcta, veraz, simétrica, equitativa y útil en el tiempo.

En el ámbito de la sostenibilidad este compromiso se remonta al año 2003, por lo el presente informe es el séptimo elaborado bajo los más exigentes parámetros de rendición de cuentas, ajustándose a lo requerido por la guía de elaboración de memorias del GRI, su suplemento financiero y protocolos de aplicación.

Tras superar la auditoría independiente llevada a cabo por la certificadora *Bureau Veritas Certification*, el informe de RSC alcanza nuevamente el máximo nivel de calificación posible para este tipo de informes, A+.

Adicionalmente, y como novedad, se complementa con un informe complementario elaborado de acuerdo a la taxonomía XBRL. Esta taxonomía es una propuesta de la *Asociación Española de Contabilidad y Auditoría (AECA)*, cuyo objetivo es el de dotar a los informes de RSC de nuevos atributos que favorezcan una mayor transparencia y comparabilidad entre informes. Con esta nueva iniciativa, Caixa Galicia se convierte en la segunda institución financiera en comprometerse con nuevos umbrales de excelencia informativa.

## Perfil de la memoria

### 3.1 Periodo cubierto por la memoria para la información proporcionada

El presente informe contempla la información correspondiente al año natural 2009. Asimismo, todos aquellos datos cuantitativos que admitan un seguimiento temporal se presentan conjuntamente con datos correspondientes a los ejercicios 2008 y 2007.

### 3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente

El informe anterior corresponde al ejercicio 2008 e igualmente contempla series históricas a tres años.

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

Anual.

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



**rsc@caixagalicia.es**



# Alcance y cobertura de la memoria

## 3.5 Proceso de definición de contenidos incluyendo el proceso de determinación de materialidad, orden de prioridades dentro de la memoria e identificación de grupos de interés

### DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA, COBERTURA Y CALIDAD

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

##### MATERIALIDAD

Se contemplan todos los aspectos e indicadores explicativos del desempeño económico, social y ambiental de Caixa Galicia.  
Adicionalmente a los indicadores propios que personalizan el enfoque de Caixa Galicia en materia de sostenibilidad, se han asumido los principios, orientaciones, estructura y contenidos descritos en la 'Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI)' así como su suplemento específico para el sector financiero.

##### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La información ofrecida por Caixa Galicia recoge las principales aportaciones que los grupos de interés han trasladado a través de los distintos canales habilitados y de la consulta específica realizada en el año 2008 a colectivos reconocidos por su actividad en el ámbito del desarrollo socioeconómico, financiero y ambiental.

##### CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

La presente memoria contempla una perspectiva global del contexto de sostenibilidad de Caixa Galicia, con informaciones cuantitativas y cualitativas de desempeño así como la descripción de las políticas y procedimientos activados en materia de gestión ética y responsable.

##### EXHAUSTIVIDAD

**Alcance:** se aplican rigurosamente los aspectos e indicadores requeridos por el Global Reporting Initiative (GRI), tanto en su guía general como su suplemento específico para el sector financiero.  
**Cobertura:** los datos contenidos en la memoria se refieren a la matriz Caixa Galicia. En relación con las sociedades participadas del grupo sobre las que se ejerce control, se ha incluido información relevante a efectos de una adecuada valoración del desempeño: información general sobre el grupo de empresas, datos de personal, participaciones con carácter ambiental o social, o cambios significativos acontecidos durante el ejercicio, entre otros.  
**Tiempo:** se presenta la información actualizada hasta el 31 de diciembre de 2009 y se complementa, en las magnitudes cuantitativas, con la correspondiente a los ejercicios 2008 y 2007.

#### PRINCIPIOS PARA DEFINIR LA CALIDAD DE ELABORACIÓN DE MEMORIAS

##### EQUILIBRIO

El informe refleja todos los aspectos, tanto positivos como negativos, del desempeño de Caixa Galicia.

##### COMPARABILIDAD

La información se ha seleccionado, recopilado y divulgado de una forma consistente. Las variaciones significativas entre periodos han sido identificadas y explicadas.

##### PRECISIÓN

Se ha pretendido elaborar la información en base a técnicas de medición y bases de cálculo estandarizadas tanto en el ámbito de la sostenibilidad como en el de gestión financiera. Aquellas magnitudes, estimaciones e hipótesis, que por su naturaleza son específicos de Caixa Galicia, se justifican debidamente.

<b>PERIODICIDAD</b>	El informe se publica anualmente tras la celebración de la Asamblea Anual de Caixa Galicia.
<b>CLARIDAD</b>	La información se ofrece en varios soportes orientados a las necesidades informativas de los grupos de interés. De tal modo, el presente documento sigue la estructura explícita del GRI y está dirigido a personas familiarizadas con los estándares de sostenibilidad. Por otro lado, el sitio web <a href="http://rsc.caixagalicia.es">http://rsc.caixagalicia.es</a> ofrece información agrupada por temáticas, de tal modo que cualquier persona o colectivo pueda conocer los principales compromisos y avances de Caixa Galicia en materia de RSC.
<b>FIABILIDAD</b>	La información procede de las bases de datos y registros internos de Caixa Galicia y está contrastada con otros informes emitidos por la entidad, como las Cuentas Anuales, los Estados presentados al Banco de España o el informe de Gobierno Corporativo, entre otros.

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

El perímetro informativo de la memoria se ciñe exclusivamente a la matriz del grupo **Caixa Galicia**, tanto en su dimensión como entidad financiera como en la sociocultural, para lo cual se incluyen también las principales magnitudes de **Obra Social Caixa Galicia**. Asimismo, y en aquellos casos en que sea representativo de la actividad de la entidad, la información se complementa con magnitudes relacionadas con el grupo de empresas participadas, **CXG CORPORACIÓN CAIXAGALICIA**.

### 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria

No se han identificado limitaciones relevantes. En aquellos casos en que se pueda interpretar una variación respecto al alcance o cobertura, se explica debidamente anexo a la información facilitada.

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

La información contenida en este informe sigue los mismos métodos de cálculo que en memorias anteriores, por lo que no se aprecian cambios significativos en materia de comparabilidad. De todos modos, cualquier modificación que pueda distorsionar la interpretación de la información ofrecida, se acompaña de su oportuna explicación.

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

Como pauta general, la información se ajusta a los criterios establecidos en el GRI. En aquellos casos en que no es posible utilizar o se considera inadecuado el uso de algún indicador del GRI para la adecuada comprensión de las magnitudes de **Caixa Galicia**, se justifica y explica detalladamente en el texto.

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

No se han aplicado en el presente informe reformulaciones de la información respecto a ejercicios anteriores. Como novedad se incluye un documento complementario, que bajo la taxonomía XBRL ofrece una visión ampliada de la Responsabilidad Social Corporativa de **Caixa Galicia**.

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

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

# Índice del Contenido del GRI

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

La memoria de **Caixa Galicia** sigue la estructura explícita definida por el GRI, por lo que la localización de indicadores se corresponde con el índice del presente documento.

## Verificación

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

En el ámbito de la transparencia informativa, **Caixa Galicia** asume entre sus obligaciones la adopción de las medidas precisas que aseguren que la información financiera y cualquier otra que se emita en el marco de sus comunicaciones institucionales sea completa, correcta, veraz, simétrica, equitativa y útil en el tiempo.

En el ámbito de la sostenibilidad, **Caixa Galicia** elabora su memoria de RSC dando respuesta al máximo número de indicadores (obligatorios y voluntarios) establecidos por el GRI, y los somete a la verificación por parte de la firma auditora independiente *Bureau Veritas Certification*.

El grado de exigencia implementado en las memorias de RSC de Caixa Galicia ha merecido hasta la fecha la calificación A+, categoría máxima a la que pueden aspirar los informes de sostenibilidad.

Asimismo, y complementario a este informe, **Caixa Galicia** ha verificado también por la auditora *Bureau Veritas Certification* un nuevo informe de sostenibilidad bajo la taxonomía XBRL. Este estándar es una apuesta tecnológica que convierte a Caixa Galicia en la segunda institución financiera del mundo en presentar su información de sostenibilidad en un formato que permite una mejor representación, remisión y tratamiento de información empresarial. El informe XBRL de Caixa Galicia cuenta con el reconocimiento de *XBRL Internacional* y contempla cerca de 500 indicadores requeridos por los 24 principales estándares internacionales:

INDICADORES CONTEMPLADOS EN EL INFORME XBRL	
Global Reporting Initiative	
AA1000	Global Compact
Código Unificado de buen gobierno	ISO 900 y 14001
Código Winter	Marco conceptual de la RSC de AECA
Caux roun Table Principles	Normas Internacionales de Contabilidad
DJS Index	OIT Principles
DOMINI 400	Principios Amnistía Internacional
EIRIS	Principios OCDE
EMAS	Principios RSC – ECCR/ICCR
Empresa Familiarmente Responsable	Principios Sullivan
Ethical Trading Initiative	SA8000
Forest Stewardship Council	SGE21
FTSE4 Good index	SIGMA Project







**GOBIERNO,  
COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE  
GRUPOS DE INTERÉS**



Caixa Galicia es una entidad financiera de carácter social, de naturaleza fundacional y sin finalidad lucrativa. Su modelo pluralista de gobierno corporativo conlleva que las funciones de decisión, vigilancia y control de acuerdo al objeto fundacional recaigan en los propios clientes, empleados y representantes sociales, a través de entidades de interés público y corporaciones municipales.

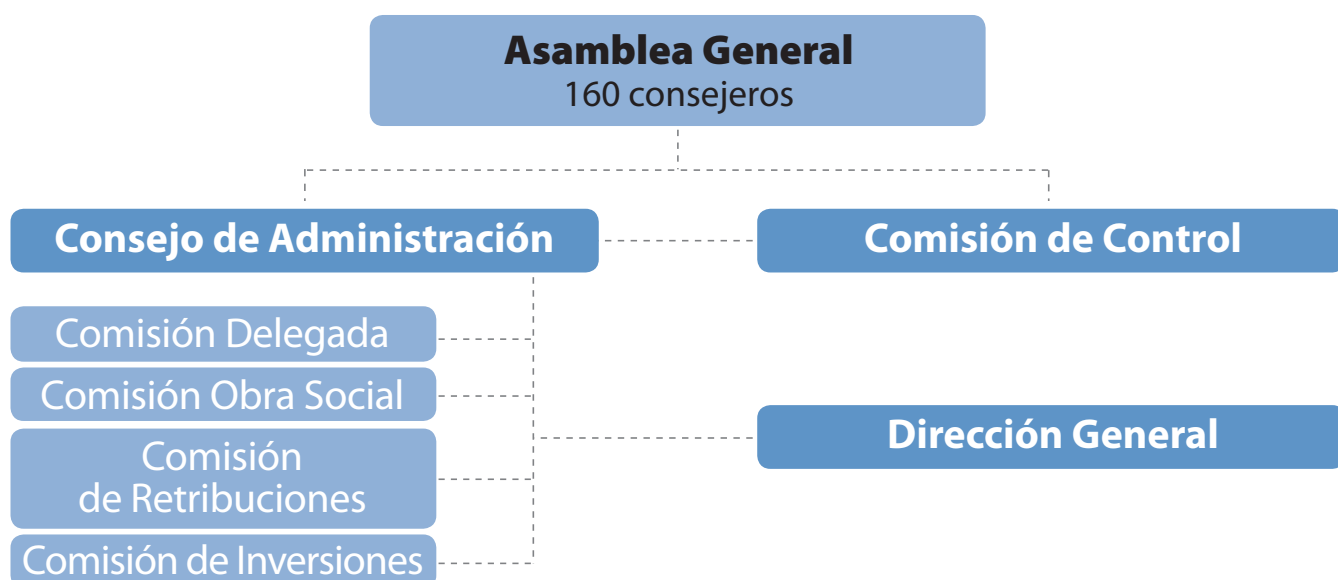
Forma por tanto parte del modelo de gestión de la entidad, la responsabilidad de promover y difundir, tanto en su gestión interna como en las relaciones con sus interlocutores, la exigencia por el respeto a los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente, la cohesión social y, en general, todas aquellas buenas prácticas empresariales favorables al desarrollo sostenible.

Para ello Caixa Galicia se ha dotado de un modelo de Responsabilidad Social Corporativa sustentado en las mejores prácticas empresariales, en virtud de protocolos de calidad de alto nivel y de la colaboración de agentes fundamentales en el impulso de la sostenibilidad en las agendas públicas y privadas de nuestro país.

## Gobierno

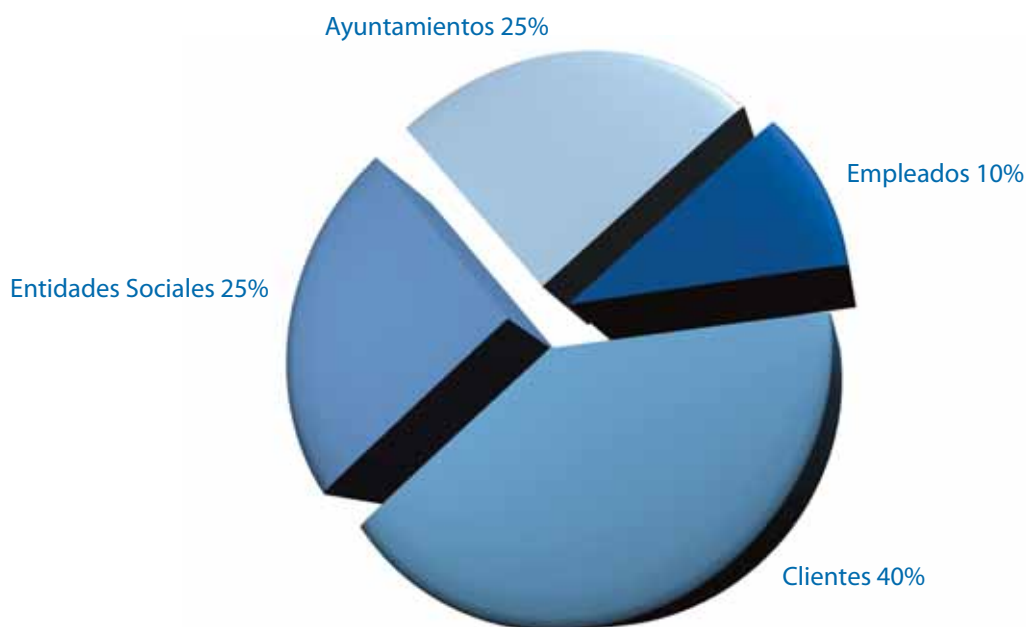
### 4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como definición de la estrategia o supervisión de la organización. Incluye mandato y composición de dichos comités

Los órganos de gobierno de **Caixa Galicia** son, de acuerdo a los **Estatutos** vigentes, la Asamblea General, el Consejo de Administración y la Comisión de Control.



El Reglamento de Procedimiento Electoral fija la procedencia de los miembros de los órganos de gobierno y establece un sistema de elección que salvaguarda la representación de cuatro sectores:

### Representación Grupos de Interés en Órganos de Gobierno



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

- **Asamblea General:** Es el órgano supremo de representación, gobierno y decisión de la entidad, integrada por 160 Consejeros Generales que celebran sus reuniones con periodicidad anual. Entre sus funciones destacan la aprobación y modificación de los **Estatutos**, la definición de las líneas generales del plan de actuación anual de la entidad, la aprobación de la gestión del Consejo de Administración, de las cuentas anuales y de la propuesta de distribución de resultados.
- **Consejo de Administración:** Le corresponden las funciones de administración, gestión y representación de **Caixa Galicia** con plenitud de facultades y sin más limitación que las reservadas expresamente a la Asamblea de la entidad.
- **Comisión de Control:** Compete a la Comisión de Control la supervisión de la gestión del Consejo de Administración para que se desarrolle en el marco de los fines propios de la entidad, de las directrices y resoluciones de la Asamblea General y de las directrices emanadas de la normativa financiera.

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

Adicionalmente, cabe destacar la resolución de 17 de julio de 2009 por la que la *Consellería de Facenda* de la Xunta de Galicia ha designado a un representante de la Comunidad Autónoma de Galicia a la Comisión de Control de la entidad, de conformidad con lo previsto en el artículo 43,5 del texto refundido de la Ley de cajas de ahorro de Galicia y el artí-

culo 34,3 de los estatutos de la entidad. Conforme a lo establecido en los preceptos invocados, el representante de la Comunidad Autónoma asiste a las reuniones de la Comisión de Control con voz y sin voto.

GRUPOS DE INTERÉS REPRESENTADOS EN LA COMISIÓN DE CONTROL		
CONSEJEROS	2009	2008
Impositores	3	3
Corporaciones Locales	2	2
Entidades de reconocido prestigio	2	2
Empleados	1	1
Comunidad Autónoma	1	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

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

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

#### 4.3 Para organizaciones con estructura directiva unitaria, se declarará el número de consejeros independientes o no ejecutivos

La diversidad y desvinculación de los consejeros de la propiedad de **Caixa Galicia** así como su independencia de la dirección ejecutiva de la entidad, confiere a todos los miembros de los órganos de gobierno la condición de consejeros independientes.

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

Los empleados tienen acceso y responsabilidad directa en la toma de decisiones al máximo nivel, en virtud de una representación del 10% en todos los órganos de gobierno de la entidad.

Asimismo, el carácter fundacional de **Caixa Galicia** hace 'no aplicable' la consideración de accionista a ningún miembro de los órganos de gobierno.

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

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

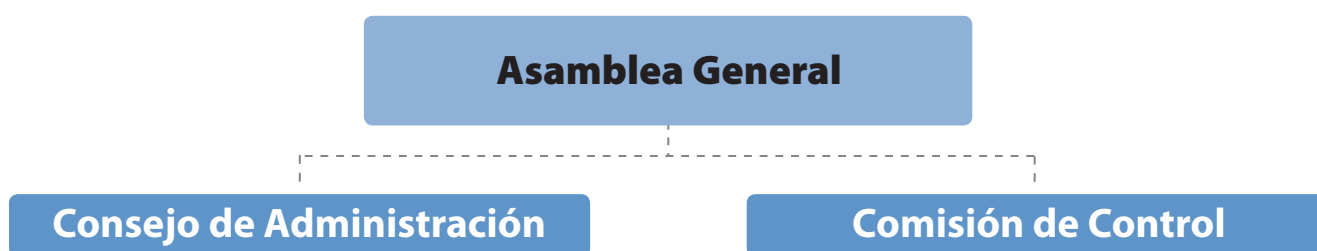
4.5. RETRIBUCIONES PERCIBIDAS POR LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO EN 2009			
ÓRGANO DE GOBIERNO	NÚMERO DE MIEMBROS	NÚMERO DE SESIONES	IMPORTE AGREGADO (miles de €)
Asamblea General	160	1	43
Consejo de Administración	21	11	143
Comisión Delegada	7	37	163
Comisión de Control	8+1	11	57
Comisión Delegada de Obra Social	12	5	25
Comisión de Retribuciones	3	6	9
Comisión de Inversiones	3	12	16

A 31 de diciembre de 2009, **Caixa Galicia** había tramitado operaciones de crédito, aval o garantía a miembros del Consejo de Administración y a personas o entidades vinculadas por un importe total de 23.716 millones de euros. El desglose de las condiciones financieras de estas operaciones se expone en el **informe de gobierno corporativo** de **Caixa Galicia**.

#### 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno

La separación de poderes entre los órganos de gobierno es un indicador de cómo se fortalece la independencia, la transparencia y el reparto de competencias; de tal modo que ningún órgano tiene la capacidad de apropiarse de intereses que no le corresponden por derecho.

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



Además, los propios miembros del Consejo de Administración y de la Comisión de Control -y las empresas o personas vinculadas e ellos-, tienen una serie de restricciones y un especial proceso de autorización para poder realizar operaciones con **Caixa Galicia**.

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

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

La defensa de los fines fundacionales, de acuerdo a los estatutos y a la normativa vigente, es el objetivo primordial que debe guiar la actuación de los órganos de gobierno de **Caixa Galicia**.

Para ello, los consejeros de Caixa Galicia deben actuar con respeto a la legalidad y de conformidad con los principios, valores y modelos de conducta vigentes, cumplimiento de buena fe de los contratos y acuerdos concertados con los trabajadores, proveedores y clientes y, en general, observar aquellos deberes éticos que razonablemente deriven de una responsable conducción de los negocios:

**Independencia y fidelidad.**

**Deber de diligencia.**

**Deberes de lealtad e información.**

**Deber de secreto.**

**Responsabilidad.**

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

### Misión y valores corporativos

**Caixa Galicia** es una entidad privada de origen fundacional y sin ánimo de lucro, que orienta su doble carácter, financiero y sociocultural, hacia la consecución de objetivos de interés general, que contribuyan al progreso económico, social y ambiental de la sociedad a la que se debe.

En coherencia a sus fines fundacionales y a su perfil como empresa socialmente responsable, **Caixa Galicia** promueve una línea de comportamiento acorde a los siguientes valores corporativos:

**Trabajo en equipo**

**Orientación a resultados**

**Servicio al cliente**

**Espíritu emprendedor**

**Responsabilidad social**

Estos valores se manifiestan bajo un triple enfoque, *Financiero*, *Benéfico-social* y de *Responsabilidad Social Corporativa*, según el cual la entidad responde de forma equilibrada y moderna a las principales expectativas de sus grupos de interés.

### Principios de Responsabilidad Social Corporativa

**Caixa Galicia** está en disposición de promover un modelo de responsabilidad global que contemple en su toma de decisiones el equilibrio entre la rentabilidad económica y los efectos sociales y ambientales generados por dichas decisiones.

Los principios generales que guían el modelo institucional de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) encuentran su manifestación en los siguientes atributos:

**Compromiso:** asumiendo voluntariamente una línea de comportamiento que supere las obligaciones jurídicas e incorpore en sus estrategias, políticas y procedimientos valores como la ética, la transparencia y la responsabilidad social.

**Implicación:** integrando la responsabilidad corporativa como parte consustancial a la cultura empresarial de Caixa Galicia, involucrando a toda su organización en la toma de decisiones, en el planteamiento de nuevas líneas de trabajo y en la asunción de nuevos compromisos.

**Transparencia:** informando de forma transparente, veraz y global del desempeño y avances bajo una triple dimensión, económica, social y ambiental.

**Mejora continua:** entendiendo la RSC como un proyecto de avance continuo y de largo plazo, que favorezca su reputación corporativa y su posicionamiento como entidad líder en la promoción de conductas socialmente responsables.

## Códigos de conducta

En la actualidad se encuentran vigentes diversos códigos de conducta que instan a empleados, proveedores o administradores a guiarse bajo un comportamiento ético y responsable:

CÓDIGOS DE CONDUCTA VIGENTES EN CAIXA GALICIA	
<b>REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE CONTROL</b>	Establece los principios de actuación de la Comisión de Control de Caixa Galicia, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.
<b>REGLAMENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	Establece los principios de actuación del Consejo de Administración de Caixa Galicia, las normas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.
<b>CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS</b>	Traslada a los proveedores y contratistas de Caixa Galicia una serie de principios éticos y promueve su correcto desempeño en aspectos laborales, de derechos humanos, anticorrupción y medio ambiente.
<b>REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL MERCADO DE VALORES</b>	Impone criterios de actuación a los empleados y administradores cuya labor esté directa o indirectamente relacionada con las actividades en los mercados de valores.
<b>CÓDIGO ÉTICO</b>	Establece los principales derechos que Caixa Galicia reconoce a sus empleados, así como los principios básicos de actuación y conducta profesional que han de presidir el comportamiento de los profesionales de Caixa Galicia.

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

El Consejo de Administración de **Caixa Galicia** es el responsable de definir, controlar y realizar el seguimiento de los principales riesgos asumidos y de que existe capital suficiente para cubrirlos. Como parte de sus funciones indelegables relativas al buen gobierno y administración de la entidad, el Consejo asume la definición de políticas, herramientas y seguimiento interno, con el objeto de garantizar el control adecuado, delegando parte de sus funciones en determinadas Comisiones.

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

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

#### 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del más alto órgano de gobierno, especialmente el económico, ambiental y social

Tal y como se establece en el reglamento del Consejo de Administración, este dedica al menos una sesión al año a evaluar su propio funcionamiento y la calidad de sus trabajos, dejando constancia de las conclusiones alcanzadas mediante un informe que se incorpora al acta y que se reseña en el **informe de gobierno corporativo**.



# Compromisos con iniciativas externas

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

La gestión del riesgo es una función fundamental en el ámbito de las entidades financieras que ha experimentado un significativo avance como consecuencia de la diversificación de productos y mercados así como de los cambios regulatorios.

Los principios que permiten determinar el perfil de riesgo **Caixa Galicia** son los siguientes:

- Política de gestión de los riesgos basada en criterios de máxima prudencia, con voluntad de mantener como objetivo un perfil de riesgos medio-bajo.
- La planificación del capital incide en la gestión de los riesgos.
- Independencia de la función de riesgos.
- Visión integral y continua mejora de los procesos y de las herramientas, con especial rigor en el análisis y en la toma de decisiones.

La consideración como relevante de los riesgos que afectan a la actividad de **Caixa Galicia** se basa en aspectos como los siguientes:

- El grado de exposición a nivel tanto cuantitativo como cualitativo. Para su medición se dispone de información completa en relación con los distintos riesgos, las perspectivas de evolución a futuro y su correlación con el resto de variables.
- La existencia de una división de seguimiento cuyo objetivo es realizar el seguimiento a nivel centralizado de los activos con posible pérdida de calidad crediticia, así como de supervisar las funciones de seguimiento que se realizan a nivel territorial.
- Las medidas de mitigación y control que afectan a cada tipo de riesgo.
- La evolución de los mercados y de la coyuntura económica.

Las funciones de control de riesgos se encuentran suficientemente implantadas con sistemas plenamente integrados en la gestión diaria:

- **Riesgo de crédito:** uso de modelos estadísticos basados en datos y situaciones contables (Volúmenes de inversión, Ratios de impago y morosidad, Coberturas de impagos, Garantías disponibles). Políticas de inversión crediticia adecuadas, revisadas periódicamente y procedimientos para garantizar su cumplimiento efectivo. Diversificación.
- **Riesgo de mercado:** independencia de funciones. Seguimiento diario y un adecuado control de límites. Evolución continua en las herramientas y metodologías. Seguimiento de límites sobre posiciones, resultados y pérdidas potenciales (metodología VaR). Stress testing.
- **Riesgo de interés estructural:** existe un marco metodológico y organizativo claramente definido, con límites, estructura y herramientas adecuados.
- **Riesgo operacional:** tareas encaminadas a la identificación de eventos operacionales como a la medición de las pérdidas, indicadores preventivos. Estrategias marcadas en la Normativa. Test cuantitativos/cualitativos.
- **Riesgo liquidez:** seguimiento de políticas y límites.
- **Riesgo reputacional:** medidas preventivas encaminadas a evitar malas prácticas.

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

**Caixa Galicia** ha desarrollado y certificado externamente diversos sistemas de gestión que han elevado la autoexigencia a umbrales que superan lo exigido por ley. Las principales certificaciones que suscribe **Caixa Galicia** en la actualidad son:

- **ISO 14001-2004, de Medio Ambiente**

Con 12 edificios certificados según esta norma, **Caixa Galicia** ha estandarizado un procedimiento que establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión ambiental. Adicionalmente, los principales requerimientos asumidos en virtud de esta certificación han sido extrapolados al 'plan de normalización de oficinas' de la entidad, de tal modo que todas las aperturas, traslados y reformas incorporan las mejores prácticas ambientales.

- **Registro EMAS Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría**

Los edificios gallegos certificados según la norma ISO 14001 han sido inscritos adicionalmente en el Registro EMAS. Este es una guía para la implantación de un sistema de gestión ambiental al más alto nivel, que promueve la mejora continua del comportamiento ambiental, así como la óptima gestión de cualquier impacto derivados del ejercicio de la actividad.

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

Certificación considerada al más alto nivel de exigencia europea en Prevención de Riesgos Laborales que asegura que todos los profesionales del **Caixa Galicia** se benefician de los más exigentes criterios en seguridad laboral.

- **ISO 20000, de Tecnologías de la Información (TI)**

**Caixa Galicia** ha sido la primera entidad financiera española que ha certificado su sistema de Tecnología de la Información (TI) según la norma ISO 20000. Esta certificación se extiende a **Caixa Activa** y **Caixa Gestión**, los servicios de banca on-line para particulares y empresas de **Caixa Galicia** y se ha ampliado a los cajeros automáticos en el año 2010.

- **CMMI (Modelo Integrado de Capacidad y Madurez)**

**Caixa Galicia** es la primera entidad financiera europea y segunda en el mundo en obtener el nivel 4 de CMMI, estándar internacional que mide la madurez del software en una organización. El CMMI reconoce oficialmente que la entidad posee y aplica un modelo de trabajo definido, maduro y eficaz para el desarrollo de software, lo que se traduce en importantes beneficios para clientes y empleados de la entidad.

- **GRI (Global Reporting Initiative)**

**Caixa Galicia** ha publicado voluntariamente sus siete memorias de Responsabilidad Social Corporativa según lo establecido por este estándar de elaboración de memorias. El GRI es en la actualidad la iniciativa más seguida y respetada por las empresas de todo el mundo que elaboran información de sostenibilidad.

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

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

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

El **Pacto Mundial** es una iniciativa de libre adscripción impulsada por Naciones Unidas, que insta a las empresas a adoptar voluntariamente diez principios económicos, sociales, ambientales y anticorrupción en sus sistemas de gestión. Caixa Galicia se adhirió a esta iniciativa en el año 2003 y formó parte de su comité ejecutivo hasta el año 2007. En la actualidad, **Caixa Galicia** sigue apoyando esta iniciativa e informando sobre sus avances en sus 'informes de progreso', que anualmente se remiten a Naciones Unidas.

- **Alianza Europea para la RSC**

**Caixa Galicia** está adherida desde el año 2006 a esta iniciativa promovida por la **Comisión Europea** para impulsar la competitividad de la economía europea, y animar a la comunidad empresarial a que manifieste públicamente su compromiso con el desarrollo sostenible, el crecimiento económico y la creación de mejores empleos.

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

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

**Caixa Galicia** ha participado en diversos proyectos relacionados con la sostenibilidad como la presidencia en 2008 del comité de RSC, con la elaboración de un Libro Verde de la RSC en el Sector Financiero, o el diseño de líneas estratégicas de colaboración institucional.

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

**Caixa Galicia** forma parte desde el año 2007 de la **Comisión de la Responsabilidad Social Corporativa de AECA**, un referente de vanguardia en el estudio, investigación y promoción de la RSC en España. Fruto de sus trabajos es la propuesta XBRL que acompaña el presente informe y que significa un salto cualitativo en el compromiso por la comparabilidad, transparencia y calidad informativa.

## Participación de los grupos de interés

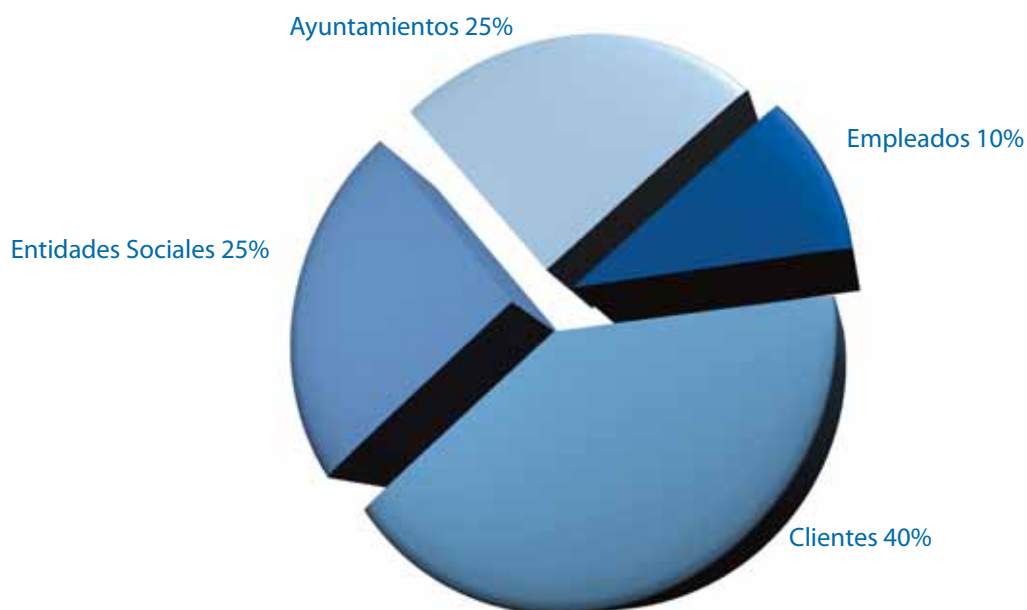
### 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido

Sin perjuicio de los diversos colectivos con que interactúa **Caixa Galicia**, los grupos de interés que estatutariamente se encuentran reconocidos y representados en los órganos de gobiernos de la entidad son clientes, empleados y sociedad; esta última a través de entidades de interés social y corporaciones locales. Son por tanto los principales beneficiarios de la actividad de **Caixa Galicia** al tiempo que responsables del efectivo cumplimiento del objeto funcional de la entidad.

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

El principal elemento que legitima a empleados, clientes y sociedad (a través de entidades sociales y corporaciones municipales) es su propia representación en todos los órganos de gobierno de **Caixa Galicia**.

### Representación Grupos de Interés en Órganos de Gobierno



Asimismo, y sin menoscabo de los múltiples colectivos con que interactúa **Caixa Galicia**, son los proveedores y el 'medio ambiente' los que se encuentran formalmente incorporados, desde el año 2004, al perímetro de atención de la estrategia de RSC de la entidad.

- **Personal de Caixa Galicia:** es el colectivo clave en la buena gestión de la entidad, con legítimos intereses de desarrollo humano y profesional, salud y seguridad, igualdad de oportunidades, conciliación personal y laboral, estabilidad, etc. Son los embajadores de Caixa Galicia hacia el exterior y el cliente interno por excelencia de la entidad.
- **Clientes:** son el eje central sobre el que gira el modelo de gestión de Caixa Galicia, que se vuelca en establecer con ellos relaciones de confianza y de largo plazo, en virtud de una cobertura integral de sus necesidades financieras a través de productos y servicios innovadores, de calidad y adaptados a sus requerimientos específicos.
- **Proveedores y contratistas:** como socios de negocio ofrecen garantías de calidad y eficiencia en el suministro y Caixa Galicia les corresponde con relaciones contractuales transparentes, igualdad de oportunidades en la selección y pagos en conformidad y tiempo. Son además los que se encuentran en disposición de defender activamente los derechos humanos, la dignidad laboral y el respeto por el patrimonio natural, en la medida en que mantengan presencia en regiones geográficas con legislaciones más laxas que la española.
- **Sociedad:** considerando como tal a aquellos colectivos que se encuentran bajo la órbita de influencia de la entidad y que son destinatarios naturales de las actividades financieras y benéfico-sociales de una organización sin fines lucrativos como es Caixa Galicia.
- **Patrimonio natural:** por ser obligación consustancial a la naturaleza fundacional de Caixa Galicia responder a los retos ambientales que puedan comprometer la calidad de vida y el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

## 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés

CANALES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
<b>CONTACTO GENERAL</b>	<p><b>Caixa Galicia:</b> www.caixagalicia.es - 902 12 13 14</p> <p><b>Obra Social Caixa Galicia:</b> obrasocialcaixagalicia@caixagalicia.es - 981 18 83 40</p> <p><b>Fundación Caixa Galicia:</b> fundacioncaixagalicia@caixagalicia.es - 981 95 30 80</p> <p><b>Responsabilidad Social Corporativa</b> rsc@caixagalicia.es - 981 18 50 53</p>
<b>CAIXA GALICIA EN REDES SOCIALES</b>	<p><b>Facebook:</b> <a href="http://www.facebook.com/pages/Caixa-Galicia/90878148350">http://www.facebook.com/pages/Caixa-Galicia/90878148350</a></p> <p><b>Twitter:</b> <a href="http://www.twitter.com/caixagalicia">http://www.twitter.com/caixagalicia</a></p> <p><b>Blog de Caixa Galicia:</b> <a href="http://feeds.feedburner.com/blog_caixagalicia">http://feeds.feedburner.com/blog_caixagalicia</a></p> <p><b>Blog Galeteca:</b> <a href="http://feeds.feedburner.com/Galeteca">http://feeds.feedburner.com/Galeteca</a></p> <p><b>Linkedin:</b> <a href="http://www.linkedin.com/companies/caixa-galicia?trk=co_search_results&amp;goback=.cps_1252487126490_1">http://www.linkedin.com/companies/caixa-galicia?trk=co_search_results&amp;goback=.cps_1252487126490_1</a></p> <p><b>Caixa Galicia en Youtube:</b> <a href="http://www.youtube.com/CaixaGaliciaTV">http://www.youtube.com/CaixaGaliciaTV</a></p>
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>• <b>Servicio de Atención a Clientes (SAC)</b></li> <li>• <b>Servicio de Atención a Usuarios (SAU)</b></li> <li>• <b>Red de Oficinas</b></li> <li>• <b>Inversores:</b> <a href="http://inversores.caixagalicia.es/">http://inversores.caixagalicia.es/</a></li> </ul>
<b>EMPLEADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>• Portal del empleado: «Diario Caixa»</li> <li>• Correo Electrónico Interno</li> <li>• Comités de Seguridad y Salud</li> <li>• Comités sindicales</li> <li>• Centro de Atención a Usuarios (CAU) (teléfono interno)</li> <li>• Foros internos de productos y procesos, Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités de compras</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos de contacto general</li> <li>• Representación en Órganos de Gobierno</li> <li>• Red de oficinas</li> </ul>

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

Tal y como se ha desarrollado en los apartados anteriores, la singularidad del gobierno corporativo de **Caixa Galicia** implica una representación de sus principales grupos de interés en los máximos órganos de gobierno de la entidad. Esto significa en la práctica que los clientes, empleados y representantes sociales son los principales responsables de la administración, gestión, representación y control de la entidad, en coherencia y defensa de sus fines fundacionales.

Las líneas estratégicas definidas por los órganos de gobierno de la entidad encuentran su verbalización en el presente documento, en que se integra una visión económica, social y ambiental de la estrategia, políticas y procedimientos de **Caixa Galicia**.











# DIMENSIÓN **ECONÓMICA**

El impulso a la vertebración económica y sociocultural forma parte del modelo institucional y de gestión de Caixa Galicia. En un contexto económico como el actual su papel estratégico como primer agente financiero y sociocultural de Galicia reside en su capacidad para ofrecer soluciones competentes que favorezcan el impulso del tejido productivo y el apoyo a los diversos colectivos sociales con que la entidad interactúa.

Para ello, Caixa Galicia cuenta con un capital humano profesional y proactivo que reacciona con dinamismo a las nuevas realidades del entorno, volcándose en una banca de relaciones que busca la mejor atención a sus clientes. Asimismo, su capacidad comercial se apoya en una plataforma de distribución multicanal que ofrece al cliente una respuesta complementaria y tecnológicamente puntera a la oficina tradicional.

Esta intermediación financiera se complementa con una labor sociocultural apoyada en una importante infraestructura física, a través de su red de centros propios, y económica, en virtud de una de las mayores dotaciones a acción sociocultural del sector de cajas de ahorro, orientada hacia aquellas iniciativas que favorezcan la creación de empleo y el apoyo a los colectivos más perjudicados por la actual crisis económica.

## Desempeño económico

**EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos**

**Caixa Galicia** es la principal institución financiera de Galicia y la sexta española por volumen de activos. Su aportación al producto interior bruto gallego (PIB) en el ejercicio 2009 ha sido de 878,5 millones de euros, lo que representa el 1,54% del PIB total gallego y el 5% sobre el valor añadido bruto empresarial.

<b>EC1 - VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (MILES DE €)</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>Factor trabajo</b>	<b>246.801</b>	<b>300.433</b>	<b>271.004</b>
Remuneraciones	230.821	256.947	244.301
Aportación a fondo de pensiones	15.980	43.486	26.703
<b>Sector público</b>	<b>34.569</b>	<b>21.943</b>	<b>40.648</b>
Impuesto sobre sociedades	-21.003	-33.705	-11.272
Otros tributos	5.103	4.633	4.870
Cargas sociales obligatorias	50.469	51.015	47.050
<b>Comunidad</b>	<b>15.000</b>	<b>45.000</b>	<b>70.000</b>
Aportación fondo Obra Benéfico Social	15.000	45.000	70.000
<b>Empresa</b>	<b>582.193</b>	<b>563.084</b>	<b>404.617</b>
Reservas, provisiones y amortizaciones	582.193	563.084	404.617
<b>Total aportación al valor añadido bruto</b>	<b>878.563</b>	<b>930.460</b>	<b>786.269</b>
<b>% sobre VAB Galicia</b>	<b>1,54%</b>	<b>1,58%</b>	<b>1,40%</b>
PIB Gallego a precios de mercado	57.152.522	58.830.063	56.208.605
Variación PIB Gallego respecto año anterior	-2,85%	4,66%	8,56%

Nota: la partida 'comunidad' representa la dotación de fondos que Caixa Galicia destinará con cargo a los resultados del año 2009, no la inversión real del ejercicio, que asciende a 55,9 millones de euros, resultados de dotaciones anteriores aprobadas y no ejecutadas

Asimismo, estas magnitudes se amplifican tomando en cuenta el efecto vertebrador de la actividad financiera y socio-cultural de **Caixa Galicia** en su territorio:

### Vertebración territorial de la actividad financiera

- **Caixa Galicia** ha orientado la financiación hacia el tejido productivo como factor crítico en la recuperación económica, lo que ha llevado a incrementar el 11,5% la cuota de mercado en la financiación que bancos y cajas concedieron a las empresas a lo largo de 2009. En este sentido, la entidad ha puesto a disposición del tejido productivo gallego 86 especialistas y 28 oficinas dedicadas únicamente al asesoramiento y apoyo financiero a empresas, en complemento a la red comercial ordinaria.
- **Caixa Galicia** ha formalizado nuevas operaciones de crédito por valor de 8.229 millones de euros que se han centrado en financiar a pymes, autónomos y familias. El crédito a familias para la adquisición de vivienda se ha incrementado en un 6%, mientras que a lo largo del año la entidad ha concedido nueva financiación a empresas por importe de 5.709 millones de euros, lo que supone el 70% del total.
- A ello se suma el activo papel en la canalización de instrumentos de financiación pública, con 373 millones de euros en operaciones **ICO e IGAPE**, alcanzando el 13,78% y 39%, respectivamente, de cuota de mercado gallego.
- **Caixa Galicia** ha continuado prestando su apoyo a las empresas gallegas en sus procesos de exportación, importación e inversión en el extranjero. Cuenta para ellos con presencia directa en 10 países, 17 oficinas en el extranjero y 85 gestores especializados. En 2009 se han formalizado 238 millones de euros, que se han puesto a disposición de 11.500 empresas clientes, con un volumen de negocio de 9.200 millones de euros.
- **Caixa Galicia** ha sido la segunda caja de ahorros con mayor crecimiento de depósitos de familias y empresas, con 70.398 nuevos clientes.
- Se ha favorecido la inclusión financiera a través de productos diseñados específicamente para colectivos singulares (mayores, desempleados, amas de casas, autónomos, inmigrantes, etc.). Son destacables en este sentido los microcréditos, con 1,06 millones de euros invertidos en 2009 y que han contribuido a crear 138 empleos. El 77% de los beneficiarios han sido desempleados y la tasa de supervivencia alcanzó el 57%.
- El 27% de las 828 oficinas de **Caixa Galicia** se ubican en poblaciones con menos de 10.000 habitantes (45 de ellas, en exclusividad) y se ha impulsado el uso de canales alternativos (banca on-line, teléfono, etc.) como alternativa a la operatoria física, de tal modo que el 63% de las transacciones realizadas ya son absorbidas por estos canales.

### Vertebración territorial de la actividad sociocultural

- La inversión social realizada por **Caixa Galicia** en el ejercicio 2009 alcanzó los 55,9 millones de euros, con 4.937 actividades articuladas en 198 ayuntamientos que han alcanzado a más de 3,6 millones de personas.

EC1 DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS DESTINADOS A ACCIÓN SOCIAL (MILES DE €)			
CONCEPTOS	2009	2008	2007
Actuaciones asignadas a programas	36.133	50.300	35.262
Administración y Gestión	1.210	1.463	1.898
Amortizaciones	4.977	5.287	5.207
Obra Social	42.320	57.049	42.367
Fundación Caixa Galicia	13.591	26.494	31.422
<b>Total aportación</b>	<b>55.912</b>	<b>83.542</b>	<b>73.789</b>
Ingresos de actividades de OBS y Fundación	-6.931	-16.295	-5.009
Utilización neta del fondo de la obra social	-3.980	2.753	20.770
<b>Dotación anual de Caixa Galicia</b>	<b>45.000</b>	<b>70.000</b>	<b>89.550</b>

## EC1 -DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE OBRA SOCIAL POR PROGRAMAS (%)

PROGRAMA	2009	2008	2007
Cohesión y participación Social	27%	28%	25%
Mayores	10%	11%	14%
Apoyo a los Jóvenes	7%	7%	6%
Cultura	28%	36%	49%
Programa de Inmuebles	23%	15%	3%
Otros	5%	3%	2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- El efecto multiplicador de los 55,9 millones de euros invertidos en acción sociocultural, estimado en 1,7 euros de riqueza generada por cada euro invertido, ha generado en 2009 un movimiento económico de 96 millones de euros. Esto, en términos de empleo, se traduce en la generación de 2.260 puestos de trabajo. De ellos, 1.020 beneficiaron a personas con discapacidad.
- En el ámbito del apoyo al tejido productivo destaca la colaboración con 113 organizaciones de desarrollo local, 34 asociaciones empresariales, 2 cámaras de comercio y 4 asociaciones profesionales.
- También es importante el beneficio para el territorio que significan los 92 centros socioculturales de **Caixa Galicia**, de los que 40 están cedidos a diferentes asociaciones y organismos. Destaca en 2009 la inauguración del Centro de Estudios Caixa Galicia en Santiago, una infraestructura de 1.500 metros cuadrados que acoge las sedes del **Centro de Investigación Económica y Financiera (CIEF)**, **Fundación Caixa Galicia**, el **Instituto Tecnológico Empresarial (ITE Caixa Galicia)** y el segundo **Centro ON Caixa Galicia** existente en la comunidad, un espacio destinado a la promoción y la formación en nuevas tecnologías.

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

La gestión de los impactos ambientales y la atención a las oportunidades derivadas del cambio climático encuentran su nexo común en la Política Ambiental de **Caixa Galicia**. Esta fue aprobada en el año 2006 por el consejo de administración de la entidad y establece tres grandes ejes sobre los que pivota la estrategia ambiental de la entidad:

### Minimizar el impacto ambiental de su actividad interna:

- Con la implantación y cumplimiento de un sistema de gestión ambiental, cuyas disposiciones se manifiestan en los 12 centros certificados en ISO 14001 y en el 55% de la red de oficinas optimizadas con las mejores prácticas ambientales.
- Todo el papel Din A-4 es ecológico. Desde enero de 2010 todas las bolsas de plástico pasan a ser también de papel ecológico.
- En 2009, se han consumido 89 toneladas de papel, un 12% menos que el año anterior.
- Proyecto ISOFOTÓN: con 714 paneles de generación de energía solar fotovoltaica en el edificio CPD, que evitan la emisión de 96 toneladas de CO2 anuales.
- Se consigue en 2009 un 24% de ahorro en emisiones de CO2 respecto a 2008.

## Presencia del Medio Ambiente en la prestación de servicios financieros

- Inversión directa de 20,8 millones de euros en proyectos de carácter ambiental.
- 843 millones de euros para 271 proyectos de energías renovables.

## Promoción del respeto ambiental entre la sociedad y la plantilla

- Con una dotación de 236 miles de euros a formación y divulgación ambiental, alcanzado a 68.700 personas.
- Cuatro publicaciones relacionadas con el medio ambiente en la comunidad gallega, con análisis sobre la Red Natura, el uso de Biomasa, el rural gallego y el cambio climático en Galicia.
- 4 guías de buenas prácticas ambientales para profesionales y comunicaciones periódicas en la intranet, enfocadas a sensibilizar a la plantilla sobre las mejores prácticas ambientales en sus puestos de trabajo y en sus hogares.
- Formación a responsables y curso online corporativo accesible para toda la plantilla.

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

Los beneficios sociales concedidos por **Caixa Galicia** a su plantilla suponen en la práctica un importante complemento retributivo y un elemento distintivo en las relaciones laborales de la entidad respecto a otras organizaciones empresariales.

En el año 2009, el importe asociado a beneficios sociales se eleva a 24,3 millones de euros, lo que incrementa en un 10,3% los salarios percibidos por los profesionales de Caixa Galicia.

LA3- EMPLEO: BENEFICIOS SOCIALES (MILES €)			
DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Seguro de vida	215	301	326
Ayuda estudios empleados	47	54	44
Ayuda estudios hijos	1.811	1.780	1.973
Ventajas en condiciones financieras	4.363	4.861	4.547
Plan de pensiones	15.980	17.205	14.362
Club Caixa	205	528	460
Ayudas a la sanidad	1.735	874	83
<b>Total</b>	<b>24.356</b>	<b>25.603</b>	<b>21.795</b>

Adicionalmente a las aportaciones económicas comprometidas a beneficios sociales se constata la existencia de beneficios alternativos que no suponen una aportación económica directa pero que conllevan un coste para la entidad y un beneficio para los empleados de **Caixa Galicia**. Tal es el caso del Plan de Igualdad aprobado por la entidad en 2009, que contempla múltiples iniciativas de conciliación entre vida personal y profesional.

Entre las actuaciones más significativas destacan los posibles cambios en las condiciones de trabajo para quienes tengan a su cargo menores de hasta 12 años o mayores dependientes, permisos retribuidos para cuestiones relacionadas con la salud, permiso retribuido de 9 meses con el 50% del salario para los supuestos de nacimiento o adopción de menores con discapacidad o en partos de trillizos, ampliación del permiso de paternidad hasta alcanzar los 28 días en 2011 y la posibilidad de sustituir la jornada partida por la ordinaria, entre otras.



## EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

**Caixa Galicia** no ha recibido ayudas financieras de gobiernos en 2009.

## Presencia en el mercado

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

El sistema retributivo de **Caixa Galicia** sigue la estructura definida en el convenio colectivo de las cajas de ahorro y comprende el salario base así como diversos complementos a este, como son el de antigüedad, calidad, plus residencia, pagas estatutarias, etc.

El salario inicial estándar que corresponde al nivel más bajo de **Caixa Galicia**, sin ningún complemento asociado, asciende a 15.691 euros anuales, lo que representa un 80% más respecto a los 8.736 euros fijados en 2009 para el salario mínimo interprofesional.

INDICADORES RETRIBUCIÓN	
DESCRIPCIÓN	2009
Salario mínimo en Caixa Galicia	15.691
Salario mínimo interprofesional 2009	8.736
<b>% Salario mínimo CG sobre SMI</b>	<b>180%</b>

### EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

**Caixa Galicia** entiende que el alineamiento de sus proveedores y contratistas con los estándares éticos y de calidad de la entidad constituye un elemento indispensable en el ejercicio de una efectiva responsabilidad social. Los principios suscritos por Caixa Galicia hacia su cadena de suministro son:

#### Igualdad de oportunidades y diversificación

Los criterios de compra deben dar respuesta a las necesidades establecidas por los departamentos que han promovido la compra, contando para ello con la concurrencia de los proveedores en condiciones de igualdad y bajo parámetros objetivos, seleccionando aquellos que mejor se adapten a las pautas de actuación de la entidad y a las especificaciones marcadas por los departamentos que han originado la solicitud de compra o servicio.

Asimismo, se evita la concentración de proveedores salvo en aquellos casos en que, por la propia naturaleza del bien o servicio suministrado, sea objetivamente aconsejable una gestión centralizada.



## DIVERSIFICACIÓN DE COMPRAS, 2009

% SOBRE COMPRAS	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES
Menor o igual al 4%	8.409	99,95%
Entre el 4% y el 7%	3	0,04%
Entre el 7% y el 10%	1	0,01%
Más del 10%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8.413</b>	<b>100,00%</b>

En el año 2009, **Caixa Galicia** mantuvo relaciones comerciales con 8.413 proveedores, de los cuales el 43,43% se ubican en Galicia, acumulando un 29% del gasto total realizado por **Caixa Galicia**.

## PROVEEDORES LOCALES

	Nº PROVEEDORES	IMPORTE
Extranjero	88	9.189.532
España	8.325	668.668.678
<b>Total</b>	<b>8.413</b>	<b>677.858.210</b>
Galicia	3.654	196.425.165
<b>% Galicia respecto al total</b>	<b>43,43%</b>	<b>28,98%</b>

## Transparencia en la elección

**Caixa Galicia** garantiza la transparencia en la elección de sus proveedores a través de su central de compras que, con tres niveles de decisión en función del importe total de la operación, estudia, analiza y, en su caso, aprueba las distintas propuestas de compra.

Los criterios de actuación para la tramitación de los gastos e inversiones en Caixa Galicia se basan en las siguientes premisas:

- Establecimiento de un presupuesto anual desglosado tanto por centro responsable como por naturaleza del gasto, debidamente aprobado por el órgano de decisión pertinente.
- Los bienes y servicios son solicitados por las distintas unidades, a través de la aplicación informática establecida, con especificación de las características técnicas, unidades, importe presupuestado así como partida presupuestaria concreta.
- La central de compras mantiene un catálogo de productos, servicios y proveedores homologados para apoyar los procesos de identificación, selección y negociación de proveedores.
- Los preceptivos presupuestos se someten al comité de compras competente, para su estudio y aprobación, si procediese, siendo este comité el encargado de adjudicar la compra al proveedor que presente la oferta más compatible con los requisitos de la Caja.

## Trayectoria y alineación con los principios corporativos:

**Caixa Galicia** valora entre sus proveedores y contratistas la honorabilidad comercial y el alineamiento con su cultura corporativa. Para ello la entidad ha incluido en todos sus contratos un código de conducta específico que incorpora 17 principios en materia de derechos humanos, relaciones laborales, comportamiento ambiental, políticas anticorrupción y buenas prácticas empresariales.

Asimismo, todos los contratos incluyen cláusulas ambientales y de seguridad laboral que son aplicables a todos los proveedores de **Caixa Galicia**, de tal modo que se da cumplimiento a las certificaciones ISO 14001 y OHSAS 18001 que la entidad ha interiorizado en sus sistemas de gestión.

Por último, **Caixa Galicia** ha invitado a todos sus proveedores y contratistas a adherirse al **Pacto Mundial** de Naciones Unidas, mostrando su conformidad con esta iniciativa multinacional de apoyo e impulso de negocios responsables.

## EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas

La política de selección de Caixa Galicia fomenta la contratación de perfiles profesionales conocedores del entorno en que deben realizar sus funciones, de modo que se fomenta la contratación de profesionales pertenecientes a los ámbitos regionales de implantación. No obstante, esta es una práctica que se lleva a cabo de modo informal, sin exigencias mínimas de contratación.

## Impactos económicos indirectos

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

Además de la red de 828 oficinas bancarias que dan servicio a cerca de dos millones de clientes, **Caixa Galicia** cuenta con una red de espacios compuesta por 92 edificios socioculturales, 40 de ellos cedidos a asociaciones y a la administración. Esta importante infraestructura permite a la entidad atender las necesidades sociales y dinamizar culturalmente los distintos territorios de Galicia, además de configurar una red eficaz de intervención en multitud de ámbitos.

El carácter multidisciplinar de los centros de **Caixa Galicia** ofrecen una respuesta adecuada al actual contexto socioeconómico, concentrando la atención a familias, a formación de capital humano y constituirse como espacios abiertos a la ciudadanía para foros de pensamiento y de difusión cultural.

#### EC8 - RED DE CENTROS PROPIOS CAIXA GALICIA, 2009

CONCEPTOS	NÚMERO DE CENTROS	PERSONAL ASIGNADO	NÚMERO BENEFICIARIOS
Espacios Socioasistenciales	60	125	103.436
Espacios Socioculturales	32	27	803.264
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>152</b>	<b>906.700</b>

### Inauguraciones

En 2009 se inauguró el nuevo Centro de Estudios Económicos de Caixa Galicia en Santiago de Compostela. El centro integra el **Instituto Tecnológico Empresarial (ITE Caixa Galicia)** y el **Centro de Investigación Económica y Finan-**

**ciera (CIEF).** El primero se dedica a la formación de empresarios, directivos y recién titulados mientras que el segundo aporta las herramientas de análisis necesarias del tejido empresarial de la Comunidad. Se trata de una apuesta orientada a satisfacer las necesidades de los empresarios, aportando los proyectos y proporcionando soluciones para generar empleo.

Situado en el corazón del casco histórico de Santiago de Compostela, tiene 1.500 metros cuadrados dedicados al conocimiento empresarial.

### Sedes y aulas socioculturales

En la actualidad, la red de espacios socioculturales propios consta de cinco sedes (A Coruña, Santiago, Lugo, Ferrol y Pontevedra) y cinco aulas socioculturales (A Coruña, Santiago, Vigo, Ourense y Monforte de Lemos).

### Envejecimiento activo y asistencia a la dependencia

En la actualidad, **Obra Social Caixa Galicia** dispone de una red de 4 centros gerontológicos que ofrecen 433 plazas residenciales y 60 plazas de atención diurna. Además, 300 personas reciben anualmente ayudas directas por un importe total que supera los dos millones de euros anuales. Asimismo, y como complemento indispensable de su labor asistencial, **Caixa Galicia** realiza un gran esfuerzo en el desarrollo de programas de Envejecimiento Activo que ayudan a mejorar la calidad de vida de los mayores y sirven para prevenir futuras situaciones de dependencia. **Caixa Galicia** cuenta con diez centros de mayores en Galicia que dan servicio a más de 40.000 socios y 90.000 personas que anualmente participan en las actividades organizadas.

### Centros educativos y de nuevas tecnologías

La red de centros educativos existentes (3 escuelas infantiles, 2 ciberaulas y 1 colegio de formación profesional) cuenta con cerca de 18.000 socios y en ellas se forman anualmente más de 3.500 alumnos.

## EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos

El principal impacto económico de **Caixa Galicia** en el tejido productivo y social se cuantifica en base a la aportación de la entidad al PIB gallego, estimado en 878,5 millones de euros (1,54% sobre el total) en el ejercicio 2009.

Adicionalmente, se ha evaluado en términos cuantitativos el impacto indirecto de la acción sociocultural de **Caixa Galicia**. Las principales conclusiones de esta valoración desprenden que por cada euro invertido en acción sociocultural se genera un movimiento económico indirecto de 1,7 euros.

Esto significa que los 55,6 millones de euros invertidos en 2009 por **Obra Social Caixa Galicia** han generado una riqueza acumulada de 96,8 millones de euros. Esto, en términos laborales ha significado la generación de más de 2.200 empleos indirectos, de los cuales, 1.021 corresponden a personas con discapacidad.

CREACIÓN DE RIQUEZA DE OBRA SOCIAL CAIXA GALICIA	
ÁREA SOCIAL	MOVIMIENTO ECONÓMICO
Cultura	28.314
Asistencia Social	19.874
I+D	19.630
Patrimonio histórico	19.409
Educación	6.721
Tiempo libre	2.444
Medio Ambiente	432
Sanidad	61
<b>TOTALES</b>	<b>96.886</b>





# DIMENSIÓN **AMBIENTAL**

Si bien el compromiso con la protección del Medio Ambiente no entraría a formar parte de lo que por ortodoxia se considera un grupo de interés, Caixa Galicia considera que es obligación consustancial a su naturaleza fundacional responder a aquellos retos ambientales presentes que pueden afectar al bienestar de las generaciones futuras.

Por este motivo, Caixa Galicia se compromete a mantener e impulsar una Política Ambiental en torno a tres ejes:

### En el ejercicio de su propia gestión interna

- Asumiendo como parte de su cultura interna el respeto por el medio ambiente, articulando programas de mejora continua que contribuyan a esta premisa, y proporcionando los recursos necesarios.
- Estableciendo procedimientos y objetivos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos, y la revisión de sus infraestructuras y procesos bajo parámetros de prevención de la contaminación y estricto cumplimiento legal.

### En la prestación de servicios financieros

- Apostando por la inversión y financiación en proyectos, como energías renovables y de eficiencia energética, que permitan la reducción del impacto ambiental local o global.
- Garantizando el cumplimiento de los acuerdos e iniciativas a las que la entidad se suscriba en este ámbito.

### En las actuaciones de difusión social

- Favoreciendo, desde su Obra Social o a través de colaboraciones institucionales, la gestión del conocimiento enfocada a la sostenibilidad, así como la promoción de conductas responsables y respetuosas con el medio natural.
- Trasladando sus principios y buenas prácticas ambientales a su cadena de suministro, manteniendo una especial vigilancia en las actividades realizadas en los centros de trabajo de Caixa Galicia.
- Concienciando e implicando a todos los profesionales que trabajan en Caixa Galicia, para que actúen bajo criterios de respeto ambiental, poniendo a su disposición los medios necesarios para ello.

## Materiales

### EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen

El principal impacto ambiental de una actividad como la financiera reside fundamentalmente en el consumo del papel. Las medidas que ha tomado **Caixa Galicia** para reducir y optimizar su uso han permitido un ahorro de 89 toneladas, un 12% menos que lo consumido en el año anterior.

CONSUMO MATERIALES UTILIZADOS			
TIPOS DE MATERIALES	2009	2008	2007
Total papel consumido (Kg)	678.987	768.181	752.829
Papel consumido original normal (kg)	557.247	623.036	682.367
Papel consumido original ecológico (kg)	121.740	145.145	70.462
Tóner consumido total (nº cartuchos)	3.866	5.347	5.167
Cintas de impresión consumidas	9.560	10.865	12.471
<b>Total sobres multiuso (ud.)</b>	<b>20.775</b>	<b>29.050</b>	<b>39.575</b>
<b>Total ahorro en sobres (ud.)</b>	<b>976.425</b>	<b>1.365.350</b>	<b>2.176.625</b>



Adicionalmente al ahorro de papel, que ha liberado en 2009 una media de 166 kg por oficina, se ha promovido el consumo de papel ecológico como alternativa al papel ordinario. En la actualidad, todo el papel din A4 consumido por **Caixa Galicia** está certificado por el *FSC (Forest Stewardship Council)*, cuyo uso garantiza un exigente seguimiento de los procesos industriales desde su fabricación hasta la llegada al consumidor final.

<b>CONSUMO MATERIALES UTILIZADOS</b>			
<b>TIPOS DE MATERIALES</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Ahorro consumo papel	-12%	2%	-1%
Papel kg / cliente	0,36	0,41	0,40
Papel kg /oficina	762	928	851
Papel kg / empleado	149	160	160
% de uso de papel ecológico en el consumo total	18%	19%	9%
% uso de tóner reciclado	95%	96%	90%

También en 2009 se ha promovido la sustitución de todas las bolsas de plástico por otras de papel ecológico, certificadas, en este caso, por el Pan European Forest Certification (PEFC), que también garantiza la vitalidad, biodiversidad y capacidad de regeneración de los bosques de origen. Esta medida ha comenzado a implementarse en enero del año 2010.

## EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados

Desde la aprobación de la Política Ambiental de Caixa Galicia en 2006 se ha optado por la compra de materiales reciclados en la medida en que estos sean capaces de satisfacer igualmente las necesidades operativas de la entidad. En esta línea es significativo el uso generalizado del tóner reciclado, que representa en la actualidad un 95% del consumo total, un 45% más que el utilizado hace cuatro años.

En cuanto al papel, se ha optado desde el año 2007 por sustituir el papel din-A4 reciclado por otro ecológico que garantiza un 99,99% de impresiones libres de atascos. En el año 2009, el 18% del papel consumido por la entidad, 121 toneladas en total, procede de bosques gestionados de forma sostenible.

## Energía

### EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

<b>EN3 - CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA</b>			
<b>TIPOS DE ENERGÍA</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Consumo eléctrico en kw / hora	29.389.173	37.661.160	33.770.411
Consumo Gasoil en litros	90.747	104.771	79.274
Consumo eléctrico (G julios)	105.801	135.580	121.573
Consumo, gasoil (G Julios)	3.300	3.809	2.882
<b>Total consumo (G julios)</b>	<b>109.101</b>	<b>139.390</b>	<b>124.456</b>
<b>Ahorro anual respecto al año anterior</b>	<b>-22%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>



## EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias

EN4 - CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA (GJ)				
DESGLOSE ENERGÍA ELÉCTRICA POR FUENTES DE ENERGÍA PRIMARIA				
	RATIO	2009	2008	2007
<b>CONSUMIBLES FÓSILES</b>				
Carbón	1,30	137.541	176.254	158.046
Gas Natural	0,05	5.290	6.779	6.079
Productos del Petróleo	0,27	28.566	36.607	32.825
<b>ENERGÍAS RENOVABLES Y OTRAS FUENTES</b>				
Biomasa	0,02	2.116	2.712	2.431
Eólica	0,02	2.116	2.712	2.431
Hidroeléctrica	0,15	15.870	20.337	18.236
Nuclear	1,23	130.135	166.764	149.535
<b>Total consumo indirecto energía por electricidad</b>		<b>321.635</b>	<b>412.164</b>	<b>369.583</b>

Calculado a partir del consumo electricidad, según Energy Balance 2

## EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia

EN5 - CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA			
TIPOS DE ENERGÍA	2009	2008	2007
Ahorro anual respecto al año anterior	-22%	12%	11%

## EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas

Las principales iniciativas que han permitido a **Caixa Galicia** un ahorro energético del 22% respecto al año anterior pueden sintetizarse bajo dos grandes líneas:

### Apuesta por la eficiencia energética en las instalaciones de Caixa Galicia:

- Con la regulación de iluminación automática en las luminarias cercanas a la fachada, especialmente en las expuestas a incidencia solar elevada.
- Con la instalación de sistemas de control de la iluminación, como los detectores de presencia para encendido automático o reguladores de intensidad lumínica.
- Con la incorporación de un autómata que gobierna desde el cuadro eléctrico de la oficina los horarios de funcionamiento de las instalaciones eléctricas y de climatización, para garantizar el apagado fuera del horario laboral.
- Con la fijación de una nueva política de apagado de rótulos en ciertos horarios en centros corporativos y oficinas.

- Estableciendo objetivos de mejora a nivel institucional y sometiendo los resultados alcanzados a auditorías independientes.

### **Promoción de una cultura ambiental entre la plantilla:**

- Con formación específica para todos los profesionales y subcontratas con responsabilidad directa en la gestión ambiental de **Caixa Galicia**.
- Con la puesta en marcha de un curso on-line abierto a toda la plantilla que incorpora consejos ambientales para su puesto de trabajo.
- Con mensajes corporativos que informan sobre los avances en materia ambiental e incentivan un consumo responsable en su actividad ordinaria.
- Con la publicación de una guía de buenas prácticas energéticas con consejos para reducir el consumo energético en la oficina y en el hogar.

### **EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas**

En complemento a las iniciativas mencionadas en el punto anterior, es destacable la instalación de una planta de generación de energía solar fotovoltaica de 89,9 kw de potencia en el Centro de Proceso de Datos (CDP) de **Caixa Galicia**. Esta iniciativa cobra especial singularidad por ser estos centros los responsables de todo el sistema tecnológico de las instituciones financieras y, por tanto, los que mayor consumo energético concentran en relación a cualquier otro centro. Con esta instalación, **Caixa Galicia** deja de emitir al año 96,52 toneladas de CO2.

Asimismo, el CPD se encuentra certificado bajo la norma ISO 14001 e inscrito en el registro comunitario EMAS, lo que permite un seguimiento exhaustivo de todos sus impactos ambientales.

Las medidas implantadas de eficiencia energética en este centro han permitido reducir un 5% el consumo eléctrico respecto al año anterior, lo que se traduce en 361,60 toneladas menos de CO2 emitidas a la atmósfera.

# Agua

## EN8 Captación total de agua por fuentes

EN8 EN10 - CONSUMO Y VERTIDO DE AGUA			
DATOS DE CAPTACIÓN Y REUTILIZACIÓN	2009	2008	2007
<b>Consumo por redes de distribución tradicionales (m3)</b>	<b>57.216</b>	<b>64.076</b>	<b>66.900</b>
Consumo de agua por empleado (m3/ empleado)	12,5	13,3	14,2
Consumo de agua por empleado y día (litros)	57	61	65
Variación consumo agua	-6%	-6%	n.d.

## EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

El agua utilizada por **Caixa Galicia** procede de abastecimiento municipal, por lo que no se aprecia ningún tipo de impacto en las fuentes de agua.

## EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

**Caixa Galicia** no utiliza agua reciclada ni reutilizada.

# Biodiversidad

**EN11** Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas

**Caixa Galicia** no es propietaria ni inquilina de terrenos ubicados en espacios naturales protegidos.

**EN12** Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas

No existe ningún impacto derivado de la actividad financiera de la entidad. No obstante, **Caixa Galicia** responde desde su dimensión financiera y social a los perjuicios derivados de catástrofes naturales, con ejemplos relativamente recientes como el hundimiento del Prestige en noviembre de 2002 o los incendios que asolaron los montes gallegos en el 2006.

Ejemplos de líneas de trabajo que se llevaron a cabo fueron la concesión de ayudas financieras a los damnificados, la colaboración económica e institucional con entidades sociales, empresariales y políticas responsables de la gestión de catástrofes, la inversión en iniciativas de recuperación ambiental del territorio afectado, la promoción del voluntariado o la publicación de estudios económicos y sociales que favoreciesen la toma de decisiones.

## EN13 Hábitats protegidos o restaurados

En 2009 se mantuvo vigente el programa de reforestación impulsado por **Obra Social Caixa Galicia**, que permitió la plantación de 10.000 robles en los montes gallegos. Estos fueron promovidos entre más de 6.400 alumnos de centros escolares y 800 socios de los centros de mayores de **Caixa Galicia**, de tal modo que se concilió la reforestación con la promoción de conductas sostenibles entre diversos colectivos.

Para el año 2010, **Caixa Galicia** pretende continuar con esta iniciativa con la plantación de 1.600 nuevos árboles (castaños, en este caso).

## EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad

Con una dotación de 236.000 euros en el año 2009, **Obra Social Caixa Galicia** ha promovido múltiples iniciativas de educación ambiental que han beneficiado a 68.700 personas. Entre las más destacables se encuentran:

- **Programa municipios saludables:** con 1.254 participantes en 4 cursos dirigidos a técnicos de ayuntamientos y profesionales del sector. La formación está orientada a promover la salud ambiental y proteger el patrimonio natural, incorporando a los diferentes agentes sociales.
- **Formación a pymes:** con diferentes acciones sobre ecoinnovación en los sectores gráfico, químico y naval de las que se han beneficiado más de 2000 participantes.
- **Formación a niños:** con actividades náuticas y de conocimiento del medio marino que han disfrutado 1.353 niños; y talleres medioambientales en los que participaron más de 1.500 niños.
- **21 exposiciones didácticas** sobre diversas temáticas de carácter ambiental, a las que han acudido más de 26.800 visitantes.
- **Programa de reciclaje de móviles** con más de 30 entidades participantes en la promoción de esta iniciativa que ha sensibilizado a miles de personas y el reciclaje de 500 teléfonos.

## EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie

La actividad de **Caixa Galicia** no se relaciona con hábitats que puedan verse afectados por sus operaciones.

# Emisiones, vertidos y residuos

## EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso

Las emisiones de CO2 emitidas en 2009 se han reducido un 24% sobre el consumo registrado el año anterior. Si bien todas las fuentes emisoras han visto reducido su consumo, es destacable el ahorro alcanzado en virtud de un uso más racional de los medios de transporte, que han visto reducido su impacto en el medio ambiente a la mitad.



## EN16 - EN29 - EMISIONES GASES EFECTO INVERNADERO\* (TN CO2)

CONCEPTO	2009	2008	2007
Emisiones de CO2 por consumo eléctrico (indirectas)	13.372	17.136	15.366
Emisiones de CO2 por consumo gasoil (directas)	292	337	255
Emisiones de CO2 por viajes en coche (directas)	480	809	599
Emisiones de CO2 por viajes en avión (indirectas)	502	1.046	1.663
<b>Total emisiones CO2 (Tn métricas)</b>	<b>14.645</b>	<b>19.327</b>	<b>17.882</b>
<b>Variación respecto año anterior</b>	<b>-24%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>

\* Fuente: GHG protocol

## EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso

Respecto a las emisiones de gases organohalogenados de los equipos de climatización, las mismas derivan fundamentalmente de las operaciones de mantenimiento y de la rotura de tuberías o pérdida de las válvulas. Durante el año 2009 se ha producido una única fuga en el edificio CPD de 10 kg del gas refrigerante R-22 (HCFC; especialmente contaminante por contener cloro). Esta se resolvió de inmediato y se procedió a la recarga del equipo con un nuevo gas refrigerante, R-417 (HFC; no contiene cloro). En esta línea, se ha procedido en 2009 al reemplazo de todas las máquinas de clima que emplean R-22 por otras que ya emplean R-407c (HFC).

Con carácter general, **Caixa Galicia** minimiza el riesgo de emisiones con la contratación de empresas debidamente autorizadas para el mantenimiento de sus instalaciones.

## EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas

En los diferentes apartados del presente informe se explica el modo en que **Caixa Galicia** ha podido reducir un 24% las emisiones de CO2 emitidas a la atmósfera. De un modo sintético son destacables las siguientes medidas:

- Sustitución de todo el papel din A4 por otro ecológico que procede de bosques que neutralizan el impacto negativo de las emisiones de CO2. Esta iniciativa se ha extendido en enero de 2010 a todas las bolsas de plástico utilizadas por la entidad.
- Nuevas iniciativas de reingeniería de procesos, bajo el proyecto 'Cero Papel', que han favorecido una reducción del 12% de papel consumido por la entidad. Entre otras destaca el uso de tabletas digitalizadoras de firmas en oficinas, nuevas aplicaciones de digitalización y e-correspondencia, impresión a doble cara por defecto, etc.
- Plantación en los montes gallegos de 10.000 robles. Esta iniciativa se hará extensiva en 2010 con la plantación de 1.600 castaños.
- Fomento entre la clientela de la banca electrónica, con 54.314 clientes a diciembre de 2009, lo que evita la tala de más de 500 árboles.
- Mejoras tecnológicas y de mantenimiento que han reducido las necesidades energéticas y de combustible, consiguiendo con ello una disminución de las emisiones de CO2 de un 22% y un 13% respectivamente.
- Fomento del uso racional de los medios de transporte entre el personal de la entidad, primando canales alternativos que permitiesen mejorar la conciliación entre vida personal y profesional, el ahorro de costes y la eficiencia ecológica. En 2009 han disminuido un 41% las emisiones de CO2 derivadas del uso de coches y un 52% del uso de avión.

## EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso

No se ha detectado en **Caixa Galicia** ninguna actividad asociada a la emisión de sustancias destructoras de la capa de ozono.

## EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso

No se ha detectado en **Caixa Galicia** ninguna actividad asociada a la emisión de NO ni SO.

## EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino

Dado el tipo de actividad de **Caixa Galicia** se considera que todas las aguas residuales generadas son destinadas a depuración.

## EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento

Desde la implantación del Sistema de Gestión Ambiental de **Caixa Galicia**, en el año 2007, se han impulsado diversas iniciativas dirigidas a la recogida selectiva de residuos de cara a su reutilización, reciclaje o eliminación controlada:

EN 22- CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADO POR TIPO Y DESTINO				
TIPOS DE RESIDUOS DESTINADOS A RECICLAJE	2009	2008	2007	2006
Papel reciclado	156.720	633.035	259.316	242.230
Tubos fluorescentes (para eliminación controlada en kg)	530	2.240	3.709	679
Cartuchos tóner y tinta y cintas impresión (unidades)	6.111	3.290	4.540	3.769
Envases fax y fotocopiadoras (unidades)	237	272	332	233
Equipos informáticos y ofimáticos (en Kg.)	51.263	37.372	18.674	338

*Nota: el pico de 2008 se debe al importante volumen de papel que se envió a reciclar tras el cambio de criterio de gestión documental, que ha pasado de un plazo general de 15 a 8 años.*

- **Papel:** se ha finalizado en 2009 la implantación del sistema de recogida selectiva de papel, mediante el cual un gestor autorizado retira y destruye la documentación confidencial a nivel de toda la entidad.
- **Residuos ofimáticos de impresión:** con la implantación a nivel de total la entidad de un sistema de recogida de cartuchos de tóner, tinta y cintas de impresión para su posterior reutilización y tratamiento por un gestor autorizado.
- **Residuos Aparatos Eléctricos Y Electrónicos (RAEE):** Los RAEE generados proceden principalmente de los equipos informáticos-ofimáticos fuera de uso, del mantenimiento de los sistemas de iluminación y de las baterías usadas por los SAIS y grupos electrógenos.

-Los equipos informáticos-ofimáticos fuera de uso, tanto los no peligrosos como los peligrosos, que no pueden ser reutilizados ni donados, son retirados por el proveedor de los nuevos o entregados a un gestor autorizado.

-En lo relativo a los fluorescentes y lámparas de bajo consumo, los mismos son retirados directamente por las empresas que realizan el mantenimiento de las instalaciones eléctricas, para su devolución al proveedor o entrega a gestor autorizado, conforme la normativa vigente.

-Como singularidad, es destacable la colaboración en 2009 con el Instituto Jane Goodall que ha promovido el reciclaje de hasta 500 móviles.

- **Residuos Peligrosos (excepto RAEE).** Los residuos como los 400 kg de aceite usado de motor o los 10 kg de material absorbente contaminado generados en 2009 han procedido del mantenimiento de los grupos electrónicos que hay en el centro de procesos de datos de la entidad. En todo caso, este tipo de residuos siempre se entregan a transportistas-gestores autorizados.

## EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos

Los residuos generados por **Caixa Galicia** son transportados por empresas homologadas, por lo que la entidad no es susceptible de producir derrame alguno. No obstante, en 2009 no se ha detectado ni directa ni indirectamente derrame alguno.

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

Los residuos generados por **Caixa Galicia** son transportados por empresas homologadas, por lo que la entidad no es susceptible de producir derrame alguno. No obstante, en 2009 no se ha detectado ni directa ni indirectamente derrame alguno.

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

No se ha producido en 2009 vertido alguno de aguas que hayan afectado a la biodiversidad.

# Productos y Servicios

## EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto

Durante el año 2009 se han alcanzado todos los objetivos establecidos por el Comité de Medio Ambiente de **Caixa Galicia**.



<b>OBJETIVOS AMBIENTALES 2009. GRADO DE CUMPLIMIENTO</b>	
<b>OBJETIVOS</b>	
<b>MEJORAR LA INFORMACIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	
Publicando una declaración ambiental de los centros certificados	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS</b>	
Centralizar la recogida de residuos voluminosos	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL (PROYECTO CERO PAPEL)</b>	
Continuar con las políticas de ahorro de papel	<b>CONSEGUIDO</b>
Reducción cartelería y folletos (PLV) enviados	<b>CONSEGUIDO</b>
Impresión por defecto a doble cara	<b>CONSEGUIDO</b>
Aumentar el nº clientes dados de alta en el servicio e-correspondencia	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>REDUCIR USO CONSUMIBLES DE IMPRESIÓN</b>	
Reducción consumibles de impresión	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>IMPLANTAR MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO</b>	
Instalación de autómatas control encendido (rótulos e iluminación)	<b>CONSEGUIDO</b>
Instalación de sensores presencia zonas paso (archivos, aseos, pasillos)	<b>CONSEGUIDO</b>
Estudio previo para ajustar iluminación a necesidades lumínicas reales (600-700 lux)	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>IMPLANTAR MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO</b>	
Fijar límites de tiempo en los equipos de climatización	<b>CONSEGUIDO</b>
Reducción en el horario de encendido de los rótulos (oficinas)	<b>CONSEGUIDO</b>
Reducción del consumo energético-iluminación en el centro ON	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>IMPLANTAR MEDIDAS DE AHORRO DE AGUA</b>	
Instalación dispositivos de ahorro (doble descarga, aireador)	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>REEMPLAZAR MÁQUINAS DE CLIMA QUE EMPLEEN R22</b>	
Sustituir equipos que utilizan r-22 en el cpd-servicios	<b>CONSEGUIDO</b>
<b>SENSIBILIZAR-FORMAR EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE</b>	
Desarrollo y realización de un curso on-line básico en materia de medio ambiente	<b>CONSEGUIDO</b>
Realizar comunicaciones internas sobre el ahorro de consumos	<b>CONSEGUIDO</b>
Elaborar-colgar en el portal una guía de buenas prácticas energéticas para oficinas (interna)	<b>CONSEGUIDO</b>

## EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos

Indicador no aplicable a los servicios financieros.

## Cumplimiento normativo

### EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental

En 2009 no se han producido multas ni sanciones relacionadas con la normativa ambiental.

## Transporte

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

En el año 2009 se ha conseguido reducir un 47% las emisiones de CO2 generadas por el uso de medios de transporte.

CONSUMO CO2 GENERADO POR MEDIOS DE TRANSPORTE			
	2009	2008	2007
Desplazamiento en coche	480	809	599
Desplazamiento en avión	502	1.046	1.663
<b>Total</b>	<b>981</b>	<b>1.854</b>	<b>2.262</b>
<b>Variación</b>	<b>-47%</b>	<b>-18%</b>	<b>n.d.</b>

## General

### EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales

EN 30- DESGLOSE DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES (MILES €)			
TIPO DE INICIATIVA	2009	2008	2007
Financiación Energías Renovables	843.988	882.437	719.614
Inversiones propias de carácter ambiental	20.814	20.813	20.852
Gastos implantación y mantenimiento ISO 14001 y EMAS	38	67	34
Gasto en iniciativas de difusión y sensibilización (miles €)	236	936	1.107







# DIMENSIÓN SOCIAL: **PRÁCTICAS LABORALES**

A lo largo del año 2009 Caixa Galicia ha continuado apostando por un modelo de gestión de personas orientado, por un lado, hacia la optimización de la eficiencia como uno de los principales objetivos estratégicos del año y, por otro, hacia la mejora en el reconocimiento de nuevos derechos laborales a toda su plantilla.

Para alcanzar este doble objetivo, Caixa Galicia ha realizado, en primer lugar, un esfuerzo de contención de costes a través de aquellas palancas con menor incidencia en el empleo estructural, cuyo mantenimiento ha sido una de las prioridades durante el ejercicio. Significativo en este sentido ha sido el plan de optimización de oficinas, que ha permitido una racionalización de la red de distribución comercial al tiempo que se reforzaban otras áreas más estratégicas en un contexto como el actual.

También la apuesta por el talento interno, con una política de formación que se ha hecho extensiva al 98% de la plantilla, y que ha hecho posible que el 100% de los 371 puestos de responsabilidad ofertados en 2009 fuesen cubiertos con promociones internas, de las que un 51% han correspondido a mujeres.

En segundo lugar es destacable en 2009 el nuevo hito que ha supuesto en el ámbito de las relaciones laborales la aprobación del 'Plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres' y el 'Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo'.

Estos avances, sumados a los ya consolidados programas de salud y seguridad, en virtud de la prestigiosa certificación OHSAS, o de beneficios sociales, que complementan en un 10,3% la retribución media percibida por la plantilla, constituyen algunos de los exponentes más distintivos del compromiso social interno de Caixa Galicia.

## Empleo

### LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región

A lo largo del año 2009 **Caixa Galicia** llevó a cabo un plan de optimización de su estructura comercial con el fin de adaptarse de forma ordenada y responsable a un entorno financiero menos expansivo.

LA1 - EMPLEO: DESGLOSES DE LA PLANTILLA POR CENTROS			
DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Plantilla en Áreas Prestadoras de Servicios (APS)	904	979	907
Red Comercial en España	3.563	3.723	3.711
Extranjero	94	100	96
<b>Plantilla total de Caixa Galicia (matriz)</b>	<b>4.561*</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>

Nota: incluye interinidades

A diciembre de 2009, **Caixa Galicia** contaba con un 96% de plantilla fija, en reflejo de su compromiso con el mantenimiento del empleo estructural, que ha podido incrementarse de forma natural al haber consolidado su redimensionamiento, fundamentalmente, sobre perfiles profesionales en edad de jubilación.



### LA1 - EMPLEO: MODALIDAD DE CONTRATOS \*

DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Plantilla con contrato fijo	4.381	4.510	4.350
Plantilla con contrato temporal	180*	292	364
<b>% de contratación fija</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>
Personal con jornada especial	0	0	1
Personal de empresas de trabajo temporal (ETT)	32	42	165
Numero de becarios	27	22	19

\*Nota: incluye interinidades, contratos en prácticas, de obra y de relevo

El plan de optimización comercial se ha basado en la integración de oficinas con escaso volumen de negocio en otras sucursales cercanas, de forma que se racionalizase la distribución existente. El plan se ha dibujado en torno a dos modelos: por un lado, dando servicio a los clientes mediante el uso de nuevas formas de distribución, como las oficinas móviles o la red de agentes, línea utilizada en algunas zonas con perfil demográfico más regresivo. Por otro lado, reorganizando las oficinas en algunas ciudades de forma que se evitasen duplicidades o concentraciones de sucursales urbanas en detrimento de otras áreas con menor presencia; lo que ha llevado a una asignación equilibrada del personal en todo el territorio español.

### LA1 - EMPLEO: DESGLOSES DE LA PLANTILLA POR ÁREAS GEOGRÁFICAS

ÁREAS GEOGRÁFICAS	2009	2008	2007
Galicia	2.773	2.908	2.951
Comunidad Valenciana	251	273	249
Castilla-León	206	212	209
Cataluña	239	258	242
Madrid	434	448	427
Resto de España	564	603	540
Extranjero	94	100	96
<b>Plantilla total Caixa Galicia</b>	<b>4.561</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>

En el marco del plan de eficiencia implementado por **Caixa Galicia, CXG CORPORACION CAIXAGALICIA** continuó en 2009 con la reestructuración de su grupo de empresas para hacer frente a la ralentización, especialmente notoria en casos como la financiación al consumo o el sector viajes, de líneas de negocio de gran dinamismo durante el período de máximo crecimiento y expansión de la economía.

Además, CXG alcanzó acuerdos con otros operadores para traspasarles total o parcialmente líneas de negocio de outsourcing financiero y actividades auxiliares, para de esta forma poderlas dotar de los recursos tecnológicos y las posibilidades comerciales necesarias para el crecimiento del proyecto.

### MAGNITUDES PERSONAL DE EMPRESAS PARTICIPADAS POR GRUPO CAIXA GALICIA

PERFIL PLANTILLA	2009	2008	2007
Nº líneas de negocio	13	20	20
Total plantilla	389	606	624
Total mujeres	317	391	414
% mujeres sobre el total	81,49%	64,52%	66,35%
Total plantilla fija	357	417	384
% plantilla fija	91,77%	68,81%	61,54%



## LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región

LA2 - ROTACIÓN GLOBAL DE LA PLANTILLA *			
DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Numero total de contrataciones (1)	264	633	702
Numero de bajas voluntarias (2)	13	68	70
Número de bajas no voluntarias (3)	42	27	7
Numero de jubilaciones y prejubilaciones (4)	112	47	34
Otros movimientos de personal (5)**	285	475	155
<b>Movimiento neto de la plantilla (1-2-3-4-5)*</b>	<b>-188</b>	<b>16</b>	<b>436</b>
Rotación media no deseada (Bajas no voluntarias/ total plantilla)	0,3%	1,4%	1,6%
Creación neta de empleo (%)	-3,9%	0,3%	10,2%

\* Para el cálculo de creación de empleo en 2009 se han excluido las interinidades, ya que al ser contratos temporales que empiezan y finalizan para cubrir la baja de un empleado, realmente no generan incremento neto de plantilla.

(1) En las contrataciones se incluyen altas de contratos temporales para cobertura de vacaciones

\*\* Otros movimientos son fundamentalmente vencimientos de contratos temporales

LA2-PERSONAL QUE HA ABANDONADO LA ENTIDAD				
GRUPOS DE EDAD	GÉNERO	2009	2008	2007
Menores de 30 años	H	3	14	10
	M	6	18	19
Entre 30 y 50 años	H	20	42	30
	M	11	15	13
Mayores de 50 años	H	105	44	43
	M	22	9	3

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

Los 24,3 millones de euros dotados en 2009 a beneficios sociales suponen un importante complemento de un 10,3% respecto a las retribuciones percibidas por la plantilla de **Caixa Galicia**.

LA3- EMPLEO: BENEFICIOS SOCIALES (MILES €)			
DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Seguro de vida	215	301	326
Ayuda estudios empleados	47	54	44
Ayuda estudios hijos	1.811	1.780	1.973
Ventajas en condiciones financieras	4.363	4.861	4.547
Plan de pensiones	15.980	17.205	14.362
Club Caixa	205	528	460
Ayudas a la sanidad	1.735	874	83
<b>Total</b>	<b>24.356</b>	<b>25.603</b>	<b>21.795</b>

Estos beneficios superan en todos sus puntos lo establecido por el convenio colectivo y son extensibles a toda la plantilla estructural de **Caixa Galicia**, sin que exista limitación alguna asociada a la jornada de trabajo.

## PRINCIPALES BENEFICIOS SOCIALES DE CARÁCTER ECONÓMICO

BENEFICIO SOCIAL	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES
<b>ACCESO A PRODUCTOS FINANCIEROS EN CONDICIONES VENTAJOSAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamo Vivienda al 65% del euribor.</li> <li>• Anticipos Sociales sin intereses.</li> <li>• Préstamo Social al 2,75%.</li> <li>• Cuenta Corriente Nómina al euribor menos el 0,50%.</li> </ul>
<b>AYUDAS POR HIJOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complemento de 450 €/año por hijo, hasta cumplir los 25 años no trabajando, el doble si pernocta fuera.</li> <li>• Complemento de 750 €/año en concepto de guardería hasta los 3 años.</li> <li>• Ayuda de 3.000 € en caso de minusvalía.</li> </ul>
<b>AYUDA ESTUDIOS OFICIALES PARA PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas de hasta el 90% de los costes anuales de libros y matrícula.</li> </ul>
<b>PREVISIÓN SOCIAL COMPLEMENTARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportación anual del 5% del salario pensionable de cada empleado a un Fondo de Pensiones.</li> </ul>
<b>SEGUROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportación del 50% de la cuota anual a un Seguro de Vida para empleados.</li> <li>• Aportación para Seguro de Accidentes y Seguro de Accidentes Nómina.</li> <li>• Seguro de Viudedad y Orfandad en actividad laboral.</li> <li>• Seguro de Invalidez Absoluta y de Invalidez permanente total.</li> </ul>

## Club Caixa, el programa de ocio y socialización de la plantilla

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

Está estructurado en 12 clubs, a lo largo de las diferentes áreas geográficas, y en cada uno de ellos hay un equipo de profesionales que voluntariamente ofrecen parte de su tiempo libre a organizar y coordinar múltiples actividades, que también se abren a familiares y personal prejubilado y jubilado de **Caixa Galicia**.

### LA3 - BENEFICIOS SOCIALES: DATOS GENERALES DE ACTIVIDAD DE CLUB CAIXA

ESTADÍSTICAS	2.009	2008	2007
Número de profesionales colaboradores de Club Caixa*	73	94	53
Nº de profesionales participantes en actuaciones de Club Caixa	4.793	5.655	5.274
Nº de actividades organizadas	97	148	109
Presupuesto anual aportado al Club Caixa por C. Galicia**	205	528	460

\* Colaboradores Fijos ya que existe un alto número de empleados que colabora de forma puntual en la organización de actividades.

\*\*miles de euros.

## Voluntariado Corporativo en Caixa Galicia

Durante el año 2009 **Caixa Galicia** ha promovido una potente campaña de apoyo al voluntariado entre la sociedad gallega. Bajo la denominación "Solidarízate", se potenció una importante red de colaboración entre más de 140 oenegés y cerca de 1000 nuevos voluntarios cuya repercusión en el ámbito laboral de **Caixa Galicia** supuso el nacimiento de un programa de voluntariado corporativo.

Este programa, todavía en fase incipiente, ha despertado una respuesta positiva entre los profesionales de la entidad:

- La encuesta inicial elaborada para conocer la percepción y preferencias de la plantilla en torno al voluntariado obtuvo 900 respuestas (25% de la plantilla) indicando la disposición inicial a participar.
- Cerca de 100 personas enviaron sus datos personales para ser incluidos directamente en la lista de convocados a las actividades programadas.
- El programa se inició con la participación en un acto lúdico en que personas con discapacidad eran profesores de manualidades, teatro, música, etc.
- La asociación de empleados y empleadas de **Caixa Galicia**, Club Caixa, entregó 1 € por cada cesta navideña entregada al personal, donando la recaudación a la Fundación Theodora en reconocimiento a su labor con niños hospitalizados.
- Ligada a esta acción, se recogieron más de 200 juguetes aportados por la plantilla de **Caixa Galicia**, siendo personas de Caixa Galicia quienes repartieron los regalos a decenas de niños hospitalizados en A Coruña, Santiago, Vigo y Madrid.
- Se gestionó la donación a la cocina económica de cerca de 100 cestas navideñas.
- Se promovió una campaña de donación de sangre en las que participaron 86 personas, contribuyendo con ello a mejora e incluso salvar la vida de hasta 250 personas.

- Por segundo año se ofrecieron vacaciones solidarias en proyectos financiados por **Obra Social Caixa Galicia**. Además, **Caixa Galicia** dona un día de vacaciones a todo aquel que desee participar.

## Plan de Igualdad de Caixa Galicia

Formalizando nuevas líneas de protección laboral frente a casos de desequilibrios o abusos por género e incentivando nuevas líneas de conciliación entre vida profesional y laboral. Se desarrolla esta información en el indicador LA13.

# Relaciones empresa/ trabajadores

## LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

El 100% de la plantilla en España se encuentra acogida al Convenio Colectivo de las Cajas de Ahorro, cuya vigencia comprende el período 2007-2010.

Asimismo, las 94 personas ubicadas fuera de territorio español cuentan con un convenio específico, como el ACTV aplicable a la plantilla en Portugal o la legislación laboral específica para el resto de países.

LA4 - RELACIONES EMPRESA - PLANTILLA: ELECCIONES SINDICALES			
DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Nº de profesionales participantes en las elecciones sindicales*	286	6	2.922
Nº total de profesionales cubiertos por el convenio colectivo	4.467	4.702	4.618
% de profesionales cubiertos por el convenio colectivo	97,94%	97,9%	97,9%
<b>Plantilla total Caixa Galicia</b>	<b>4.561</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>

La representación legal de la plantilla acumula, de forma sectorial, las elecciones a comités y delegados cada 4 años, siendo las próximas en 2010. Sin embargo, determinadas provincias o centros de trabajo, por el hecho de alcanzar el número necesario en otros ejercicios, se incorporan a estas elecciones progresivamente, como es el caso de Guadalajara, que las convocó en 2008.

LA4 RELACIONES EMPRESA - PLANTILLA: REPRESENTACIÓN SINDICAL		
SINDICATOS REPRESENTADOS	REPRESENTANTES	%
CC.OO.	114	58,76%
CIGA	49	25,26%
UGT	7	3,61%
CSICA	23	11,86%
CGT	1	0,52%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,0%</b>

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

<b>LA 5 - MODIFICACIONES SUSTANCIALES DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
	<b>PERIODO MÍNIMO PREAVISO</b>	<b>BAJO CONVENIO (S/N)</b>
Jornada de trabajo.	1 mes	S
Horario.	1 mes	S
Régimen de trabajo a turnos.	1 mes	S
Sistemas de remuneración.	1 mes	N
Sistema de trabajo y rendimiento	1 mes	N
Movilidad Funcional	1 mes	S
<b>MOVILIDAD GEOGRÁFICA</b>		
Traslados	1 mes	S
Desplazamientos temporales	1 mes	S
<b>EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO</b>		
Despido	1 mes	S

## Salud y Seguridad en el Trabajo

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

El comité de salud y seguridad de **Caixa Galicia** está constituido por 6 representantes de la plantilla y 6 representantes de la dirección de la entidad. Es un órgano paritario y colegiado de participación, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos, representando y beneficiando al 100% de la plantilla, incluyendo a profesionales temporales y externos. En el año 2009 se han celebrado dos sesiones ordinarias y una extraordinaria con motivo del plan de actuación activado por **Caixa Galicia** en respuesta a la Gripe A.

**LA7** Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región

<b>LA7 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO: ACCIDENTES LABORALES</b>			
<b>DATOS E INDICADORES BÁSICOS</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
Accidentes en el centro de trabajo con baja	13	14	16
Accidentes en el centro de trabajo sin baja	27	29	39
Número de accidentes in itinere con baja	16	13	22
Número de accidentes in itinere sin baja	15	12	17
Nº víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0
Jornadas Perdidas (días)	1.021	1.163	1.007
<b>Duración Media (días)</b>	<b>35,21</b>	<b>43,07</b>	<b>26,50</b>
Índice de frecuencia	1,01	1,76	1,62
Índice absoluto	3,92	5,41	6,84
<b>Índice de gravedad</b>	<b>0,02</b>	<b>0,07</b>	<b>0,05</b>

## LA7 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO: ENFERMEDADES Y MATERNIDAD

DATOS BÁSICOS DE BAJAS Y MATERNIDAD	2009	2008	2007
Numero de bajas por enfermedad común	1.281	1.216	1.150
Número de bajas por Gripe A	75	0	0
Número de bajas por enfermedad profesional	0	0	0
Número de bajas por maternidad	106	98	67
Número de bajas por paternidad	95		
Jornadas Perdidas (días)	43.869	46.244	47.027
Duración media baja (días)	34,25	38,03	40,89
<b>Índice de absentismo (%)*</b>	<b>2,63</b>	<b>2,64</b>	<b>2,69</b>

\* Días perdidos/ Nº trabajadores x días totales de trabajo por empleado

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

El sistema de Seguridad y Salud de **Caixa Galicia** es un proceso que comienza con la bienvenida de la persona recién incorporada y se manifiesta durante toda su vida laboral en diversos procedimientos. Unos procesos cuya excelencia está avalada por la certificación laboral OHSAS 18001 y que encuentra su desarrollo en las siguientes líneas:

- Se trabaja en puestos analizados y dotados ergonómicamente, buscando seguridad y comodidad.
- Se dispone de equipos homologados previamente a su puesta en funcionamiento, los cuales están sujetos a directivas europeas contrastadas, para que sean seguros, ergonómicos y eficaces.
- Se trabaja con la confianza de espacios de trabajo cuyas condiciones ambientales, de seguridad e higiene son testadas regularmente.
- Los integrantes de la plantilla aplican a los procesos de trabajo su formación y cultura preventiva.
- Los trabajadores y trabajadoras disponen de un departamento y un sistema al que recurrir para exponer sus incidencias preventivas y las de su entorno.
- La plantilla dispone de personal sanitario que atiende a su salud laboral, si lo precisan, incluso más allá del ámbito del trabajo.
- El personal especialmente sensible, como las mujeres embarazadas, tienen un protocolo específico que les es de aplicación, el cual conocen y utilizan.
- Se dispone de un curso de prevención de riesgos laborales de 30 horas, que han cursado 4.038 personas, y 23 documentos con información actualizada sobre prevención de riesgos laborales desde su propio terminal, la cual es completada a su vez con información sobre salud pública de interés general, como Escuela de la Espalda, Prevención del Riesgo Cardiovascular, Manual de Conducción Segura...

## LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

No procede ningún nuevo acuerdo formal en el año 2009. Se mantienen vigentes los siguientes:

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

# Formación y Educación

## LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado

Durante el año 2009 se ha continuado alineando la formación con un plan estratégico orientado a la eficiencia, el cumplimiento normativo, la calidad comercial, la gestión del riesgo y el incremento de la capacidad comercial de sus unidades.

En resumen se han realizado 193.850 horas lectivas, el 98% del personal ha participado en una o varias acciones formativas y cada persona ha participado en una media de 48 acciones.

El número de horas lectivas y la respuesta a las necesidades formativas de la entidad se ha mantenido gracias al incremento de la formación en formato online desarrollado en su mayoría dentro de la organización, con la participación de tutores y colaboradores internos: el 86% de horas lectivas han sido en este formato frente al 71% en 2008.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN: INVERSIÓN GENERAL EN FORMACIÓN			
INVERSIÓN EN FORMACIÓN	2009	2008	2007
Número de horas- Presencial	27.160	70.027	118.819
Número de horas- On line	166.689	171.084	41.763
<b>Total horas</b>	<b>193.850</b>	<b>241.111</b>	<b>160.582</b>
Promedio horas formación / persona	44,5	52	39,2
% de empleados formados / plantilla	98%	97%	82%
Satisfacción media con formación (max 10)	8,4	8,5	8,4
Total importe (miles €)	0,211	2.780	3.033

LA10 % DE TIEMPO DEDICADO A FORMACIÓN POR CATEGORÍAS*			
CATEGORÍAS	2009	2008	2007
Directivos	4%	6%	26%
Mandos intermedios	18%	34%	19%
Técnicos/Comerciales	43%	36%	31%
Administrativos	35%	24%	24%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

## LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales

El plan de formación de Caixa Galicia pivota sobre siete palancas cuyo objetivo fundamental es contribuir a la mejora del desempeño individual dando al mismo tiempo respuesta a las necesidades organizacionales: formación continua en el puesto, dinamización comercial con calidad, gestión del riesgo, cumplimiento, transferencia, necesidades individuales, motivación y desarrollo profesional.



## LA11 - FORMACIÓN Y EDUCACIÓN: % DE HORAS POR ÁREAS DE FORMACIÓN

CONTENIDOS	2009	2008	2007
Desarrollo de habilidades	17%	9%	21%
Comercial	39%	53%	42%
Riesgos, Normativa e Institucional	34%	18%	16%
Operativa	10%	14%	16%
Especialización funcional	1%	6%	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Formación durante la vida laboral

### LA10 - FORMACIÓN Y EDUCACIÓN: DATOS GENERALES DE FORMACIÓN INTERNA

CONCEPTOS	2009	2008	2007
Número de grupos/ Acciones formativas	765	1.265	1.537
Número de alumnos/participantes	224.603	298.209	32.882
Monitores internos	264	317	134

- **Formación continua en el puesto:** se facilita formación sistemática con carácter semanal en todos los ámbitos relacionados con el negocio. Son acciones online de corta duración que permiten su realización desde el puesto de trabajo. La participación de más de 300 monitores, tutores, mentores y colaboradores ha sido fundamental para la puesta en práctica de más de 120 acciones integradas en el 'Plan de In-Formación Continua Caixa Galicia', uno de los pilares en los que se basa este modelo de aprendizaje sobre el terreno.
- **Calidad comercial:** se ofrece apoyo a las prioridades estratégicas de negocio y de dinamización comercial sin perder de vista la necesidad de hacerlo con los estándares de calidad tanto definidos por la organización como recomendados por los reguladores externos. El aprovechamiento de nuevas tecnologías como life meeting, videoconferencia o multiconferencia ha permitido desarrollar talleres de mejores prácticas, debates, conferencias, compartir conocimiento entre iguales, etc.
- **Gestión del riesgo:** se han desarrollado más de 260 acciones relacionadas con la gestión del riesgo de crédito en cualquiera de sus fases (selección, admisión, documentación, análisis, sanción, formalización, seguimiento, prevención y recuperación). El objetivo es asegurar que cada responsable de oficina acredite las capacidades necesarias para gestionar los riesgos.
- **Cumplimiento con los nuevos marcos regulatorios:** los nuevos marcos regulatorios (Mifid, Prevención de RRLL y situaciones de Atracos, Seguros, SEPA, Blanqueo...) y competitivos (Basilea II, solvencia, eficiencia, liquidez, morosidad...) en los que actúan las entidades financieras motivan una adaptación permanente de las políticas internas que son acompañadas de planes de formación específicos.
- **Transferencia al puesto de trabajo:** se han creado acciones de formación vinculadas a planes de acción individuales tutelados por mentores, lo que facilita la polivalencia en el puesto de trabajo. Asimismo, el acceso fácil a pruebas de asimilación vinculadas a cada acción formativa, con comunicación inmediata de resultados, facilita que el empleado pueda identificar en cada momento qué aspectos debe mejorar en relación a lo que aprende.
- **Atender las necesidades individuales:** las evaluaciones del desempeño permiten a cada profesional, en colaboración con su responsable, completar el plan de formación asociado a su perfil y función, identificando y priorizando necesidades formativas cuya realización mejorará su desarrollo personal y profesional.

- **Formación como herramienta de desarrollo profesional y motivación:** se han creado espacios de aprendizaje específicos dirigidos a colectivos de alto potencial (Liderando el Futuro, Talentum...), colectivos que gestionan negocio especializado (premier, riesgos, empresas, APIS...) y directivos (programas máster y desarrollo directivo...). Además se ha promovido un acceso universal a la información, en el que las nuevas tecnologías permiten un aprovechamiento al máximo nivel por parte de toda la plantilla de los contenidos necesarios para optimizar el rendimiento y la solvencia en el puesto de trabajo.

## Formación en profesionales de de nueva incorporación

Para todos los empleados y empleadas de reciente incorporación **Caixa Galicia** pone a su disposición un programa de bienvenida que consta de tres módulos:

- **Módulo auto-formativo** con la principal documentación de carácter corporativo que familiariza al recién incorporado con la cultura y procedimientos de **Caixa Galicia** (3 horas).
- **Curso semi-presencial o presencial** de entre 4 y 8 horas de duración, con desarrollos concretos sobre la operativa de **Caixa Galicia**.
- **Estancia formativa** en una oficina tutora durante 5 días hábiles (35 horas), con la que asimila sobre el terreno la práctica financiera de la entidad.

FORMACIÓN EMPLEADOS NUEVA INCORPORACIÓN			
Contenidos	2009	2008	2007
Número de participantes	59	291	583
Horas totales de formación	2.596	13.342	16.024

## LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

El 100% de la plantilla de Caixa Galicia está sujeta desde el año 2006 a la 'entrevista anual', una herramienta clave en la gestión y mejora del desempeño de los profesionales de la entidad, cuyos resultados son tomados en cuenta en la trayectoria formativa, desarrollo interno y retribución.

Con ella, entrevistadores y entrevistados analizan cómo se ha desarrollado el desempeño en el ejercicio anterior y establecen planes de mejora para el año siguiente. El modelo va acompañado de una valoración competencial, una evaluación de conocimientos, el diseño de un plan formativo, y por último, el establecimiento conjunto de un plan de acción.

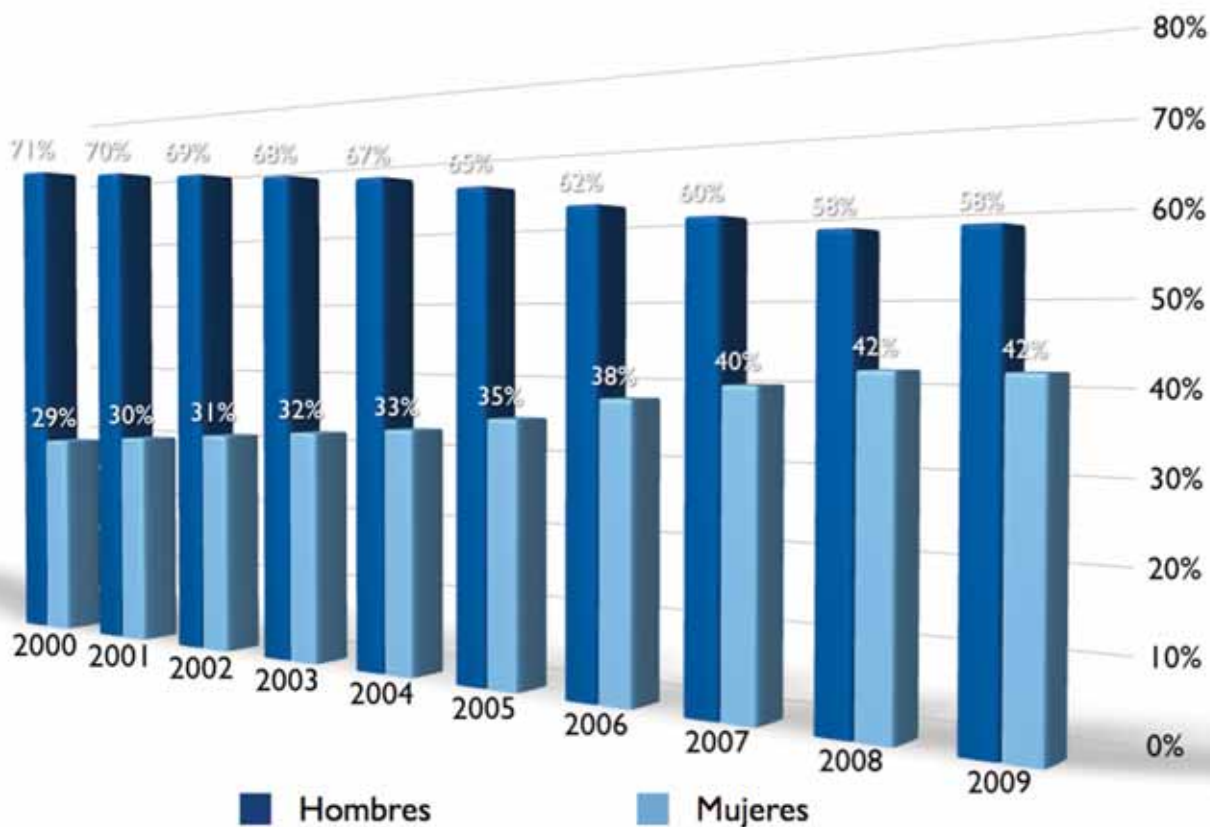
# Diversidad e igualdad de oportunidades

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

Caixa Galicia cuenta con un 42% de mujeres en su plantilla, una proporción que no ha dejado de crecer en los últimos diez años, cuando la representación femenina era del 29%.

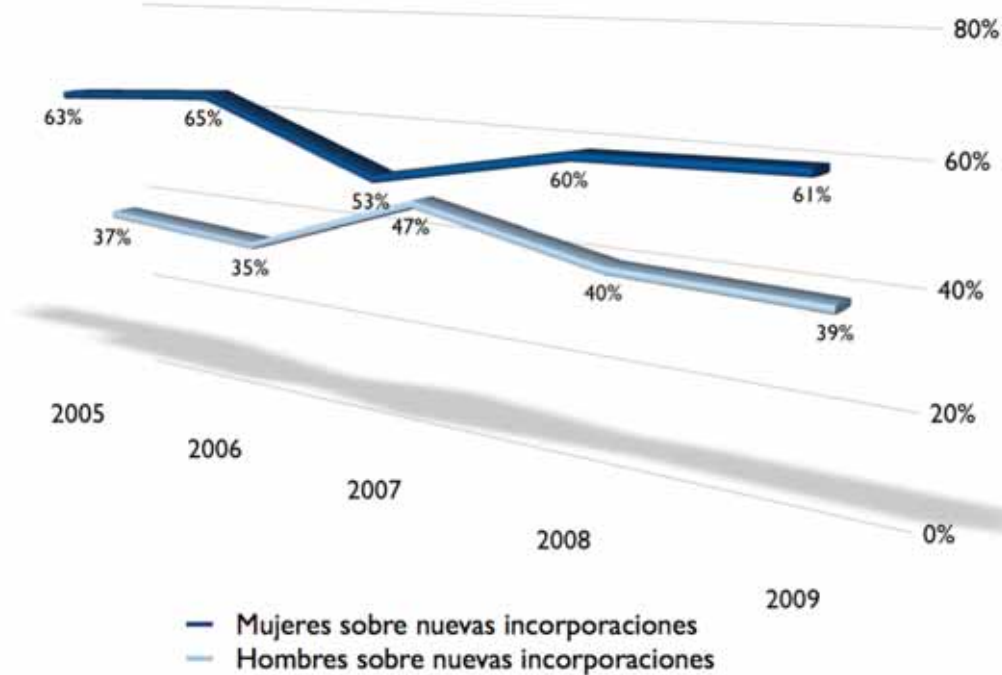
LA13 - DIVERSIDAD E IGUALDAD: DESGLOSE GENERAL LA PLANTILLA			
DESCRIPCIÓN	2009	2008	2007
Número de hombres	2.635	2.791	2.832
Número de mujeres	1.926	2.011	1.882
<b>% mujeres sobre la plantilla total</b>	<b>42%</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>
Ratio salarial hombre/mujer (LA14)	1	1	1
Promociones totales	317	526	595
Promoción femenina	162	236	265
<b>% de promociones de mujeres</b>	<b>51%</b>	<b>45%</b>	<b>45%</b>
Nº promociones en extranjero	1	0	0

### % empleo hombre mujer en Caixa Galicia



Con una tasa de contratación femenina media del 59% durante los últimos años, el número de mujeres en plantilla no se ha incrementado solamente en términos cuantitativos, sino que se ha fomentado su presencia en todos los niveles jerárquicos de la entidad. A diciembre de 2009, 1.138 mujeres, el 59% de la plantilla femenina, ocupaba puestos de responsabilidad.

## Incorporaciones en Caixa Galicia



### LA13 - EVOLUCIÓN PRESENCIA FEMENINA POR PUESTO DE RESPONSABILIDAD

	2009	2008	2007
Grupo 1 - Niveles I a V	29%	27%	25%
Grupo 1 - Niveles VI a X	52%	50%	46%
Grupo 1 - Niveles XI a XIII	64%	64%	63%
Grupo 2	6%	6%	10%
<b>Total mujeres sobre plantilla</b>	<b>42%</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>

En el ámbito de los órganos de gobierno de Caixa Galicia es destacable la ausencia de barreras a la incorporación femenina, lo que de modo natural genera una representatividad significativamente superior a la equivalente en órganos de administración de otras entidades mercantiles.

### LA 13 - COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DESGLOSADO POR GÉNERO

ÓRGANO DE GOBIERNO	NÚMERO MUJERES	MIEMBROS TOTALES	% DE MUJERES
Asamblea General	37	160	23%
Consejo de Administración	4	21	19%
Comisión de Control	2	9	22%
Comisión Delegada	0	7	0%

## Caixa Galicia aprueba en 2009 su Plan de Igualdad

Caixa Galicia se convirtió en 2009 en una de las primeras cajas de ahorros de implantación nacional en aprobar un Plan de Igualdad.

Este plan, que supera en cada uno de sus puntos lo exigido por la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, es fruto de dos años de negociaciones con la totalidad de la representación sindical y contempla avances en ámbitos como la formación, selección y contratación, promoción, retribución, conciliación de vida personal, familiar y laboral, tratamiento y prevención del acoso o buenas prácticas institucionales en materia de publicidad y comunicación, entre otros.

Entre las actuaciones más significativas para favorecer la conciliación, destacan los posibles cambios en las condiciones de trabajo para quienes tengan a su cargo menores de hasta 12 años o mayores dependientes, permisos retribuidos para cuestiones relacionadas con la salud, la maternidad, permiso retribuido de 9 meses con el 50% del salario para los supuestos de nacimiento o adopción de menores con discapacidad o en partos de trillizos, ampliación del permiso de paternidad hasta alcanzar los 28 días en 2011 y la posibilidad de sustituir la jornada partida por ordinaria en determinados supuestos, entre otras.

## Otros indicadores de diversidad

Con una edad y una antigüedad media de 42 y 15,07 años, Caixa Galicia cuenta con una plantilla fundamentalmente de nacionalidad española, país en el que mantiene 811 de sus 828 oficinas totales.

LA 13 - DIVERSIDAD E IGUALDAD: PLANTILLA POR INTERVALO DE EDAD			
EDADES	2009	2008	2007
Menores de 25	97	183	192
26 a 30	592	758	754
31 a 35	924	931	911
36 a 40	699	641	546
41 a 45	476	498	555
46 a 50	663	694	676
51 a 55	649	614	616
56 a 60	436	445	426
61 o más	25	38	38
<b>Total plantilla</b>	<b>4.561</b>	<b>4.802</b>	<b>4.714</b>

LA13: DIVERSIDAD E IGUALDAD: INDICADORES DE DIVERSIDAD EN PLANTILLA			
MAGNITUDES PLANTILLA	2009	2008	2007
Hombres	45	49	53
Mujeres	49	51	43
Plantilla Extranjero	94	100	96

## LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional

La política retributiva de **Caixa Galicia** no contempla, en ninguno de sus conceptos, diferenciación alguna por género, tal y como establece el convenio colectivo y confirma el diagnóstico efectuado por AENOR en el año 2008; y que ha servido de base para concretar el Plan de Igualdad aprobado y acordado en el año 2009 con la representación sindical.







# DIMENSIÓN SOCIAL: **DERECHOS HUMANOS**



El contexto jurídico en que Caixa Galicia desarrolla sus actividades garantiza y supera ampliamente las disposiciones normativas básicas en materia de derechos humanos. No obstante, forma parte del ideario de la entidad, por un lado, ajustar su actuación de acuerdo a lo establecido en el marco normativo al que se haya sujeta y, por otro, fomentar las buenas prácticas en materia de derechos humanos, tal y como se encuentra formalizado en los compromisos asumidos tras la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas o la Alianza Europea para la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa.

Adicionalmente al cuerpo legislativo Caixa Galicia incluye, en sus prácticas laborales y en sus políticas de contratación a proveedores y contratistas, directrices específicas que eviten la vulneración de los derechos humanos, en cualquiera de sus posibles manifestaciones.

## Indicadores del desempeño de derechos humanos

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

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

### HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia

En el año 2009 no se ha percibido ninguna irregularidad en el cumplimiento del código de conducta ni de las cláusulas sociales o ambientales que les afecta.

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

El contexto jurídico en que **Caixa Galicia** desarrolla sus actividades contempla y supera ampliamente las distintas disposiciones en materia de Derechos Humanos. No obstante, la plantilla de **Caixa Galicia** goza del conocimiento necesario en aspectos sensibles de la actividad financiera, como son la protección de datos, blanqueo de capitales y financiación de terrorismo, gestión del riesgo o protección del inversor. En el año 2009 el 34% de la oferta formativa se ha concentrado en áreas institucionales, normativas y de riesgos.

### HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas

En el año 2009 no se han producido incidentes de discriminación.

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

Además del convenio colectivo y legislaciones equiparables (en el caso de la plantilla ubicada en el extranjero) que disfruta toda la plantilla de **Caixa Galicia**, es destacable la aprobación en el año 2008 del Código Ético para profesionales de **Caixa Galicia**. Este, en su primer punto, sobre libertad sindical, establece lo siguiente:

Todos los empleados/as tienen el derecho a la libre sindicación, a la negociación colectiva, a la adopción de medidas de conflicto colectivo, huelga y reunión y participación en la Entidad. Los empleados/as no sufrirán ningún tipo de discriminación por su participación en estas actividades, ni podrá imponerse ninguna restricción a la libertad de asociación y al derecho de organización.

**Caixa Galicia** se abstendrá de propiciar y/o favorecer candidatura alguna de representantes del personal en los procesos de elecciones sindicales, elecciones de Órganos de Gobierno o cualesquiera otros procesos electorales correspondientes al ámbito laboral de la Caja y de sus empresas del grupo.

**Caixa Galicia** tampoco promoverá ni directamente ni a través de terceros, listas alternativas a los sindicatos o asociaciones de trabajadores y trabajadoras legítimamente constituidas, o que se puedan constituir, así como orientar el voto o favorecer de cualquier forma alguna candidatura en detrimento de las restantes.

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

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

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

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

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

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

## **HR9** Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas

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





# DIMENSIÓN SOCIAL: **SOCIEDAD**

La actividad financiera de **Caixa Galicia** se dirige bajo parámetros de profesionalidad que garantizan su solvencia y competitividad, alejándose de cualquier interés ajeno al de la propia entidad y conservando una especial diligencia en aquellas operaciones que puedan afectar al cumplimiento de sus fines fundacionales.

En esta línea, **Caixa Galicia** cuenta con los más sofisticados sistemas de gestión global del riesgo, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o protección de datos personales, sin perjuicio del cumplimiento normativo al que se haya sujeta la actividad de **Caixa Galicia**.

Estas prácticas constituyen la base sobre la que se construye el modelo de Responsabilidad Social de la entidad, concebido como un ejercicio de excelencia que se eleva por encima del cumplimiento estricto de las obligaciones jurídicas que la sujetan.

## Comunidad

### SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa

La actividad financiera de **Caixa Galicia** se concentra esencialmente en dar servicio a sus cerca de dos millones de clientes, en virtud de una red de 828 oficinas ubicadas en todas las provincias españolas. Adicionalmente, **Caixa Galicia** genera un valor adicional a través de su obra benéfico-social, constituido como un eficaz vehículo de vertebración sociocultural.

En 2009, **Caixa Galicia** destinó a Acción Social 55,9 millones de euros organizando e impulsando 4.937 actividades que alcanzaron un registro de más de 3,6 millones de beneficiarios. La reorientación de los objetivos estratégicos de la acción social puesta en marcha al inicio de 2009 -que centraba la actividad en torno a tres ejes: la protección social y el apoyo al empleo, la atención a los mayores y la promoción del conocimiento-, se ha traducido en un balance anual en que el 75,7% de la inversión se destinó a actividades sociales, asistenciales y laborales.

#### Obra Social Caixa Galicia

En 2009 la acción social de **Caixa Galicia**, a través de su Obra Social, priorizó en sus acciones aquellas que contribuían a la creación de empleo, impulsando el autoempleo a través del servicio de apoyo al emprendedor y del programa de microcréditos.

La cuarta convocatoria de ayudas sociales permitió la inversión de 550.000 euros en un total de 31 proyectos destinados a más de 35.000 personas del ámbito de la discapacidad y, en situación de exclusión social.

En el ámbito del voluntariado y la solidaridad, la actividad más visible fue la exposición itinerante, Solidarízate, una iniciativa en la que participaron 142 ONG y que consiguió captar 1.000 nuevos voluntarios gallegos interesados en colaborar con ONG.

Los mayores siguen siendo centro de interés para **Caixa Galicia**. En su red de centros de mayores los 41.000 socios han participado este año en 100 actividades diferentes y 200.000 prestaciones de servicios. Además, la Obra Social ha trabajado durante 2009 para incrementar la oferta de más de 500 plazas geroasistenciales que tiene en sus cuatro centros gerontológicos y ha continuado con una inversión de cuatro millones de euros, avanzando en la promoción de la investigación biomédica y la formación gerontológica.

La actividad de promoción económica y fomento de los sectores productivos se ha desarrollado a través de acuerdos con Administraciones Públicas y entidades con fines concurrentes, como cámaras de comercio, clusters sectoriales, asociaciones empresariales y otras entidades. Destaca el convenio con la Confederación de Empresarios de Galicia para apoyar la internacionalización de las empresas gallegas.

## Fundación Caixa Galicia

La Fundación Caixa Galicia celebró el pasado año su veinte aniversario con una completa oferta cultural formada por 2.259 actividades en las que participaron, a lo largo del año, 843.924 personas.

Las principales exposiciones celebradas este año recibieron un importante número de visitas. Las muestras más atractivas en 2009 fueron las de Ruth Mathilda Anderson, El bodegón español en el Prado y Maruja Mallo.

Otra de las novedades más destacadas de la programación de la Fundación Caixa Galicia en 2009 fue la realización del ciclo '20 años de cultura gallega', que reunió a los protagonistas de las artes plásticas, de las letras, de la música, de la danza, del teatro y de la arquitectura y el urbanismo gallegos en diferentes mesas redondas, para celebrar el veinte aniversario de la entidad cultural.

## Corrupción

### SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción

SO2 - PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN.				
	UNIDAD	2009	2008	2007
Número de unidades de negocio en la caja	nº	828	891	893
Número unidades de negocio analizadas respecto a riesgos de fraude interno	nº	239	198	242
% unidades de negocio analizadas respecto a riesgos de fraude interno	%	28,86%	22,22%	27,10%
Número de comunicaciones de operaciones sospechosas por blanqueo	nº	17	6	4
Auditorías a sociedades del Grupo Caixa Galicia	nº	1	3	1

### SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización

En el año 2009, un total de 1.191 profesionales de diversas especializaciones funcionales han recibido formación específica en políticas y procedimientos anti-corrupción. De ellos, 56 personas eran administrativos de la red comercial, 596, responsables de la red comercial, 375 de la red de empresas, 24 analistas del área de prestación de servicios (servicios centrales) y 240 gestores especializados.

SO3_ PORCENTAJE DE EMPLEADOS FORMADOS EN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTI-CORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN				
	UNIDAD	2009	2008	2007
Profesionales que han recibido formación anti-fraude o vinculados a blanqueo de capitales	nº	1.191	267	345
	%	25%	6%	7%



## S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

En el año 2009 no se han producido incidentes relacionados con la corrupción.

## Política Pública

### S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"

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

Los órganos de gobierno de la entidad están compuestos por un 25% de asignado a corporaciones municipales, 40% a impositores, 25% a entidades de interés social y 10% a personal. La única excepción corresponde a la Comisión de Control de **Caixa Galicia**, que en virtud de la resolución de 17 de julio de 2009 dictada por la Consellería de Facenda de la Xunta de Galicia, ha incorporado a un representante de la Comunidad Autónoma de Galicia con voz y sin voto.

En lo que respecta a los ayuntamientos, todos los representados en los órganos de gobierno cuentan en sus territorios con alguna oficina operativa de la entidad. Su representación se determina, por una parte, proporcionalmente a su volumen de depósitos, y otra, aleatoriamente por sorteo ante notario.

No obstante, es voluntad de **Caixa Galicia** el mantener una relación próxima de colaboración con todos los agentes sociales públicos o privados, bien a través de convenios o colaboraciones, con el fin de favorecer el desarrollo socioeconómico de la Comunidad.

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

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

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

El saldo vivo a 31 de diciembre de 2009 de las operaciones de crédito con grupos políticos con representación en las corporaciones locales que han participado en el proceso electoral de **Caixa Galicia** asciende a 3.599 miles de euros.



## Comportamiento de competencia desleal

### **SO7** Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados

En el año 2009 no se ha producido ningún tipo de acción por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

## Cumplimiento normativo

### **SO8** Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

En el año 2009 no se han producido sanciones o multas, monetarias o no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones, que puedan considerarse significativas.





# DESEMPEÑO **PRODUCTOS**

Forma parte de los valores corporativos de Caixa Galicia el servicio al cliente, entendido este como la voluntad de la entidad por convertir al cliente en el centro de la actuación empresarial, satisfaciendo sus necesidades a través del análisis y anticipación de sus expectativas.

Para ello, el modelo gestión de Caixa Galicia pretende ofrecer a sus clientes una oferta de productos de calidad, innovadores y ajustados a su requerimientos específicos, trasladándoles información veraz y suficiente para una toma de decisiones objetiva e independiente, y poniendo a su disposición los canales adecuados para gestionar con eficacia la resolución de cualquier conflicto que pueda surgir.

Asimismo, Caixa Galicia está en disposición de articular un espíritu de mejora continua que se traduzca en una optimización permanente de sus procesos y servicios, para lo que dispone de una adecuada tecnología y una plataforma multicanal que favorezca la atención personalizada y profesional a sus clientes.

## Salud y Seguridad del cliente

**PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación**

Atendiendo a la singular naturaleza de los servicios financieros prestados por **Caixa Galicia**, las principales exigencias en materia de seguridad que concentran la atención de la entidad están en las instalaciones y sistemas informáticos, por ser estos los dos principales canales de intermediación entre la entidad, sus profesionales y la clientela.

Para ello, **Caixa Galicia** se ha dotado de un sistema de seguridad global y de primer nivel que, además de la protección de sus clientes y profesionales, contempla aquellas actuaciones encaminadas a combatir y eliminar las diferentes amenazas y riesgos potenciales que pueden afectar al patrimonio, imagen y operativa de la entidad o que supongan un riesgo para la seguridad ciudadana.

La madurez alcanzada por el sistema de seguridad es fruto de un ambicioso trabajo que ha involucrado a múltiples áreas de la entidad y que a día de hoy ha permitido situar a **Caixa Galicia** como un referente en el sector financiero, con logros especialmente destacables como los siguientes:

- **Caixa Galicia** es la institución financiera de rango nacional con menor índice de atracos de todo el sector y la segunda en haber finalizado todos los procedimientos de prevención y actuación en esta materia.

Para ello se ha definido un modelo de evaluación del riesgo de atraco exclusivo para cada oficina, en el que además de las condiciones de seguridad se ha analizado el nivel de exposición al riesgo de cada uno de sus efectivos. Con esta información se han optimizado las instalaciones, se ha diseñado un módulo formativo disponible para toda la plantilla y un procedimiento de Prevención de Riesgos Laborales que contempla las medidas oportunas para las personas víctimas de asaltos. Esta formación se contempla con módulos específicos sobre seguridad, como son la atención a emergencias por incendios y actos antisociales.

- **Caixa Galicia** es la primera entidad financiera española que ha elaborado un Plan de Autoprotección único y personalizado para cada centro de trabajo.

Se trata de un protocolo disponible para toda la plantilla que incorpora toda la información necesaria para responder a una situación de emergencia, insistiendo en las medidas preventivas necesarias así como en los medios técnicos puestos a su alcance (ubicación, funcionamiento y uso).

- La banca electrónica de **Caixa Galicia, Caixa Activa y Caixa Gestión**, es la primera de España en obtener la certificación de calidad ISO 20000, un estándar de prestigio internacional que constata que la tecnología de **Caixa Galicia** mantiene excelentes niveles de fiabilidad, seguridad y de calidad, como lo demuestra el hecho de

que no haya fructificado ningún ataque informático a la entidad en los últimos cinco años o que, desde junio del 2009 se haya reducido prácticamente a cero el correo spam recibido en las cuentas de **Caixa Galicia**. En el primer semestre de 2010 se amplió esta certificación a todos los cajeros de la entidad.

- También es destacable en este sentido la certificación CMMI en nivel 4, según el cual se garantiza que **Caixa Galicia** dispone de un modelo de trabajo definido, maduro y eficaz para el desarrollo de software. **Caixa Galicia** fue la primera entidad financiera en el mundo en obtener este nivel de madurez, lo que alcanzó nuevas cotas de excelencia en el ejercicio 2010, en que consiguió el nivel 5, el máximo de la escala.
- **Caixa Galicia** fue la primera entidad financiera de española en permitir la contratación electrónica con el DNIe y otros certificados reconocidos. Con la firma electrónica se avanza hacia el derecho de los ciudadanos al uso de medios telemáticos seguros y eficientes en sus relaciones con la administración pública.

## PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

En el año 2009 no se han producido incidentes significativos relacionados con la salud y seguridad del cliente, si bien se muestran a continuación las principales magnitudes de las reclamaciones totales presentadas en el Servicio de Atención al Cliente (SAC), por ser esta la principal vía habilitada para los clientes que deseen gestionar posibles incidencias.

En el año 2009 fueron aceptadas a trámite un total de 3.825 reclamaciones, de las que 2.533 fueron favorables a clientes. El hecho de que se haya experimentado un incremento de reclamaciones presentadas por los clientes, al tiempo que han descendido las resoluciones favorables a ellos, debe contextualizarse en buena medida en la situación económica actual.

El deterioro de la economía española a lo largo del último ejercicio genera una mayor negatividad con cualquier discrepancia o incremento en las tarifas y comisiones aplicables a cualquier operación. Asimismo, el actual contexto y los esfuerzos en educación financiera impulsada desde diversos ámbitos, incluso desde el sector financiero, ha mejorado el conocimiento de la clientela de los diversos mecanismos puestos a su disposición para la defensa de sus legítimos derechos.

PR2 - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE			
RECLAMACIONES PRESENTADAS	2009	2008	2007
Total reclamaciones presentadas en la entidad	3.334	2.971	3.146
Reclamaciones presentadas a través de organismos	491	316	196
<b>Total</b>	<b>3.825</b>	<b>3.287</b>	<b>3.342</b>

PR2 - RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES			
TIPO DE RESOLUCIÓN	2009	2008	2007
Reclamaciones resueltas a favor del cliente	2.533	2.685	2.067
Número reclamaciones con devolución de importes	526	395	426
Importes devueltos (miles de €)	475	225	285
<b>Tiempo medio de resolución (días)</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

## MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES REGISTRADAS EN EL EJERCICIO

CONCEPTOS	2009	2008	2007
Operaciones activas	524	487	333
Operaciones pasivas	1.242	475	474
Otros productos bancarios	998	551	433
Servicios de cobro y pago	145	194	203
Servicios de inversión	266	251	229
Seguros y fondo de pensiones	173	215	144
Varios	477	1.114	980
<b>Total</b>	<b>3.825</b>	<b>3.287</b>	<b>2.796</b>

## RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES CURSADAS A TRAVÉS DE ORGANISMOS

RESULTADO DE LA RECLAMACIÓN	2009	2008	2007
Resolución favorable al cliente	30	14	8
Resolución favorable a Caixa Galicia	258	144	97
Pendientes de resolución	203	21	32
<b>Total resoluciones*</b>	<b>491</b>	<b>179</b>	<b>137</b>

\* No todos los organismos emiten resoluciones

## Etiquetado de productos y servicios

**PR3** Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos

Como una de las principales novedades en los últimos años en relación a la información de productos y servicios financieros, destaca la implantación de la **Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros** (conocida como **MiFID**), que ha trasladado importantes cambios en relación a la comercialización de productos de inversión.

Uno de los objetivos fundamentales de dicha normativa, ya traspuesta a la legislación española, es incrementar la protección del inversor bajo tres principios básicos, en función de los cuales, las entidades financieras deben:

- Actuar de forma honesta, imparcial y profesional, en el mejor interés de sus clientes,
- Proporcionar información imparcial, clara y no engañosa a sus clientes, para que éstos puedan comprender los productos y servicios de inversión y tomar sus decisiones de manera informada,
- Prestar servicios y ofrecer productos de inversión, de modo que sólo contraten productos o servicios que resulten adecuados para ellos.

En esta línea, **Caixa Galicia** clasifica a todos sus clientes de servicios y productos de inversión en alguna de las categorías previstas en la normativa, concediendo la mayor protección, de acuerdo con lo establecido legalmente, a los clientes minoristas, categoría en la que se encuentran la mayoría de los clientes.

Se ha elaborado información completa sobre las características, riesgos y costes de los productos que se ofrecen que es entregado a todos clientes, reales y potenciales, antes de la contratación de los servicios y productos de inversión.



Con objeto de ayudar al cliente en su toma de decisiones, en los casos establecidos en la normativa, solicita a los clientes información para determinar la adecuación del producto. El grado de protección dispensado a cada cliente depende, no sólo de la clasificación que le haya sido otorgada, sino de la complejidad de los productos y servicios, y de su capacidad para comprender su naturaleza y riesgos.

Durante el ejercicio 2009, se han adaptado los criterios de interpretación de la legislación aplicable de acuerdo con una carta remitida por la Comisión Nacional del Mercado de Valores de aclaración de conceptos legales. Esto ha supuesto la implantación de una herramienta de asesoramiento en materia de inversión sobre carteras de fondos, así como el rediseño del Portal de Productos y el desarrollo de un nuevo test de conveniencia, que se implantarán a lo largo del ejercicio 2010.

Adicionalmente, se han formalizado los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de los principios establecidos por la normativa en la gestión y ejecución de las órdenes de inversión, facilitando la información más completa y gestionando los conflictos de interés que pudiesen surgir, de modo que siempre prevalezca el interés de los clientes.

#### **PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes**

De acuerdo a la clasificación exigida por el Banco de España, no es posible cuantificar explícitamente el número de reclamaciones según los atributos solicitados en este indicador. No obstante, se podrían asimilar a este las 540 reclamaciones que han denunciado mala información o asesoramiento antes de la contratación.

#### **PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente**

El modelo de gestión de Caixa Galicia gira en torno a unos valores corporativos que establecen, en uno de sus puntos, la voluntad de convertir al cliente, interno y externo, en el centro de la actuación empresarial y de satisfacer sus necesidades a través del análisis y anticipación de sus expectativas, poniendo en marcha las actitudes y acciones necesarias para ello.

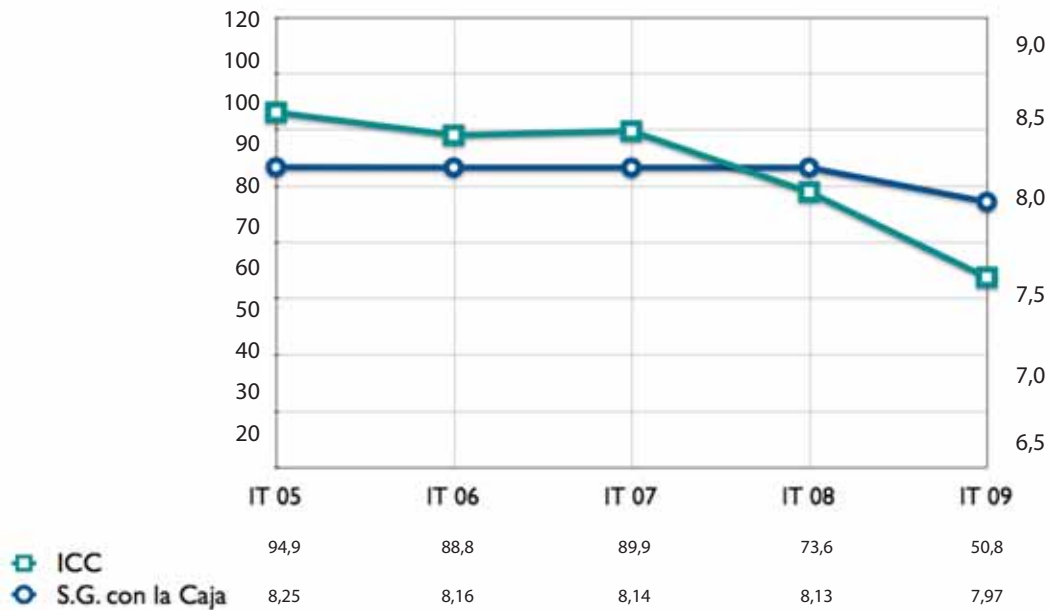
Este compromiso se manifiesta en los múltiples desarrollos implantados a todos los niveles de la entidad, desde el ámbito formativo, con formación específica de calidad comercial para los profesionales de la Caixa Galicia, hasta la propia configuración de los canales y servicios puestos a disposición de la clientela, los cuales se encuentran sujetos a un nivel de exigencia superior al establecido legalmente, en virtud de las diversas certificaciones asumidas por la entidad (véase indicador 4.12).

En lo que se refiere a la satisfacción del cliente se ha continuado con los estudios de Benchmarking de satisfacción de clientes promovido por la comisión de calidad de CECA (Confederación de Cajas de Ahorro Españolas).

Partiendo de los 8,13 puntos alcanzados en 2008, se constata en sus conclusiones la tendencia iniciada en el año 2007, en que la situación económica apuntaba un progresivo deterioro de la percepción del consumidor, lo que se ha traducido en una mayor insatisfacción hacia Caixa Galicia en el ejercicio 2009. No obstante, la puntuación alcanzada de 7,97 puntos sobre 10 constituye una base optimista sobre la que apuntalar unas saludables relaciones de confianza entre la entidad y sus clientes.



## Satisfacción General Caixa Galicia Vs ICC (Índice de Confianza del Consumidor español)



## Comunicaciones de marketing

**PR6** Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios

De acuerdo con la Orden de 31 de mayo de 2006, por la que se regula la publicidad de las Cajas de Ahorro de la Consellería de Economía e Facenda de la Xunta de Galicia, **Caixa Galicia** envía todas las campañas y comunicaciones publicitarias, bien para su aprobación o bien a título informativo, (en función del contenido de las mismas de acuerdo con la mencionada Orden) a la Xunta de Galicia.

Igualmente, las campañas con contenido económico-financiero son enviadas a la Junta de Castilla y León en aquellas comunicaciones que afectan al territorio de esta Comunidad Autónoma.

**Caixa Galicia** cumple además con la obligatoriedad de enviar al Banco de España la publicidad que contenga información económico-financiera.

Todos estos requisitos se aplican también para los diferentes canales de comunicación que la entidad emplea y, de manera especial, en la información publicada en sus webs.

**Caixa Galicia** no se ha adherido a ningún código voluntario sobre marketing o publicidad.

**PR7** Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

Durante el año 2009 no se ha producido ningún tipo de incidencia o infracción de la normativa sobre marketing y publicidad.

## Privacidad del cliente

**PR8** Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes

PR8 - RECLAMACIONES SOBRE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES			
CONCEPTO	2009	2008	2007
Número total de reclamaciones relativas al respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	71	59	74

Las reclamaciones recogidas bajo el epígrafe LOPD (Ley orgánica de protección de datos), engloban casuística muy diversa, sin embargo las más numerosas son las relativas al ejercicio del derecho de acceso, rectificación, denegación a cesión o cancelación total de datos personales en los ficheros de Caixa Galicia. Asimismo, se incluyen también bajo este epígrafe reclamaciones en las que, excepcionalmente, los clientes refieren supuesta falta de discreción por parte de los empleados o manifiestan su disconformidad en la recepción de información publicitaria o promocional.

Durante el año 2009, ninguna reclamación en materia de protección de datos ha comportado la incoación a Caixa Galicia de expediente o procedimiento administrativo sancionador por la Agencia Española de Protección de Datos.

## Cumplimiento normativo

**PR9** Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización

En el año 2009 no se han producido multas relativas al suministro de servicios financieros.





# SUPLEMENTO ESPECÍFICO **DEL SECTOR FINANCIERO**

Desde la aprobación en el año 2008 del suplemento específico para el sector financiero por el Global Reporting Initiative, Caixa Galicia incorpora en su informe de Responsabilidad Social Corporativa una serie de indicadores específicos de su actividad.

Con los indicadores que se exponen a continuación, Caixa Galicia completa la visión de sus magnitudes en áreas tan diversas como el control de riesgo, oferta de productos sociales y ambientales, la inclusión financiera o la educación financiera, entre otros.

## Enfoque de gestión sector financiero

### FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio

#### Política Ambiental

Desde el ejercicio 2006 Caixa Galicia guía su compromiso con patrimonio natural en torno a su Política Ambiental, que establece tres ejes fundamentales de actuación:

##### En el ejercicio de su propia gestión interna

- Asumiendo como parte de su cultura interna el respeto por el medio ambiente, articulando programas de mejora continua que contribuyan a esta premisa, y proporcionando los recursos necesarios.
- Estableciendo procedimientos y objetivos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos, y la revisión de sus infraestructuras y procesos bajo parámetros de prevención de la contaminación y estricto cumplimiento legal.

##### En la prestación de servicios financieros

- Apostando por la inversión y financiación en proyectos, como energías renovables y de eficiencia energética, que permitan la reducción del impacto ambiental local o global.
- Garantizando el cumplimiento de los acuerdos e iniciativas a las que la entidad se suscriba en este ámbito.

##### En las actuaciones de difusión social

- Favoreciendo, desde su Obra Social o a través de colaboraciones institucionales, la gestión del conocimiento enfocada a la sostenibilidad, así como la promoción de conductas responsables y respetuosas con el medio natural.
- Trasladando sus principios y buenas prácticas ambientales a su cadena de suministro, manteniendo una especial vigilancia en las actividades realizadas en los centros de trabajo de **Caixa Galicia**.
- Concienciando e implicando a todos los profesionales que trabajan en Caixa Galicia, para que actúen bajo criterios de respeto ambiental, poniendo a su disposición los medios necesarios para ello.

#### Política benéfico-social

La obra benéfico-social es uno de los principales instrumentos con que Caixa Galicia contribuye a la vertebración socio-cultural de su entorno, lo cual se lleva a cabo en sintonía con los siguientes principios:

- Contribuir al desarrollo económico y social, incorporando este atributo como uno de los elementos a tener en cuenta en la selección de proyectos de inversión.
- Aportar enfoques novedosos y desarrollar una función de motor intelectual.
- Anticiparse a la detección de problemas emergentes de la sociedad y contribuir a su tratamiento.

- Mantener un fuerte compromiso en sus actuaciones durante el ciclo de vida de las necesidades a las que da respuesta, desarrollando la experiencia necesaria hasta que la sociedad genere los instrumentos para tratar estos problemas de forma longitudinal.
- Fomentar la participación social y el asociacionismo, haciendo un especial énfasis en colaborar con aquellas personas u organizaciones que ayudan a terceros.
- Impulsar distintas formas de colaboración con instituciones que aporten contenido a los distintos programas.
- Potenciar los servicios que ofrece la red de centros propios, optimizando sus recursos para llegar a un mayor número de personas.
- Desarrollar iniciativas de forma complementaria a la actuación de organizaciones ya existentes, y actuar de forma subsidiaria sólo en aquellas áreas no cubiertas por éstas.
- Respetar al medio ambiente, apoyando proyectos que aporten mejoras en la protección y conservación del patrimonio natural y procurar en sus procesos internos la adopción de medidas respetuosas con el medio ambiente.

Este enfoque encuentra también su reflejo en la dimensión financiero, cuya orientación social también se percibe en iniciativas de inclusión financiera o en el diseño de productos y servicios diseñados específicamente para colectivos con necesidades singulares.

## FS2 Procedimientos para la evaluación y control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio

En la actualidad no existe un procedimiento formalizado que evalúe y controle los riesgos sociales y ambientales más allá de los convencionales análisis de riesgos bancarios.

No obstante, en aquellas operaciones significativas que bien por dimensión, características o tipo de sector, puedan implicar un riesgo social o ambiental relevante son objeto de los pertinentes análisis específicos.

Sin perjuicio de lo anterior, **Caixa Galicia** continúa atenta a todas aquellas novedades y mejoras de carácter técnico, procedimental, legislativo, etc. que haga posible la integración de dichas variables sociales y ambientales en el control de riesgo global de la entidad.

## FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales que se incluyen en contratos o transacciones

En coherencia a lo expuesto en el apartado anterior, **Caixa Galicia** no monitoriza a sus clientes más allá del adecuado cumplimiento de las obligaciones contraídas.

## FS4 Proceso para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio

El recurso a las nuevas herramientas informáticas y tecnologías de la información ha permitido implementar distintos procedimientos y trasladar a la plantilla de **Caixa Galicia** los conocimientos necesarios para su correcto desempeño.

Fundamentalmente, ha sido a través de la intranet, conocida como Diario Caixa, la que ha permitido dar soporte y difusión a las diversas iniciativas que se han impulsado desde diversas áreas, facilitando información y formación universal a toda la plantilla en aspectos tan diversos como los productos de financiación ambiental, el proyecto Cero Papel -que con-



juga eficiencia operativa con ahorros de papel-, productos diseñados para colectivos específicos (mayores, jóvenes, amas de casa, inmigrantes...), etc.; sin menoscabo de la formación especializada que se facilita a empleados y empleadas con competencias específicas.

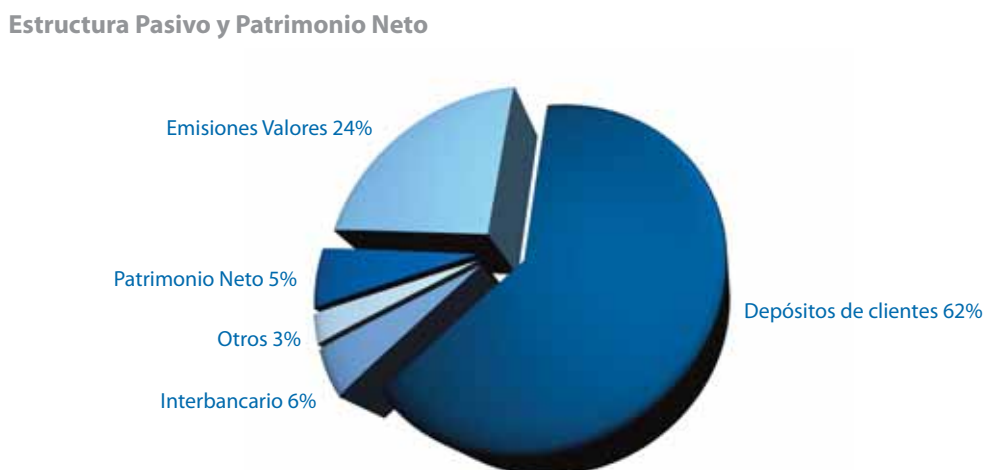
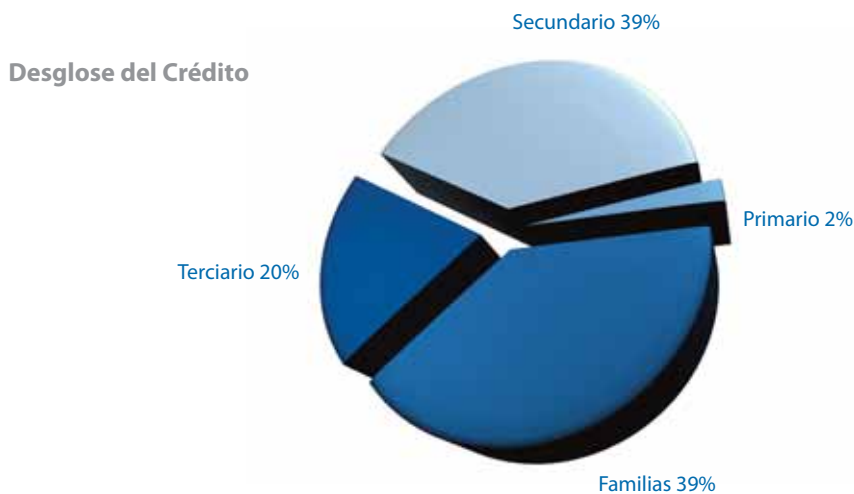
### FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales

La contribución de **Caixa Galicia** al bienestar social y a la protección del medio ambiente es un ejercicio transversal que involucra a toda la organización, tanto desde su enfoque financiero, sociocultural como desde su presencia en iniciativas empresariales de interés general. Esta información se desarrolla en los epígrafes siguientes.

## Indicadores de desempeño sector financiero

### FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región en concreto, la dimensión y el sector

La actividad primordial del grupo **Caixa Galicia** es la banca minorista, centrada básicamente en captación de recursos, concesión de financiación y prestación de servicios complementarios a las familias, a las empresas y a las administración públicas.





La actividad de **Caixa Galicia** tiene lugar fundamentalmente en España, con 811 oficinas operativas. Adicionalmente cuenta con 17 oficinas ubicadas en 11 países, en apoyo, fundamentalmente, a los procesos de internacionalización de las empresas gallegas y españolas.

A diciembre de 2009, **Caixa Galicia** contaba con 11.500 clientes en el área internacional, con 9.200 millones de euros en volumen de negocio y 238 millones de euros en operaciones formalizadas.

## FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito

### Productos específicos: Apoyo a PYMES y nuevos emprendedores

Caixa Galicia mantiene líneas de financiación y servicios específicos para fomentar y promover los proyectos de auto-empleo y nuevos emprendedores, motor básico para la creación de industria y generación de empleo. En el año 2009, el 70% de la nueva financiación estuvo dirigida a empresas, a través de líneas de negocio diversas, cuyos ejemplos más representativos son:

<b>AUTONOMOS, PYMES Y NUEVOS EMPRENDEDORES</b>	
<b>LÍNEAS DE FINANCIACIÓN EMPRENDEDORES</b>	
	Financiación a nuevos emprendedores, tanto con prestación de servicios propia como con intermediación de líneas ICO e IGAPE.
<b>SERVICIO DE AYUDA A EMPRESAS</b>	
	Servicio de apoyo para solicitud de ayudas y subvenciones empresariales. Incluye asesoramiento gratuito y tramitación integral.
<b>CUENTA SOLUCIONES PYMES</b>	
	Servicio integral al cliente empresa, compuesto por un conjunto de productos y servicios específicos para Pymes: transferencias gratuitas, tarjetas, E-Infirma, Servicio de Alertas Empresas, descuentos en operaciones activo, etc.
<b>AYUDAS DE LA POLÍTICA AGRARIA COMÚN (PAC)</b>	
	Colaborando en la tramitación de las subvenciones europeas de Política Agraria Común, a través del Fondo Galego de Garantía Agraria (FOGGA) de la Xunta de Galicia, y de la Junta de Castilla y León.

### Productos específicos: Familias

<b>FAMILIAS: PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS</b>	
<b>VIVIENDA SOCIAL</b>	
	Firma de convenios, con la Administración Central y con diversas Autonomías para facilitar el acceso a la vivienda.
<b>CAIXA PORVENIR</b>	
	Seguro de ahorro jubilación, gestionado por la Mutualidad Caixa Galicia, destinado a fomentar el ahorro de las amas de casa gallegas. Se trata de la única fórmula de ahorro para la jubilación con la calificación de Jubilación Mutua protegida, otorgada por la Xunta de Galicia. La Mutualidad ha consolidado productos específicos y condiciones ventajosas para los titulares.
<b>CONVENIO CON FAMILIAS NUMEROSAS</b>	
	Convenio con la Asociación Gallega de Familias Numerosas por el que se brindan productos específicos en condiciones especiales.

#### **CAMPAÑA DOMICILIACIÓN DE NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES:**

Seguro de Protección de Ingresos Los clientes que domiciliaron por primera vez su nómina o seguro social en Caixa Galicia han tenido acceso a un Seguro de Protección de Ingresos exclusivo a través del cual se ofrece protección frente al desempleo y o baja laboral por incapacidad temporal.

En estos supuestos, el cliente recibe una renta mensual de 600 euros al mes. La cobertura es de 12 meses consecutivos y 18 alternos, lo que le permitirá seguir afrontando sus gastos mientras busca solución a su situación. Para ello, se contrata un seguro de protección de ingresos cuyo coste el primer año lo asume la propia Caja.

#### **SEGURO DE PROTECCIÓN DE INGRESOS**

Para los clientes de Caixa Galicia, se comercializó un seguro de características similares en condiciones de contratación especiales. La acción se centró principalmente en clientes con nómina y clientes con operaciones de activo en vigor que no estaban cubiertas por un Seguro de Pagos Protegidos, aunque se extendió hacia otros colectivos.

#### **SEGURO DE PAGOS PROTEGIDOS: CONVENIO XUNTA**

El Convenio firmado con la Xunta de Galicia permitió optar a los clientes de Caixa Galicia que habían contratado una operación de activo, a la subvención de la prima de un seguro de pagos protegidos. Los clientes se benefician de las ventajas inherentes a este tipo de seguro en caso de que lo precisen como consecuencia de desempleo, estando protegidos a través de un seguro subvencionado.

### **Productos específicos: Jóvenes**

Tradicionalmente **Caixa Galicia** viene fomentando el ahorro infantil y joven y desarrollando productos específicos a través del programa Netclub.

#### **JÓVENES: PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS**

##### **PRODUCTOS DE AHORRO NETCLUB**

Libreta Netclub, además de condiciones financieras especiales, los titulares reciben puntos canjeables fundamentalmente por libros para fomentar la afición a la lectura.

Biasegurado Netclub, plan de ahorro sistemático para los más pequeños, con interesantes coberturas de riesgo para los progenitores.

##### **VISA ELECTRÓN NETCLUB**

Tarjeta de débito gratuita para jóvenes de entre 18 y 25 años que les permite participar en promociones y sorteos exclusivos, y que cuenta con diversos seguros asociados.

##### **PRÉSTAMO JOVEN ESTUDIOS**

Préstamo destinado, exclusivamente, a financiar los gastos de estudios de postgrado (Masters, Doctorados, etc.), para jóvenes entre 18 y 35 años.

##### **PRÉSTAMO JOVEN EMPRENDEDOR**

Modalidad dirigida a jóvenes de entre 18 y 35 años que tengan carácter emprendedor y quieran llevar a cabo algún proyecto empresarial.

##### **PRÉSTAMO PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON XUNTA DE GALICIA**

Convenio de colaboración con la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria dirigido a financiar los estudios universitarios de los estudiantes gallegos, tanto dentro como fuera de Galicia.

##### **BOLETÍN NETCLUB**

Boletín quincenal, gratuito y que muestra la actualidad de los jóvenes en 4 secciones: citas, deportes, música y entrevistas.

##### **CONCURSO Y CONCIERTOS NETCLUB**

Concursos mensuales en la Web dirigidos al colectivo más joven, en el que han participado más de 8.000 jóvenes.

## Productos específicos: Dependientes y tercera edad

Caixa Galicia es consciente de las dificultades financieras de las personas mayores para satisfacer sus necesidades, por lo que ha desarrollado productos financieros que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

DEPENDIENTES Y TERCERA EDAD: PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS	
<b>BIASEGURADO RENTA</b>	Seguro de ahorro a largo plazo que, a cambio de una aportación inicial, permite obtener una renta mensual vitalicia con rentabilidad garantizada. Dirigido a clientes a partir de 55 años.
<b>HIPOTECA INVERSA: RENTA VIVIENDA CAIXA GALICIA</b>	Producto destinado a complementar las rentas de los mayores mediante una hipoteca sobre su vivienda. El titular puede optar por dos fórmulas; o bien percibir una renta vitalicia reversible que posteriormente pasa al beneficiario designado, o bien una renta vitalicia pura sin reversión.
<b>CAIXA GALICIA ASISTENCIA</b>	Servicio de Teleasistencia Domiciliaria que Caixa Galicia ofrece a sus clientes en condiciones especiales. Este es un sistema de ayuda en el hogar para personas que requieren atención inmediata durante todo el día.
<b>TARJETA VISA ELECTRÓN DORADA DE RENFE</b>	Dirigido a personas mayores de 65 años, pensionistas o sus acompañante, permitiéndoles disfrutar de importantes descuentos de hasta un 40% en el precio de todos los billetes de tren en RENFE.
<b>SERVICIOS OCIO</b>	Prestados a través de la red de Centros de Mayores de Caixa Galicia, con una oferta avanzada de actividades y servicios, funcionalmente adaptados y accesibles. Buscan entretenimiento, mejorar la calidad de vida de los usuarios y la adquisición de determinados conocimientos y habilidades para participar plenamente en la vida social que les rodea.

## FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito

En los últimos años **Caixa Galicia** ha llevado a cabo dos emisiones de bonos de Titulización 'Bonos Serie E2' (Bonos Eólicos) emitidos por AYT FONDO EÓLICO, FONDO DE TITULIZACION DE ACTIVOS.

Ambas emisiones han supuesto un importe total de 15,3 millones de € y se corresponden con la financiación de diversos parques eólicos ubicados en las provincias de A Coruña y Lugo, con la particularidad de que en la suscripción se ha dado preferencia a las peticiones realizadas por los residentes en los ayuntamientos donde se ubican los parques, dado que el fin del Fondo de Titulización es trasladar el rendimiento económico de los parques a las zonas donde están emplazados. Tienen una parte de interés mínimo y un interés variable vinculado a la producción de energía de los parques financiados.

También con enfoque ambiental es destacable en 2009 la comercialización de un seguro de responsabilidad ambiental, obligatorio desde enero 2010 para cierta tipología de empresas cuyas actividades representan riesgo ambiental. La ley establece la obligatoriedad de contar con una garantía financiera (seguro, fondo o aval) que asegure que, en caso de siniestro, la empresa pueda responder y reparar el daño medioambiental causado, que en su caso lo derivará al seguro en caso de tenerlo contratado.

## FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos

### Auditorías ambientales

Anualmente se analiza la vigencia y cumplimiento del sistema de gestión ambiental de **Caixa Galicia**, iniciado en el año 2006. Desde entonces se han certificado 12 centros singulares en ISO 14001, de los cuales, nueve de ellos, ubicados en Galicia, se han inscrito en el registro comunitario EMAS. Estas auditorías confirman el adecuado cumplimiento por parte de **Caixa Galicia** de sus obligaciones legales en materia ambiental, al tiempo que permite contrastar la mejora continua de un sistema de gestión que ha sido extrapolado al 55% de la red de oficinas.

### Auditorías sociales

En cuanto a los procedimientos de evaluación de políticas sociales internas es destacable la auditoría que anualmente verifica la adecuación del sistema de salud y seguridad a la norma OHSAS 18001. Esta norma de reconocido prestigio internacional es aplicada al 100% de la plantilla y centros de trabajo desde el año 2007.

Por otro lado, la política de la obra benéfico-social **Caixa Galicia** es revisada anualmente por auditores independientes, en tanto en cuanto la liquidación y presupuestos de Obra Social **Caixa Galicia** está integrado en el informe de gestión de la entidad.

### Auditorías de procedimientos de evaluación de riesgos

El área de auditoría interna de **Caixa Galicia** tiene entre sus cometidos la evaluación de los procedimientos de control interno de riesgos. El alcance habitual de las tareas de auditoría para los distintos riesgos analizados es el siguiente:

- **Riesgo de Crédito**

Anualmente se realiza una auditoría general sobre los procedimientos de seguimiento de riesgo de crédito, con especial atención a su correcta contabilización (clasificación contable y cobertura de provisiones suficiente), a través de un proceso muestral. En las visitas a las oficinas, se analizan igualmente las operaciones, verificando el cumplimiento normativo y su valoración en términos de calidad crediticia.

- **Riesgo de mercado e interés**

Mensualmente se audita el cumplimiento de los límites internos (posiciones, resultados realizados y potenciales) fijados como política de gestión. Anualmente se revisan, en distintos trabajos, la situación de las distintas líneas de negocios y productos, evaluando los procedimientos y el riesgo asumido.

- **Riesgo Operacional**

Se revisa periódicamente por parte de Auditoría en colaboración con el Departamento de Control de Riesgo operacional.

- **Otros riesgos**

El resto de riesgos, especialmente el Legal y Reputacional son abordados por las áreas de cumplimiento (normativa contra blanqueo de capitales, Mifid, reglamentos de conducta, etc.) y están sometidos a auditorías internas plurianuales.

## FS10 Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales

### Inversiones que interactúan en temas medioambientales

Caixa Galicia, mantiene a través de su sociedad de Cartera CXG CORPORACION CAIXAGALICIA y de dos Fondos de Capital Riesgo las siguientes participaciones con incidencia ambiental.

INVERSIONES CON INTERACTUACIÓN EN TEMAS MEDIOAMBIENTALES (MILES €)			
ENTIDAD DEL GRUPO INVERSORA	SOCIEDAD PARTICIPADA	% PARTICIPACIÓN	IMPORTE
CXG Corporación Caixagalicia			
	Mistral Biocombustibles de Inversiones S.C.R.	2,10%	272
	Eolia Renovables S.C.R.	0,70%	3.766
	Gallega de Residuos Ganaderos, S.A	40,00%	1.600
	Norvento Eólica, S.L	20,00%	12
	Sistemas Energéticos Ortegal, S.L	20,00%	12
Fondo Invercaixa			
	Norvento Montouto, S.L	19,90%	7.309
	Norvento Curuxeiras, S.L	19,90%	7.626
	Norvento Sasdonigas, S.L	19,70%	1
	Norvento Neda, S.L	19,70%	1
Fondo Social Caixa Galicia			
	Allarluz, S.A.	12,90%	215
<b>Total</b>			<b>20.814</b>

- **Allarluz:** pionero en la producción de energía a partir de biomasa. La producción anual neta ronda los 11.000 MWh, para lo que se consumen alrededor de 24.000 toneladas/año de biomasa forestal residual (85%) y biomasa industrial (15%). La actividad de la central da lugar a las siguientes cifras: electricidad producida equivalente al consumo de 3.500 familias; ahorro anual de 17.000 barriles de petróleo y se evita la emisión a la atmósfera de 130 toneladas de SO<sub>2</sub> y 50 de NO<sub>x</sub>.
- **Gallega de Residuos Ganaderos:** sociedad en alianza con el grupo alimentario gallego Coren, que tiene por actividad el tratamiento de residuos agrícolas, ganaderos y forestales, y su empleo como fuentes de energía.
- Participación en los fondos de energías renovables **Mistral Biocombustibles de Inversiones y Eolia Renovables.**

## Inversiones que interactúan en temas sociales

Las inversiones del Grupo con carácter social se canalizan a través de un fondo de capital riesgo: el Fondo Social Caixa Galicia, F.C.R. Este fondo es una fórmula pionera de inversión responsable constituida en el año 2000 y dirigida a proyectos empresariales que favorezcan el desarrollo cultural, educativo y socioeconómico de su entorno; que faciliten la integración social de colectivos desfavorecidos o que favorezcan a grupos con bajos niveles de ingresos.

Está participado en su totalidad por **Caixa Galicia** a través de las dotaciones de su Obra Social, y opera en los ámbitos sociales relacionados con la asistencia socio-sanitaria, la investigación biomédica y la inserción socio-laboral de colectivos vulnerables.

La búsqueda de la sostenibilidad económica de sus inversiones mediante la gestión eficiente de los recursos es uno de los pilares de su filosofía. Los resultados obtenidos repercuten en los proyectos en los que ha invertido y en el propio Fondo, lo que a su vez, permite abordar nuevas iniciativas.

FS 10- INVERSIONES CON INTERACTUACIÓN EN TEMAS SOCIALES (MILES €)			
ENTIDAD DEL GRUPO INVERSORA	SOCIEDAD PARTICIPADA	% PARTICIPACIÓN	IMPORTE
Fondo Social Caixa Galicia	Resgal Coruña, S.L.	100,00%	600
	Resgal Ferrolterra, S.L.	100,00%	4.632
	Resgal Vigo, S.L.	100,00%	7.168
	Gainmédica, S.L. (Proyecto CIMA)	100,00%	2.660
	Galega de Economía Social, S.L.	18,20%	1.243
	SOGASERSO, S.A.	27,50%	2.888
	<b>Total</b>		

- **Resgal:** este gran proyecto de centros geroasistenciales consiste en la construcción de una red de centros gerontológicos en la Comunidad Autónoma Gallega para cubrir las necesidades de las personas mayores que se encuentran en situación de dependencia, así como de sus familias cuidadoras, ofertando en la actualidad 300 plazas residenciales y 60 de atención diurna.

Por cada residencia a construir, el Fondo Social constituye una sociedad mercantil, bajo el epígrafe "Resgal" (Resgal Ferrolterra, Resgal Coruña y Resgal Vigo). Estas sociedades, promotoras y propietarias de los edificios, son a las que le corresponde la garantía del fin social de acuerdo con la naturaleza de los fondos invertidos.

- **Gainmédica:** sociedad que participa en el 2% del capital del Proyecto CIMA (Centro de Investigación Médica Aplicada) promovido por la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA). Se trata de una de las mayores inversiones realizadas en España en el sector de la investigación biomédica, con una aportación financiera global de todos los socios estimada en 152 millones de euros en los próximos diez años. La finalidad del proyecto es la obtención de procedimientos y productos terapéuticos en algunos de los principales campos de la medicina actual.

La actividad investigadora del Proyecto CIMA se centra en 4 áreas de trabajo, que se refieren al corazón, el cerebro, el cáncer y el hígado. Cada una de las cuatro áreas, a su vez, define sus respectivas prioridades:

- Ciencias Cardiovasculares:** hipertensión, aterosclerosis y diabetes, trombosis y hemostasia.
- Oncología:** carcinogénesis, terapia celular e inmunoterapia.
- Neurociencias:** Parkinson y Alzheimer.
- Terapia Génica y hepatología:** terapia génica.

Hasta el momento el conocimiento científico que genera se ha plasmado en más de 45 patentes.

- **Galega Economía Social:** fue constituida en 2003 por la Confederación Galega de Persoas con Discapacidad (COGAMI) para dirigir y gestionar sus centros especiales de empleo, y ayudar a afrontar el futuro laboral de las Personas con Discapacidad en la comunidad gallega, lo que ha se traducido en la creación de más de 400 puestos de trabajo.

Con esta sociedad se pretende darle una solución a dos problemas fundamentales de las personas con discapacidad a la hora de afrontar su futuro laboral. Por un lado, la falta de empleo para las personas más afectadas, y por el otro, la creación de empleo en aquellas zonas donde la inexistencia de tejido empresarial hace imposible la inserción laboral de las personas con discapacidad.

- **SOGASERSO:** sociedad constituida en 2006 con el liderazgo de la Xunta de Galicia y la participación conjunta de las dos cajas de ahorro gallegas. Entre sus objetivos se encuentran la puesta en marcha de residencias para mayores en el ámbito comarcal en Galicia. Los beneficiarios de estos centros serán las personas que tengan una mayor situación de dependencia y, preferentemente, aquéllos que no dispongan de recursos suficientes para afrontar su coste.

Cada residencia dispondrá de 150 plazas asistidas de residencia y 60 plazas de atención diurna, que supondrá en total, la creación de más de 750 nuevas plazas residenciales y más de 350 de centro de día.

## FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos

Adicionalmente a las participaciones directas en proyectos de carácter ambiental y social, explicadas en el indicador anterior, la estructura de participadas de **Caixa Galicia** se agrupa en seguros, cartera bursátil, capital riesgo y cartera inmobiliaria. Los controles ambientales y sociales son, por tanto, incorporados al análisis del riesgo global de cada proyecto o entidad participada, en la medida que estos suponen riesgos y oportunidades reales que deben contemplarse en la toma de decisiones.

## 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

No se aplican políticas de voto expresas en asuntos medioambientales o sociales, si bien, las decisiones de voto deben estar presididas por la exigencia del cumplimiento de la legalidad y las mejores prácticas en las empresas participadas.

# Indicadores sociales: inclusión financiera

## FS13 Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo

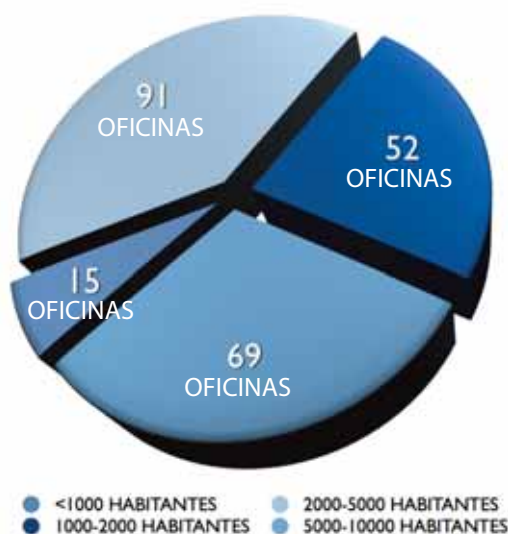
**Caixa Galicia** ha cerrado el ejercicio 2009 con una red comercial de 828 oficinas, de las cuales el 27% ofrece servicios financieros a poblaciones con menos de 10.000 habitantes.

Esta cobertura financiera a poblaciones con baja densidad demográfica es resultado del Plan de Optimización de Oficinas que ha permitido compatibilizar la eficiencia en la prestación de servicios en todas las provincias españolas con el principio de territorialidad e inclusión financiera que define su singularidad como caja de ahorros.

De este modo, 197 de las 448 oficinas presentes en la comunidad gallega a diciembre de 2009, se ubican en ayuntamientos con menos de 10.000 habitantes que, sumadas a otras 30 oficinas que la entidad mantiene en poblaciones



## Oficinas en ayuntamientos con baja densidad geográfica



similares de Castilla y León, favorece la accesibilidad financiera de más de 750.000 habitantes de 211 ayuntamientos del noroeste peninsular. Además, **Caixa Galicia** presta servicios financieros en exclusividad en 45 ayuntamientos en que no existen sucursales de ninguna otra entidad financiera.

El Plan de Optimización de Oficinas seguido por Caixa Galicia responde a una estrategia de reorganización de su estructura comercial que en 2009 gira en torno a dos grandes ejes: por un lado, la integración de oficinas con menor volumen de negocio en otras sucursales cercanas, evitando duplicidades o concentraciones de oficinas y por otro lado, mantener la inclusión financiera y calidad de servicio en aquellas zonas con perfil demográfico regresivo o que, como ocurre en Galicia, acusan una elevada concentración de habitantes en las zonas del litoral, en contraste con la baja densidad demográfica del interior.

En esta línea, **Caixa Galicia** está potenciando una estructura multicanal en apoyo a la distribución de su red de oficinas, de tal modo que se ofrezcan al cliente alternativas diferentes para una gestión eficaz de sus necesidades financieras. Tal es el caso de los canales tecnológicos, que ya absorben el 63% de las operaciones realizadas por la entidad, o la red de agentes u oficinas móviles, pensadas para ofrecer servicios periódicos en aquellas zonas con especial dispersión geográfica. En el año 2009, un total de 29 localidades, 15 de ellas en exclusividad, han visto favorecida su accesibilidad a los circuitos financieros ordinarios gracias a las oficinas móviles de **Caixa Galicia**.

Con estas soluciones, **Caixa Galicia** conjuga un modelo de proximidad que busca la cercanía y calidad en la atención al cliente con una mayor eficiencia de su estructura comercial, en consonancia con un contexto de menor crecimiento de la actividad comercial que deriva en una racionalización de costes extensiva al sector financiero en su conjunto.

## FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas

El acceso a los servicios financieros se fomenta fundamentalmente desde la plataforma multicanal de **Caixa Galicia**. Esta se orienta hacia una prestación de servicios global, sin limitaciones horarias ni barreras a las singularidades físicas de sus clientes:

- **Accesibilidad en la red de oficinas**, con un plan de normalización de oficinas que incluye directrices específicas para el diseño y construcción de todas las nuevas aperturas y reformas de locales. Con ello se favorece la coordinación de todas las áreas implicadas de tal modo que se cumplan tanto los requerimientos legales como las exigencias del sistema de gestión ambiental (certificaciones ISO 14001 y EMAS) o de prevención de riesgos laborales (certificación OHSAS:18001).

Respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad, el plan incluye las siguientes directrices:

- Mejoras de los accesos a locales, eliminando los escalones existentes mediante rampa o instalación de salvaescaleras.
- Consideración de las condiciones de accesibilidad en la búsqueda de nuevos locales, descartando aquellos que no puedan cumplir este requisito.
- Dimensionamiento de los accesos y la distribución interior de los espacios, de manera que faciliten el desplazamiento a personas con movilidad reducida.
- Dotación de aseos de minusválidos, con la superficie y elementos necesarios según normativas. Igualmente, en los procesos de reforma y siempre que por dimensiones de local sea posible, se están dotando de aseos de estas características.
- Cajeros automáticos, contemplando en algunos procesos de obra de oficinas la ubicación de cajeros que puedan ser utilizados por personas con movilidad reducida.
- Estas actuaciones que ya se iniciaron en el año 2005, han permitido la optimización del 55% de la red de oficinas de **Caixa Galicia** a finales de 2009.

- **Accesibilidad web: Proyecto “Somos accesibles”**

Durante 2009, la web corporativa (<http://www.caixagalicia.es/>) ha sobrepasado los 10,5 millones de visitas, un crecimiento que constata la creciente relevancia de los canales alternativos para el usuario financiero, con independencia de sus condiciones sensoriales.

Para facilitar el uso de los sitios web de la entidad, se han creado grupos de trabajo en torno a la usabilidad y accesibilidad, de tal modo que en 2009 las webs del grupo Caixa Galicia cumplen el nivel de Accesibilidad AA, así como unas condiciones de usabilidad que se traducen en una mayor claridad de diseño, estructura de contenidos y navegación más intuitiva.

- **Accesibilidad lingüística.** Con todas las webs de **Caixa Galicia** al menos en gallego y castellano y uso generalizado de herramientas que homogeneízan lingüísticamente todos los contenidos según las normas lingüísticas de uso comúnmente aceptado.

Esta práctica se ha implementado igualmente en la banca telefónica (Call Center), con una nueva tecnología basada en el reconocimiento de voz para la realización de consultas y operaciones en gallego, castellano y catalán. Alrededor del 15% de las llamadas recibidas en la banca telefónica se realizan en gallego.

En el ámbito de la web 2.0, desde julio 2008 se encuentra a disposición pública **Galeteca**, un blog orientado al buen uso del gallego que recoge recursos lingüísticos y bibliografía, enlaces a webs y noticias relevantes al mundo gallego.

# Enfoque de gestión de productos y servicios

## FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros

**Caixa Galicia** pone a disposición de todos sus profesionales una completa documentación en materia de cumplimiento normativo y buenas prácticas bancarias. La documentación relevante se presenta en forma de, y contempla ámbitos como la protección del inversor (MIFID por ejemplo), el blanqueo de capitales y financiación de actividades Terroristas, conflictos de Interés, etc.

### Códigos de conducta

Además de este conjunto de políticas, procedimientos o normas, hay que destacar los códigos de conducta diseñados por la entidad para garantizar que los intereses de la entidad y sus empleados están en concordancia con el interés de sus clientes:

- Reglamento Interno de Conducta en el ámbito de mercado de valores
- Código Ético para profesionales de **Caixa Galicia**.

### Orientación al cliente

**Caixa Galicia** sigue un modelo centrado en la banca minorista que se vuelca en la cobertura integral de las necesidades financieras de los clientes ofreciéndoles productos y servicios innovadores, de calidad y adaptados a sus requerimientos específicos.

Para lograr este objetivo de vinculación, fidelización y ampliación de su base de clientes, **Caixa Galicia** se apoya en dos pilares básicos:

- Un capital humano profesional y proactivo que reacciona con dinamismo a las nuevas realidades del entorno, volcándose en una banca de relaciones que busca la mejor atención a sus clientes.
- Una plataforma de distribución multicanal que, con un soporte tecnológico puntero, permite al cliente decidir cómo y cuándo realizar su operatoria financiera, bien a través de la oficina tradicional o recurriendo al apoyo de los diferentes canales alternativos puestos a su disposición (banca electrónica/online, medios de pago, cajeros,...)
- También se han reforzado ámbitos como la segmentación de clientes, la eficiencia de la estructura de distribución y la oferta de capacidad tecnológica de primer nivel.

# Indicadores de desempeño: educación financiera FS16

## FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario

En mayo de 2008 se presentó por parte del Banco de España y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) un Plan de Educación Financiera con el objetivo de promover la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos para que puedan afrontar en las mejores condiciones el nuevo contexto económico,

Esta iniciativa que se alinea con los más avanzados planes de formación llevados a cabo en Europa, sigue los principios

y recomendaciones de la OCDE y la Comisión Europea de contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de conocimientos para adoptar sus decisiones financieras informadas y apropiadas.

Como consecuencia de esta iniciativa **Caixa Galicia** y el resto de cajas integradas en la Comisión de RSC de la CECA, han puesto en marcha un grupo de trabajo para abordar posibles actuaciones dirigidas a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos.

Si bien se está gestando en la actualidad el acuerdo marco de colaboración, **Caixa Galicia** celebró en el año 2009 una jornada piloto de Educación Financiera dirigida al colectivo de personas mayores. Si bien esta ha sido una aproximación al plan específico de educación financiera, es voluntad de la entidad proporcionar a sus profesionales y clientes la formación e información necesaria para eliminar cualquier desequilibrio conceptual en las relaciones comerciales.

En el ejercicio 2009, el 98% de la plantilla recibió una media de 44,5 horas de formación en áreas institucional, normativa, operativa, especialización funcional, calidad comercial y desarrollo de habilidades.

Asimismo, todos los clientes de la entidad tienen a su disposición una serie de utilidades financieras con las que se favorece la comprensión de los distintos productos y servicios propios de la actividad financiera:

## Guías financieras

Con las Guías Financieras se facilita a cualquier usuario información práctica de las características más importantes de los principales productos, facilitando una toma de decisión objetiva y razonada:

**Compra de la Vivienda - Préstamos Personales - Tarjetas - Fondos de Inversión - Planes de Pensiones**  
**Seguros - Comercio Electrónico - Comercio Exterior - Leasing - Renting - Factoring - Descuento**  
**Optimizador Fiscal**

## Simuladores

Los simuladores de **Caixa Galicia** permiten al usuario conocer condiciones personalizadas antes de contratar su hipoteca, seguro, préstamos, leasing, fondo de inversión o depósito, lo cual supone un filtro adicional al asesoramiento de sus profesionales.

**Simuladores de Hipotecas - Simuladores de Depósitos - Simuladores de Préstamos Personales**  
**Simuladores de Fondos de Inversión - Simuladores de Planes de Pensiones - Simuladores de Seguros**  
**Simuladores de Leasing Mobiliario y Leasing Inmobiliario**





# INFORME DE PROGRESO **DEL PACTO MUNDIAL**



# Informe de Progreso del Pacto Mundial

Desde el año 2003, Caixa Galicia se encuentra entre las empresas firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en virtud del cual la entidad se compromete a integrar, en su estrategia y operaciones, diez principios de carácter social, ambiental, laboral y anticorrupción, así como a informar públicamente de sus avances en los Informes de Progreso- COP-, que cada año se remite a Naciones Unidas y al público general.

De acuerdo con el documento Making the Connection, publicado conjuntamente por Naciones Unidas y Global Reporting Initiative (GRI), **Caixa Galicia** ha establecido una asociación entre los 10 principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI, de tal modo que se pueda consultar toda la información requerida en un único informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores del GRI	Epígrafe Memoria RSC 2009	Apartado Memoria RSC 2009
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>PRINCIPIO 1</b>				
Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia				
		EC5	Dimensión Económica	Presencia en el mercado
		LA4	Dimensión Laboral	Relaciones empresas / trabajadores
		LA6, LA7, LA8, LA9	Dimensión Laboral	Salud y Seguridad en el trabajo
		LA13 - LA14	Dimensión Laboral	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
		HR1- HR9	Dimensión social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
		PR1, PR2	Desempeño productos	Salud y Seguridad del cliente
<b>PRINCIPIO 2</b>				
Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos				
		HR1- HR9	Dimensión social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
<b>TRABAJO</b>				
<b>PRINCIPIO 3</b>				
Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.				
		LA4	Dimensión Laboral	Relaciones empresas / trabajadores
		HR1 - HR3, HR5	Dimensión social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
<b>PRINCIPIO 4</b>				
Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción				
		HR1 - HR3, HR7	Dimensión social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
<b>PRINCIPIO 5</b>				
Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil				
		HR1 - HR3, HR6	Dimensión social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
		S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública





### PRINCIPIO 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

EC7	Dimensión Económica	Presencia en el mercado
LA2	Dimensión Laboral	Empleo
LA13, LA14	Dimensión Laboral	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
HR1 - HR4	Dimensión social: Derechos Humanos	Indicadores de desempeño de derechos humanos
S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública

## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

EC2	Dimensión Económica	Desempeño económico
EN18	Dimensión Ambiental	Emisiones, vertidos y residuos
EN26	Dimensión Ambiental	Productos y Servicios
EN30	Dimensión Ambiental	General
S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública

### PRINCIPIO 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

EN1 -EN30	Dimensión Ambiental	Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones, vertidos y residuos Productos y servicios Cumplimiento normativo Transporte General
S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública
PR3, PR4	Desempeño productos	Etiquetado de productos y servicios
EN2	Dimensión Ambiental	Materiales
EN5 - EN7	Dimensión Ambiental	Energía

### PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

EN10	Dimensión Ambiental	Agua
EN18	Dimensión Ambiental	Emisiones, vertidos y residuos
EN26, EN27	Dimensión Ambiental	Productos y Servicios
EN30	Dimensión Ambiental	General
S05	Dimensión social: Sociedad	Política Pública

## ANTI-CORRUPCIÓN

### PRINCIPIO 10

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

SO2	Dimensión social: Sociedad	Corrupción
SO6	Dimensión social: Sociedad	Política Pública





# INFORME DE **VERIFICACIÓN**



**INFORME DE VERIFICACIÓN  
DE LA MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
CORPORATIVA 2009**



**BUREAU  
VERITAS**

For the benefit of business and people



# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## CAIXA GALICIA 2009

Compañía	CAIXA GALICIA
Informe sometido a verificación	MEMORIA RSC 2009
Edición	Definitiva de 1 de junio de 2010
Referencial	G3 - Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Suplemento específico para el sector financiero – sep. 2008 - GRI Norma AA1000/AS e Informe de Progreso de Pacto Mundial (COP)

Fechas de verificación in-situ	1 de junio de 2010
Fecha de edición final de este Informe	2 de junio de 2010

Verificador:	Carlos Martín-Peñasco
--------------	-----------------------

### Confidencialidad

Toda la información, datos y documentos a los que Bureau Veritas Certification ha tenido acceso durante el proceso de Verificación de la Memoria de RSC 2009 de Caixa Galicia, es totalmente confidencial habiéndose hecho uso exclusivo de dicha información para los fines propios de la verificación.

### Uso del Informe

La información contenida en este informe es propiedad de Caixa Galicia, sin embargo será puesta a disposición del público en la manera que se determine, puesto que es un complemento del Documento de Validación de Bureau Veritas Certification.

Bureau Veritas Certification, se reserva el derecho de mostrar este informe de Verificación a Organismos acreditados o de reconocido prestigio en materia de sostenibilidad, con el único objetivo de evidenciar el correcto desarrollo del proceso de verificación llevado a cabo y la concordancia de sus resultados.

### Vigencia de la Validación

La validación de la Memoria de RSC de Caixa Galicia 2009 es vigente mientras no se realice modificación alguna de los contenidos verificados en el documento final, en ese caso la organización deberá notificarlos previamente a Bureau Veritas Certification para proceder a su análisis y actuar en consecuencia.





# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CAIXA GALICIA 2009

---

## INDICE DE CONTENIDOS

<b>1</b>	<b>Alcance.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Declaración de independencia.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Resumen de las actividades realizadas.....</b>	<b>5</b>
3.1	Personal entrevistado.....	5
3.2	Documentación adicional analizada.....	5
<b>4</b>	<b>Grado de adecuación a los principios del GRI.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Grado de adecuación a los contenidos del GRI.....</b>	<b>7</b>
5.1	Cobertura y Frecuencia.....	7
5.2	Relevancia de los contenidos.....	7
5.3	Formato de la memoria y accesibilidad.....	7
<b>6</b>	<b>Verificación de datos/información.....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Opinión sobre la Autocalificación.....</b>	<b>9</b>



# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CAIXA GALICIA 2009

---

## 1 Alcance

---

El Objeto del presente Informe es describir la sistemática seguida para realizar la verificación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Caixa Galicia, así como realizar la exposición de los resultados obtenidos y de las recomendaciones detectadas para su consideración en el futuro.

La verificación llevada a cabo, se refiere exclusivamente a los contenidos recogidos en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 de Caixa Galicia, sobre la base de los datos, informaciones y registros aportados durante el proceso de validación efectuado.

La metodología seguida se rige por los procedimientos internos de Bureau Veritas Certification, fundamentados en técnicas convencionales de auditoría y muestreo que permitan obtener la suficiente confianza sobre la veracidad de la información y la relevancia de la misma.

El objeto de la Verificación es comprobar:

- ✓ La veracidad de la información presentada, la trazabilidad de los datos y la fiabilidad de los contenidos.
- ✓ Nivel de calidad y representatividad de los datos y la información así como en las fuentes sobre las que se fundamentan.
- ✓ La adecuación de la Memoria a los criterios de la Guía de Global Reporting Initiative (versión G3) conforme a la **Autocalificación A** declarada por la organización y la obtención de la **calificación A+**.
- ✓ La adecuación a los principios fundamentales de la Norma AA1000AS
- ✓ Informe de Progreso de Pacto Mundial (COP)

## 2 Declaración de independencia

---

Los contenidos y opiniones expresados en el presente informe de verificación, son responsabilidad exclusiva de Bureau Veritas Certification.

El personal de Bureau Veritas Certification que ha llevado a cabo este proceso de verificación ha obrado con total independencia, no existiendo vínculos que hayan podido condicionar su trabajo o que puedan influir en las conclusiones obtenidas.

El equipo de trabajo posee experiencia y competencia necesarias para llevar a cabo la verificación de la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa conforme a los estándares indicados y ha comprobado las evidencias necesarias para garantizar la adecuación de la Memoria





# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## CAIXA GALICIA 2009

---

### 3 Resumen de las actividades realizadas

---

El proceso de Verificación se ha completado a fecha de edición de este informe, resumiéndose a continuación las actividades realizadas:

- En primer lugar se realizó un análisis del borrador remitido por la Organización como primera aproximación de contenidos y poder evaluar su grado de adecuación con los requisitos del Guía G3 y la Norma AA1000
- Se realizó una auditoría en las instalaciones de la Sede Corporativa de Caixa Galicia en A Coruña, C/ Rua Nueva 30 el día 1 de junio de 2010, realizada por el verificador Carlos Martín-Peñasco, con objeto de completar la verificación y evaluar la veracidad de la información y la trazabilidad de los datos presentados en la memoria.

En dicha auditoría, se evaluó la información contenida en el "borrador definitivo" presentado por la organización, su grado de adecuación con el G3 y se entrevistó tanto a los responsables de la elaboración de la memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2008 así como la actual de 2009.

- Posteriormente, se evaluaron las modificaciones realizadas sobre el borrador, como consecuencia del proceso de verificación, bien por discrepancia en los datos y/o la información o bien siguiendo las recomendaciones de Bureau Veritas Certification.

Se presentan, por tanto, en este informe definitivo las conclusiones de todo el proceso de verificación como evidencia de la adecuación de la Memoria de Responsabilidad Social 2009 de Caixa Galicia a los principios y requisitos de la Guía G3 de Global Reporting Initiative.

#### 3.1 Personal entrevistado

- Jose Carlos Mendez: Responsable de RSC de Caixa Galicia

#### 3.2 Documentación adicional analizada

- Memoria RSC 2007 y 2008
- Página Web
- Plan estratégico 2009-2011.
- Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2005-2010
- Bases de Datos internas



# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CAIXA GALICIA 2009

## 4 Grado de adecuación a los principios del GRI

En esta sección se analiza si el grado de adecuación con los principios establecidos por la Guía GRI es suficiente como para garantizar la relevancia del contenido presentado así como la calidad de la información presentada.

PRINCIPIOS	Comentarios sobre su suficiencia
<b>MATERIALIDAD</b>	La memoria en su conjunto, considera aquellos indicadores relevantes que reflejan los impactos reales de la organización sobre la sociedad y que potencialmente son de gran interés para los diferentes Stakeholders
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	La memoria identifica a los principales grupos de interés y es un buen reflejo de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses. El canal de comunicación principal es la consulta de 2008.
<b>COXTEXTO DE SOSTENIBILIDAD</b>	La organización plantea concepto de la sostenibilidad y expresa la información en el marco de este concepto
<b>EXHAUSTIVIDAD</b>	Caixa Galicia presenta en el alcance de su informe la totalidad de actividades y justifica aquella información referida de forma parcial o que incluye otras unidades de la corporación.
<b>EQUILIBRIO</b>	Se maneja información completa del desempeño de la actividad. Se presentan tanto resultados negativos como positivos.
<b>COMPARABILIDAD</b>	La información contenida en la memoria puede compararse anualmente asimismo están convenientemente explicados las referencia a cualquier otro periodo.
<b>PRECISIÓN</b>	La información contenida en la memoria es suficientemente precisa y detallada para su comprensión con carácter general
<b>PERIODICIDAD</b>	Se considera adecuada la periodicidad anual establecida y su vinculación con el informe financiero de la entidad así como con la Asamblea Anual de Caixa Galicia.
<b>CLARIDAD</b>	Toda la información analizada esta recogida de manera clara de tal forma que facilita su comprensión para cualquier tipo de lector
<b>FIABILIDAD</b>	Caixa Galicia, ha puesto de manifiesto durante el muestreo realizado durante el proceso de auditoría que puede justificar los datos presentados así como los cálculos e hipótesis establecidas



# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CAIXA GALICIA 2009

---

## 5 Grado de adecuación a los contenidos del GRI

---

### 5.1 Cobertura y Frecuencia

La cobertura de la memoria abarca la información relevante necesaria para una comprensión global de la aplicación de los conceptos de Sostenibilidad en la Entidad y asegura la transparencia en la información.

La periodicidad anual definida y su armonización con la memoria anual financiera, facilita el acceso a la información a los grupos de interés. Es una periodicidad adecuada que permite la comparabilidad en el tiempo y la posibilidad de evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos regularmente.

### 5.2 Relevancia de los contenidos

La información facilitada por Caixa Galicia en esta Memoria contempla las actuaciones significativas desde el punto de vista social, ambiental y económico, mediante la presentación de los aspectos relevantes (materiales) ofreciendo a los lectores una visión adecuada de los impactos de su actividad, productos y servicios financieros.

### 5.3 Formato de la memoria y accesibilidad

El formato de presentación previsto a través de soporte lápiz de memoria y WEB, permite un acceso rápido y efectivo para los principales grupos de interés de Caixa Galicia facilitando su consulta.

La vinculación de numerosos contenidos de la Memoria de RSC con la Memoria Financiera, aumenta la transparencia informativa y la uniformidad de criterios de reporting de la compañía.

La WEB incluye una dirección de correo electrónico para que el lector pueda indicar sus impresiones.

## 6 Verificación de datos/información

---

Se ha realizado la comprobación de la información cuantitativa y cualitativa, mediante el análisis exhaustivo de los indicadores recogidos en el G3 y en la última versión disponible de los suplementos sectoriales del sector financiero.

El análisis se ha basado en realizar una revisión limitada de la veracidad de la información, la trazabilidad de los datos y la confianza de las fuentes internas y externas utilizadas.





# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## CAIXA GALICIA 2009

---

### 7 Conclusiones

---

La memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 de Caixa Galicia, ha sido evaluada conforme a los criterios de la Guía G3 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI y el Suplemento específico para el Sector Servicios Financieros en su **nivel de aplicación A+**

Cabe destacar la relevancia de los contenidos de la memoria y resaltar la claridad y facilidad de lectura y entendimiento de la información principalmente debido al esquema coincidente con la guía GRI G3. Esta convierte el documento en un informe accesible y claro para los diferentes stakeholders de la entidad.

Asimismo si bien es necesario reseñar el esfuerzo de continuidad realizado por Caixa Galicia durante 2009 en el avance de la comunicación y establecimiento de canales para las relaciones con stakeholders, sería de interés profundizar en proyectos de comunicación proactiva con los mismos.

Es también de interés el análisis en taxonomía XBRL que permite efectuar un ejercicio completo de intercomparabilidad con el sector.



BUREAU  
VERITAS

# INFORME DE VERIFICACIÓN DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## CAIXA GALICIA 2009

### 8 Opinión sobre la Autocalificación

#### Bureau Veritas Certification

Declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009** de

### Caixa Galicia

Con respecto a su estructura, contenido y fuentes de información y como resultado de este proceso de verificación se concluye que:

- El contenido de la memoria está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos y gráficos han sido oportunamente comprobados y verificados mediante técnicas de auditoría y muestreo.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y los contenidos de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G-3 de Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certification confirma, para la  
**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2009 de Caixa Galicia,**  
la calificación de **nivel A+**

Fecha de emisión 2 de junio de 2010

Carlos Martín-Peñasco  
Verificador Jefe RSC  
Bureau Veritas Certification

La presente Declaración se basa en un Informe de Verificación más detallado puesto a disposición de las partes interesadas.